

# PREGÃO ELETRÔNICO

05/2026 (90.005/2026)

## CONTRATANTE (UASG)

(183038)

Coordenação de Aquisições, Licitações e Contratos - COLIC

## OBJETO

Contratação de serviços de operação de infraestrutura e de atendimento a usuários de tecnologia da informação e comunicação, sem dedicação exclusiva de mão de obra, conforme condições e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos.

## VALOR TOTAL DA CONTRATAÇÃO

R\$ 19.964.084,16

## DATA DA SESSÃO PÚBLICA

Dia 18/05/2026 às 11h (horário de Brasília)

## CRITÉRIO DE JULGAMENTO:

menor preço por grupo

## MODO DE DISPUTA:

Aberto/ fechado

## TRATAMENTO FAVORECIDO ME/EPP/EQUIPARADAS NÃO

## MARGEM DE PREFERÊNCIA PARA ALGUM ITEM NÃO



Baixe o APP Compras.gov.br  
e apresente sua proposta!

## Sumário

1. DO OBJETO .....	3
2. DA PARTICIPAÇÃO NA LICITAÇÃO .....	3
3. DO ORÇAMENTO ESTIMADO .....	5
4. DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO .....	5
5. DO PREENCHIMENTO DA PROPOSTA .....	7
6. DA ABERTURA DA SESSÃO, CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS E FORMULAÇÃO DE LANCES .	8
7. DA FASE DE JULGAMENTO .....	13
8. DA FASE DE HABILITAÇÃO .....	16
9. DO TERMO DE CONTRATO .....	18
10. DOS RECURSOS .....	19
11. DAS INFRAÇÕES ADMINISTRATIVAS E SANÇÕES .....	20
12. DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO .....	22
13. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS .....	23

**MODELO DE EDITAL – SOLUÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO**

**INSTITUTO NACIONAL DA PROPRIEDADE INDUSTRIAL**

**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 005/2026 (PE Nº 90.005/2026)**

**(Processo Administrativo nº 52402.005974/2024-36)**

Torna-se público que o **Instituto Nacional da Propriedade Industrial - INPI**, por meio do(a) Coordenação de Aquisições, Licitações e Contratos, sediado na Rua Mayrink Veiga nº 09 - Centro, Rio de Janeiro-RJ, inscrito no CNPJ nº 42.521.088/0001-37, realizará licitação, na modalidade PREGÃO ELETRÔNICO na forma ELETRÔNICA, nos termos da Lei nº 14.133, de 2021 e demais legislação aplicável e, ainda, de acordo com as condições estabelecidas neste Edital.

**1. DO OBJETO**

1.1. O objeto da presente licitação é a contratação de solução de tecnologia da informação e comunicação de Serviço de operação de infraestrutura e de atendimento a usuários de tecnologia da informação e comunicação, sem dedicação exclusiva de mão de obra, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos.

1.2. A licitação será realizada em grupo único, formados por 10 (dez) itens, conforme tabela constante no Termo de Referência/Projeto Básico, devendo o licitante oferecer proposta para todos os itens que o compõem.

1.3. Em caso de discordância existente entre as especificações do objeto descritas no Compras.gov e as especificações constantes deste Edital, prevalecerão as últimas.

**2. DA PARTICIPAÇÃO NA LICITAÇÃO**

2.1. Poderão participar deste certame os interessados que estiverem previamente credenciados no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF e no Sistema de Compras do Governo Federal ([www.gov.br/compras](http://www.gov.br/compras)).

2.2. Os interessados deverão atender às condições exigidas no cadastramento no Sicafe até o terceiro dia útil anterior à data prevista para recebimento das propostas.

2.3. O licitante responsabiliza-se exclusiva e formalmente pelas transações efetuadas em seu nome, assume como firmes e verdadeiras suas propostas e seus lances, inclusive os atos praticados diretamente ou por seu representante, excluída a responsabilidade do provedor do sistema ou do órgão ou entidade promotora da licitação por eventuais danos decorrentes de uso indevido das credenciais de acesso, ainda que por terceiros.

2.4. É de responsabilidade do cadastrado conferir a exatidão dos seus dados cadastrais nos Sistemas relacionados no item anterior e mantê-los atualizados junto aos órgãos responsáveis pela informação, devendo proceder, imediatamente, à correção ou à alteração dos registros tão logo identifique incorreção ou aqueles se tornem desatualizados.

2.5. A não observância do disposto no item anterior poderá ensejar desclassificação no momento da habilitação.

2.6. Não poderão disputar esta licitação:

- 2.6.1 aquele que não atenda às condições deste Edital e seu(s) anexo(s);
- 2.6.2 sociedade que desempenhe atividade incompatível com o objeto da licitação;
- 2.6.3 empresas estrangeiras que não tenham representação legal no Brasil com poderes expressos para receber citação e responder administrativa ou judicialmente;
- 2.6.4 autor do anteprojeto, do projeto básico ou do projeto executivo, pessoa física ou jurídica, quando a licitação versar sobre serviços ou fornecimento de bens a ele relacionados;
- 2.6.5 empresa, isoladamente ou em consórcio, responsável pela elaboração do projeto básico ou do projeto executivo, ou empresa da qual o autor do projeto seja dirigente, gerente, controlador, acionista ou detentor de mais de 5% (cinco por cento) do capital com direito a voto, responsável técnico ou subcontratado, quando a licitação versar sobre serviços ou fornecimento de bens a ela necessários;
- 2.6.6 pessoa física ou jurídica que se encontre, ao tempo da licitação, impossibilitada de participar da licitação em decorrência de sanção que lhe foi imposta;
- 2.6.7 aquele que mantenha vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que desempenhe função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau;
- 2.6.8 empresas controladoras, controladas ou coligadas, nos termos da Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976, concorrendo entre si;
- 2.6.9 pessoa física ou jurídica que, nos 5 (cinco) anos anteriores à divulgação do edital, tenha sido condenada judicialmente, com trânsito em julgado, por exploração de trabalho infantil, por submissão de trabalhadores a condições análogas às de escravo ou por contratação de adolescentes nos casos vedados pela legislação trabalhista;
- 2.6.10 Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público - OSCIP, atuando nessa condição;
- 2.6.11 Sociedades cooperativas, conforme disposto no Termo de Referência;
- 2.6.12 Pessoas jurídicas reunidas em consórcio, conforme disposto no Termo de Referência;

2.7. Não poderá participar, direta ou indiretamente, da licitação ou da execução do contrato agente público do órgão ou entidade contratante, devendo ser observadas as situações que possam configurar conflito de interesses no exercício ou após o exercício do cargo ou emprego, nos termos da legislação que disciplina a matéria, conforme § 1º do art. 9º da Lei nº 14.133, de 2021.

2.8. O impedimento de que trata o item 2.6.6 será também aplicado ao licitante que atue em substituição a outra pessoa, física ou jurídica, com o intuito de burlar a efetividade da sanção a ela aplicada, inclusive a sua controladora, controlada ou coligada, desde que devidamente comprovado o ilícito ou a utilização fraudulenta da personalidade jurídica do licitante.

2.9. A critério da Administração e exclusivamente a seu serviço, o autor dos projetos e a empresa a que se referem os itens 2.6.4 e 2.6.5 poderão participar no apoio das atividades de planejamento da contratação, de execução da licitação ou de gestão do contrato, desde que sob supervisão exclusiva de agentes públicos do órgão ou entidade.

2.10. Equiparam-se aos autores do projeto as empresas integrantes do mesmo grupo econômico.

2.11. O disposto nos itens 2.6.4 e 2.6.5 não impede a licitação ou a contratação de serviço que inclua como encargo do contratado a elaboração do projeto básico e do projeto executivo, nas contratações integradas, e do projeto executivo, nos demais regimes de execução.



2.12. Em licitações e contratações realizadas no âmbito de projetos e programas parcialmente financiados por agência oficial de cooperação estrangeira ou por organismo financeiro internacional com recursos do financiamento ou da contrapartida nacional, não poderá participar pessoa física ou jurídica que integre o rol de pessoas sancionadas por essas entidades ou que seja declarada inidônea nos termos da Lei nº 14.133, de 2021.

2.13. A vedação de que trata o item 2.7 estende-se a terceiro que auxilie a condução da contratação na qualidade de integrante de equipe de apoio, profissional especializado ou funcionário ou representante de empresa que preste assessoria técnica.

### **3. DO ORÇAMENTO ESTIMADO**

3.1. O orçamento estimado da presente contratação não será de caráter sigiloso.

### **4. DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO**

4.1. Na presente licitação, a fase de habilitação sucederá as fases de apresentação de propostas e lances e de julgamento.

4.2. Os licitantes encaminharão, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, a proposta com o preço ou o percentual de desconto, conforme o critério de julgamento adotado neste Edital, até a data e o horário estabelecidos para abertura da sessão pública.

4.3. Caso a fase de habilitação anteceda as fases de apresentação de propostas e lances, os licitantes encaminharão, na forma e no prazo estabelecidos no item anterior, simultaneamente os documentos de habilitação e a proposta com o preço ou o percentual de desconto, observado o disposto nos itens 8.1.1 e 8.12.2 deste Edital.

4.4. No cadastramento da proposta inicial, o licitante declarará, em campo próprio do sistema, que:

4.4.1. está ciente e concorda com as condições contidas no edital e seus anexos, bem como de que a proposta apresentada compreende a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de sua entrega em definitivo e que cumpre plenamente os requisitos de habilitação definidos no instrumento convocatório;

4.4.2. não emprega menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 anos, salvo menor, a partir de 14 anos, na condição de aprendiz, nos termos do artigo 7º, XXXIII, da Constituição;

4.4.3. não possui empregados executando trabalho degradante ou forçado, observando o disposto nos incisos III e IV do art. 1º e no inciso III do art. 5º da Constituição Federal;

4.4.4. cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específicas.

4.5. O licitante organizado em cooperativa deverá declarar, ainda, em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre os requisitos estabelecidos no artigo 16 da Lei nº 14.133, de 2021.

4.6. O licitante deverá declarar em campo próprio do sistema se o produto ou serviço ofertado é manufaturado nacional beneficiado por um dos critérios de margem de preferência indicados no Termo de Referência, quando for o caso, para usufruir do benefício.

4.7. O fornecedor enquadrado como microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa deverá declarar, ainda, em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre os requisitos estabelecidos no

artigo 3º da Lei Complementar nº 123, de 2006, estando apto a usufruir do tratamento favorecido estabelecido em seus arts. 42 a 49, observado o disposto nos §§ 1º ao 3º do art. 4º, da Lei nº 14.133, de 2021.

4.7.1. no item exclusivo para participação de microempresas e empresas de pequeno porte, a assinalação do campo “não” impedirá o prosseguimento no certame, para aquele item;

4.7.2. nos itens em que a participação não for exclusiva para microempresas e empresas de pequeno porte, a assinalação do campo “não” apenas produzirá o efeito de o licitante não ter direito ao tratamento favorecido previsto na Lei Complementar nº 123, de 2006, mesmo que microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa.

4.8. Não poderá se beneficiar do tratamento jurídico diferenciado estabelecido nos arts. 42 a 49 da Lei Complementar nº 123, de 2006, a pessoa jurídica:

4.8.1 de cujo capital participe outra pessoa jurídica;

4.8.2 que seja filial, sucursal, agência ou representação, no País, de pessoa jurídica com sede no exterior;

4.8.3 de cujo capital participe pessoa física que seja inscrita como empresário ou seja sócia de outra empresa que receba tratamento jurídico diferenciado nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, desde que a receita bruta global ultrapasse o limite de que trata o inciso II do art. 3º da referida lei;

4.8.4 cujo titular ou sócio participe com mais de 10% (dez por cento) do capital de outra empresa não beneficiada pela Lei Complementar nº 123, de 2006, desde que a receita bruta global ultrapasse o limite de que trata o inciso II do art. 3º da referida lei;

4.8.5 cujo sócio ou titular seja administrador ou equiparado de outra pessoa jurídica com fins lucrativos, desde que a receita bruta global ultrapasse o limite de que trata o inciso II do art. 3º da referida lei;

4.8.6 constituída sob a forma de cooperativas, salvo as de consumo;

4.8.7 que participe do capital de outra pessoa jurídica;

4.8.8 que exerça atividade de banco comercial, de investimentos e de desenvolvimento, de caixa econômica, de sociedade de crédito, financiamento e investimento ou de crédito imobiliário, de corretora ou de distribuidora de títulos, valores mobiliários e câmbio, de empresa de arrendamento mercantil, de seguros privados e de capitalização ou de previdência complementar;

4.8.9 resultante ou remanescente de cisão ou qualquer outra forma de desmembramento de pessoa jurídica que tenha ocorrido em um dos 5 (cinco) anos-calendário anteriores;

4.8.10 constituída sob a forma de sociedade por ações.

4.8.11 cujos titulares ou sócios guardem, cumulativamente, com o contratante do serviço, relação de pessoalidade, subordinação e habitualidade.

4.9. A falsidade da declaração de que trata os itens 4.4 ou 4.7 sujeitará o licitante às sanções previstas na Lei nº 14.133, de 2021, e neste Edital.

4.10. Os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta ou, na hipótese de a fase de habilitação anteceder as fases de apresentação de propostas e lances e de julgamento, os documentos de habilitação anteriormente inseridos no sistema, até a abertura da sessão pública.

4.11. Não haverá ordem de classificação na etapa de apresentação da proposta e dos documentos de habilitação pelo licitante, o que ocorrerá somente após os procedimentos de abertura da sessão pública e da fase de envio de lances.

4.12. Serão disponibilizados para acesso público os documentos que compõem a proposta dos licitantes convocados para apresentação de propostas, após a fase de envio de lances.

4.13. Desde que disponibilizada a funcionalidade no sistema, o licitante poderá parametrizar o seu valor final mínimo ou o seu percentual de desconto máximo quando do cadastramento da proposta e obedecerá às seguintes regras:

4.13.1. a aplicação do intervalo mínimo de diferença de valores ou de percentuais entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação ao lance que cobrir a melhor oferta; e

4.13.2. os lances serão de envio automático pelo sistema, respeitado o valor final mínimo, caso estabelecido, e o intervalo de que trata o subitem acima.

4.14. O valor final mínimo ou o percentual de desconto final máximo parametrizado no sistema poderá ser alterado pelo fornecedor durante a fase de disputa, sendo vedado:

4.14.1. valor superior a lance já registrado pelo fornecedor no sistema, quando adotado o critério de julgamento por menor preço; e

4.14.2. percentual de desconto inferior a lance já registrado pelo fornecedor no sistema, quando adotado o critério de julgamento por maior desconto.

4.15. O valor final mínimo ou o percentual de desconto final máximo parametrizado na forma do item 4.13 possuirá caráter sigiloso para os demais fornecedores e para o órgão ou entidade promotora da licitação, podendo ser disponibilizado estrita e permanentemente aos órgãos de controle externo e interno.

4.16. Caberá ao licitante interessado em participar da licitação acompanhar as operações no sistema eletrônico durante o processo licitatório e se responsabilizar pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de mensagens emitidas pela Administração ou de sua desconexão.

4.17. O licitante deverá comunicar imediatamente ao provedor do sistema qualquer acontecimento que possa comprometer o sigilo ou a segurança, para imediato bloqueio de acesso.

## **5. DO PREENCHIMENTO DA PROPOSTA**

5.1. O licitante deverá enviar sua proposta mediante o preenchimento, no sistema eletrônico, dos seguintes campos:

5.1.1. Valor unitário e total do item;

5.2. Todas as especificações do objeto contidas na proposta vinculam o licitante.

5.3. Nos valores propostos estarão inclusos todos os custos operacionais, encargos previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente na execução do objeto.

5.4. Os preços ofertados, tanto na proposta inicial, quanto na etapa de lances, serão de exclusiva responsabilidade do licitante, não lhe assistindo o direito de pleitear qualquer alteração, sob alegação de erro, omissão ou qualquer outro pretexto.

5.5. Se o regime tributário da empresa implicar o recolhimento de tributos em percentuais variáveis, a cotação adequada será a que corresponde à média dos efetivos recolhimentos da empresa nos últimos doze meses.

5.5.1. No regime de incidência não-cumulativa de PIS e COFINS, a cotação adequada será a que corresponde à média das alíquotas efetivamente recolhidas pela empresa, comprovada, a qualquer tempo, por documentos de Escrituração Fiscal Digital da Contribuição (EFD-Contribuições) para o

PIS/PASEP e COFINS dos últimos 12 (doze) meses anteriores à apresentação da proposta, ou por outro meio hábil.

- 5.6. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, no pagamento serão retidos na fonte os percentuais estabelecidos na legislação vigente.
- 5.7. Na presente licitação, a Microempresa e a Empresa de Pequeno Porte poderão se beneficiar do regime de tributação pelo Simples Nacional.
- 5.8. A apresentação das propostas implica obrigatoriedade do cumprimento das disposições nelas contidas, em conformidade com o que dispõe o Termo de Referência, assumindo o proponente o compromisso de executar o objeto licitado nos seus termos, bem como de fornecer os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, em quantidades e qualidades adequadas à perfeita execução contratual, promovendo, quando requerido, sua substituição.
- 5.9. O prazo de validade da proposta não será inferior a **60 (sessenta)** dias, a contar da data de sua apresentação.
- 5.10. Os licitantes devem respeitar os preços máximos estabelecidos nas normas de regência de contratações públicas federais, quando participarem de licitações públicas;
- 5.11. Caso o critério de julgamento seja o de menor preço, os licitantes devem respeitar os preços máximos previstos no Anexo II deste edital;
- 5.12. Caso o critério de julgamento seja o de maior desconto, o preço já decorrente da aplicação do desconto ofertado deverá respeitar os preços máximos previstos no Anexo II deste edital;
- 5.13. O descumprimento das regras supramencionadas pode ensejar a responsabilização pelo Tribunal de Contas da União e, após o devido processo legal, gerar as seguintes consequências: assinatura de prazo para a adoção das medidas necessárias ao exato cumprimento da lei, nos termos do art. 71, inciso IX, da Constituição; ou condenação dos agentes públicos responsáveis e da empresa contratada ao pagamento dos prejuízos ao erário, caso verificada a ocorrência de superfaturamento por sobrepreço na execução do contrato.

## **6. DA ABERTURA DA SESSÃO, CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS E FORMULAÇÃO DE LANCES**

- 6.1. A abertura da presente licitação dar-se-á automaticamente em sessão pública, por meio de sistema eletrônico, na data, horário e local indicados neste Edital.
- 6.2. Os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta ou os documentos de habilitação, quando for o caso, anteriormente inseridos no sistema, até a abertura da sessão pública.
- 6.3. O sistema disponibilizará campo próprio para troca de mensagens entre o Pregoeiro/Agente de Contratação/Comissão e os licitantes.
- 6.4. Iniciada a etapa competitiva, os licitantes deverão encaminhar lances exclusivamente por meio de sistema eletrônico, sendo imediatamente informados do seu recebimento e do valor consignado no registro.
- 6.5. O lance deverá ser ofertado pelo valor unitário do item.
- 6.6. Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observando o horário fixado para abertura da sessão e as regras estabelecidas no Edital.
- 6.7. O licitante somente poderá oferecer lance de valor inferior ou percentual de desconto superior ao último por ele ofertado e registrado pelo sistema.

- 6.8. O intervalo mínimo de diferença de valores ou percentuais entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação à proposta que cobrir a melhor oferta deverá ser de R\$ 1,00 (um real);
- 6.9. O licitante poderá, uma única vez, excluir seu último lance ofertado, no intervalo de quinze segundos após o registro no sistema, na hipótese de lance inconsistente ou inexecutável.
- 6.10. O procedimento seguirá de acordo com o modo de disputa adotado.
- 6.11. Caso seja adotado para o envio de lances o modo de disputa “aberto”, os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com prorrogações.
- 6.11.1. A etapa de lances da sessão pública terá duração de dez minutos e, após isso, será prorrogada automaticamente pelo sistema quando houver lance ofertado nos últimos dois minutos do período de duração da sessão pública.
- 6.11.2. A prorrogação automática da etapa de lances, de que trata o subitem anterior, será de dois minutos e ocorrerá sucessivamente sempre que houver lances enviados nesse período de prorrogação, inclusive no caso de lances intermediários.
- 6.11.3. Não havendo novos lances na forma estabelecida nos itens anteriores, a sessão pública encerrar-se-á automaticamente, e o sistema ordenará e divulgará os lances conforme a ordem de classificação, sem prejuízo da aplicação da margem de preferência e do desempate ficto, conforme disposto neste edital, quando for o caso.
- 6.11.4. Definida a melhor proposta, se a diferença em relação à proposta classificada em segundo lugar for de pelo menos 5% (cinco por cento), o Pregoeiro/Agente de Contratação/Comissão, auxiliado pela equipe de apoio, poderá admitir o reinício da disputa aberta, para a definição das demais colocações.
- 6.11.5. Após o reinício previsto no item supra, os licitantes serão convocados para apresentar lances intermediários.
- 6.12. Caso seja adotado para o envio de lances o modo de disputa “aberto e fechado”, os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com lance final e fechado.
- 6.12.1. A etapa de lances da sessão pública terá duração inicial de quinze minutos. Após esse prazo, o sistema encaminhará aviso de fechamento iminente dos lances, após o que transcorrerá o período de até dez minutos, aleatoriamente determinado, findo o qual será automaticamente encerrada a recepção de lances.
- 6.12.2. Encerrado o prazo previsto no subitem anterior, o sistema abrirá oportunidade para que o autor da oferta de valor mais baixo e os das ofertas com preços até 10% (dez por cento) superiores àquela possam ofertar um lance final e fechado em até cinco minutos, o qual será sigiloso até o encerramento deste prazo.
- 6.12.3. Caso o item em disputa envolva objeto abrangido por margem de preferência, o percentual referido na disposição anterior será de 20%, nos termos do § 6º do artigo 24 da Instrução Normativa SEGES/ME nº 73, de 30 de setembro de 2022, incluído pela Instrução Normativa SEGES/MGI nº 79, de 12 de setembro de 2024.
- 6.12.4. No procedimento de que trata o subitem supra, o licitante poderá optar por manter o seu último lance da etapa aberta, ou por ofertar melhor lance.
- 6.12.5. Não havendo pelo menos três ofertas nas condições definidas neste item, poderão os autores dos melhores lances subsequentes, na ordem de classificação, até o máximo de três, oferecer um lance final e fechado em até cinco minutos, o qual será sigiloso até o encerramento deste prazo.

- 6.12.6. Após o término dos prazos estabelecidos nos itens anteriores, o sistema ordenará e divulgará os lances segundo a ordem crescente de valores.
- 6.13. Caso seja adotado para o envio de lances o modo de disputa “fechado e aberto”, poderão participar da etapa aberta somente os licitantes que apresentarem a proposta de menor preço/ maior percentual de desconto e os das propostas até 10% (dez por cento) superiores/inferiores àquela, em que os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, até o encerramento da sessão e eventuais prorrogações.
- 6.13.1. Caso o item em disputa envolva objeto abrangido por margem de preferência, o percentual referido na disposição anterior será de 20%, nos termos do § 5º do artigo 25 da Instrução Normativa SEGES/ME nº 73, de 30 de setembro de 2022, incluído pela Instrução Normativa SEGES/MGI nº 79, de 12 de setembro de 2024.
- 6.13.2. Não havendo pelo menos 3 (três) propostas nas condições definidas no item 6.13, poderão os licitantes que apresentaram as três melhores propostas, consideradas as empatadas, oferecer novos lances sucessivos.
- 6.13.3. A etapa de lances da sessão pública terá duração de dez minutos e, após isso, será prorrogada automaticamente pelo sistema quando houver lance ofertado nos últimos dois minutos do período de duração da sessão pública.
- 6.13.4. A prorrogação automática da etapa de lances, de que trata o subitem anterior, será de dois minutos e ocorrerá sucessivamente sempre que houver lances enviados nesse período de prorrogação, inclusive no caso de lances intermediários.
- 6.13.5. Não havendo novos lances na forma estabelecida nos itens anteriores, a sessão pública encerrar-se-á automaticamente, e o sistema ordenará e divulgará os lances conforme a ordem final de classificação.
- 6.13.6. Definida a melhor proposta, se a diferença em relação à proposta classificada em segundo lugar for de pelo menos 5% (cinco por cento), o Pregoeiro/Agente de Contratação/Comissão, auxiliado pela equipe de apoio, poderá admitir o reinício da disputa aberta, para a definição das demais colocações.
- 6.13.7. Após o reinício previsto no subitem supra, os licitantes serão convocados para apresentar lances intermediários.
- 6.14. Após o término dos prazos estabelecidos nos subitens anteriores, o sistema ordenará e divulgará os lances segundo a ordem crescente de valores.
- 6.15. Não serão aceitos dois ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar.
- 6.16. Durante o transcurso da sessão pública, os licitantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação do licitante.
- 6.17. No caso de desconexão com o Pregoeiro/Agente de Contratação/Comissão, no decorrer da etapa competitiva da licitação, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível aos licitantes para a recepção dos lances.
- 6.18. Quando a desconexão do sistema eletrônico para o Pregoeiro/Agente de Contratação/Comissão persistir por tempo superior a dez minutos, a sessão pública será suspensa e reiniciada somente após decorridas vinte e quatro horas da comunicação do fato pelo Pregoeiro/Agente de Contratação/Comissão aos participantes, no sítio eletrônico utilizado para divulgação.
- 6.19. Caso o licitante não apresente lances, concorrerá com o valor de sua proposta.

6.20. Ao final da fase de lances, será aplicado o benefício da margem de preferência, nos termos do art. 26 da Lei nº 14.133, de 2021.

6.20.1 Para produtos ou serviços abrangidos por margem de preferência normal ou adicional, caso a proposta de menor preço não tenha por objeto produto ou serviço contemplado pela referida margem, o sistema automaticamente indicará as propostas de produtos ou serviços que façam jus ao diferencial de preço, pela ordem de classificação, para fins de aceitação pelo Pregoeiro/Agente de Contratação/Comissão/Agente de Contratação/Comissão.

6.20.2 Nestas situações, a proposta beneficiada pela aplicação da margem de preferência normal ou adicional, conforme o caso, tornar-se-á a proposta classificada em primeiro lugar.

6.21. Em relação a itens não exclusivos para participação de microempresas e empresas de pequeno porte, uma vez encerrada a etapa de lances, será efetivada a verificação automática, junto à Receita Federal, do porte da entidade empresarial, caso a contratação não se enquadre nas vedações dos §§1º e 2º do art. 4º da Lei nº 14.133, de 2021. O sistema identificará em coluna própria as microempresas e empresas de pequeno porte participantes, procedendo à comparação com os valores da primeira colocada, se esta for empresa de maior porte, assim como das demais classificadas, para o fim de aplicar-se o disposto nos arts. 44 e 45 da Lei Complementar nº 123, de 2006, regulamentada pelo Decreto nº 8.538, de 2015.

6.21.1. Quando houver propostas beneficiadas com as margens de preferência, apenas poderão se valer do critério de desempate previsto nos arts. 44 e 45 da Lei Complementar nº 123, de 2006, as propostas de microempresas e empresas de pequeno porte que também fizerem jus às margens de preferência (art. 5º, §9º, I, do Decreto nº 8538, de 2015).

6.21.2. O parâmetro para o empate ficto, nesse caso, consistirá no preço ofertado pela fornecedora classificada em primeiro lugar em razão da aplicação da margem de preferência.

6.21.3. Nessas condições, as propostas de microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrarem na faixa de até 10% (dez por cento), caso se trate de uma concorrência, ou de até 5% (cinco por cento), caso se trate de um pregão, serão consideradas empatadas com a primeira colocada.

6.21.4. A melhor classificada nos termos do subitem anterior terá o direito de encaminhar uma última oferta para desempate, obrigatoriamente em valor inferior ao da primeira colocada, no prazo de 5 (cinco) minutos controlados pelo sistema, contados após a comunicação automática para tanto.

6.21.5. Caso a microempresa ou a empresa de pequeno porte melhor classificada desista ou não se manifeste no prazo estabelecido, serão convocadas as demais licitantes microempresa e empresa de pequeno porte que se encontrem naquele intervalo de até 10% (dez por cento), caso se trate de uma concorrência, ou de até 5% (cinco por cento), caso se trate de um pregão, na ordem de classificação, para o exercício do mesmo direito, no prazo estabelecido no subitem anterior.

6.21.6. No caso de equivalência dos valores apresentados pelas microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrem nos intervalos estabelecidos nos subitens anteriores, será realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar melhor oferta.

6.21.7. A obtenção do benefício a que se refere o item anterior fica limitada às microempresas e às empresas de pequeno porte que, no ano-calendário de realização da licitação, ainda não tenham celebrado contratos com a Administração Pública cujos valores somados extrapolem a receita bruta máxima admitida para fins de enquadramento como empresa de pequeno porte.

6.22. Será assegurado o direito de preferência previsto no artigo 3º da Lei nº 8.248, de 1991, conforme procedimento estabelecido nos artigos 5º e 8º do Decreto nº 7.174, de 2010, nos seguintes termos:

6.22.1. Após a aplicação das regras de preferência para microempresas e empresas de pequeno porte, caberá a aplicação das regras de preferência, sucessivamente, para:

6.22.1.1. bens e serviços com tecnologia desenvolvida no País e produzidos de acordo com o Processo Produtivo Básico (PPB), na forma definida pelo Poder Executivo Federal;

6.22.1.2. bens e serviços com tecnologia desenvolvida no País; e

6.22.1.3. bens e serviços produzidos de acordo com o PPB, na forma definida pelo Poder Executivo Federal, nos termos do art. 5º e 8º do Decreto 7.174, de 2010 e art. 3º da Lei nº 8.248, de 1991.

6.22.2. Os licitantes classificados que estejam enquadrados no item 6.22.1.1, na ordem de classificação, serão convocados para que possam oferecer nova proposta ou novo lance para igualar ou superar a melhor proposta válida, caso em que será declarado vencedor do certame.

6.22.3. Caso a preferência não seja exercida na forma do item 6.22.1.1, por qualquer motivo, serão convocadas as empresas classificadas que estejam enquadradas no item 6.22.1.2, na ordem de classificação, para a comprovação e o exercício do direito de preferência, aplicando-se a mesma regra para o item 6.22.1.3 caso esse direito não seja exercido.

6.22.4. As licitantes qualificadas como microempresas ou empresas de pequeno porte que fizerem jus ao direito de preferência previsto no Decreto nº 7.174, de 2010, terão prioridade no exercício desse benefício em relação às médias e às grandes empresas na mesma situação.

6.23. Só poderá haver empate entre propostas iguais (não seguidas de lances), ou entre lances finais da fase fechada do modo de disputa aberto e fechado.

6.24. Havendo eventual empate entre propostas ou lances, o critério de desempate será aquele previsto no art. 60 da Lei nº 14.133, de 2021, nesta ordem:

6.24.1.1. disputa final, hipótese em que os licitantes empatados poderão apresentar nova proposta em ato contínuo à classificação;

6.24.1.2. avaliação do desempenho contratual prévio dos licitantes, para a qual deverão preferencialmente ser utilizados registros cadastrais para efeito de atesto de cumprimento de obrigações previstos nesta Lei;

6.24.1.3. desenvolvimento pelo licitante de ações de equidade entre homens e mulheres no ambiente de trabalho, conforme regulamento;

6.24.1.4. desenvolvimento pelo licitante de programa de integridade, conforme orientações dos órgãos de controle.

6.24.2. Persistindo o empate, será assegurada preferência, sucessivamente, aos bens e serviços produzidos ou prestados por:

6.24.2.1. empresas estabelecidas no território do Estado ou do Distrito Federal do órgão ou entidade da Administração Pública estadual ou distrital licitante ou, no caso de licitação realizada por órgão ou entidade de Município, no território do Estado em que este se localize;

6.24.2.2. empresas brasileiras;

6.24.2.3. empresas que invistam em pesquisa e no desenvolvimento de tecnologia no País;

6.24.2.4. empresas que comprovem a prática de mitigação, nos termos da Lei nº 12.187, de 29 de dezembro de 2009.

6.25. Esgotados todos os demais critérios de desempate previstos em lei, a escolha do licitante vencedor ocorrerá por sorteio, em ato público, para o qual todos os licitantes serão convocados, vedado qualquer outro processo.

6.26. Encerrada a etapa de envio de lances da sessão pública, na hipótese da proposta do primeiro colocado permanecer acima do preço máximo ou inferior ao desconto definido para a contratação, o



Pregoeiro/Agente de Contratação/Comissão poderá negociar condições mais vantajosas, após definido o resultado do julgamento.

6.26.1. A negociação poderá ser feita com os demais licitantes, segundo a ordem de classificação inicialmente estabelecida, quando o primeiro colocado, mesmo após a negociação, for desclassificado em razão de sua proposta permanecer acima do preço máximo definido pela Administração.

6.26.2. A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelos demais licitantes.

6.26.3. O resultado da negociação será divulgado a todos os licitantes e anexado aos autos do processo licitatório.

6.26.4. O Pregoeiro/Agente de Contratação/Comissão solicitará ao licitante mais bem classificado que, no prazo de 2 (duas) horas, envie a proposta adequada ao último lance ofertado após a negociação realizada, acompanhada, se for o caso, dos documentos complementares, quando necessários à confirmação daqueles exigidos neste Edital e já apresentados.

6.26.5. É facultado ao Pregoeiro/Agente de Contratação/Comissão prorrogar o prazo estabelecido, a partir de solicitação fundamentada feita no chat pelo licitante, antes de findo o prazo.

6.27. Após a negociação do preço, o Pregoeiro/Agente de Contratação/Comissão iniciará a fase de aceitação e julgamento da proposta.

## 7. DA FASE DE JULGAMENTO

7.1. Encerrada a etapa de negociação, o Pregoeiro/Agente de Contratação/Comissão verificará se o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar atende às condições de participação no certame, conforme previsto no art. 14 da Lei nº 14.133, de 2021, legislação correlata e no item 2.66 do edital, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação, mediante a consulta aos seguintes cadastros:

7.1.1 SICAF;

7.1.2 Cadastro Nacional de Empresas Punidas – CNEP, mantido pela Controladoria-Geral da União (<https://portal.datransparencia.gov.br/pagina-interna/603244-cnep>); e.

7.2. A consulta aos cadastros será realizada no nome e no CNPJ da empresa licitante.

7.2.1 A consulta ao CNEP quanto às sanções previstas na Lei nº 8.429, de 1992, também ocorrerá no nome e no CPF do sócio majoritário da empresa licitante, se houver, por força do art. 12 da citada lei.

7.3. Caso conste na Consulta de Situação do licitante a existência de Ocorrências Impeditivas Indiretas, o Pregoeiro/Agente de Contratação/Comissão diligenciará para verificar se houve fraude por parte das empresas apontadas no Relatório de Ocorrências Impeditivas Indiretas.

7.3.1 A tentativa de burla será verificada por meio dos vínculos societários, linhas de fornecimento similares, dentre outros.

7.3.2 O licitante será convocado para manifestação previamente a uma eventual desclassificação.

7.3.3 Constatada a existência de sanção, o licitante será reputado inabilitado, por falta de condição de participação.

7.4. Na hipótese de inversão das fases de habilitação e julgamento, caso atendidas as condições de participação, será iniciado o procedimento de habilitação.

7.5. Caso o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar tenha se utilizado de algum tratamento favorecido às ME/EPPs ou tenha se valido da aplicação da margem de preferência, o Pregoeiro/Agente de Contratação/ Comissão verificará se o licitante faz jus ao benefício aplicado.

7.5.1. Caso o licitante não venha a comprovar o atendimento dos requisitos para fazer jus ao benefício da margem de preferência, as propostas serão reclassificadas, para fins de nova aplicação da margem de preferência.

7.6. Verificadas as condições de participação e de utilização do tratamento favorecido, o Pregoeiro/Agente de Contratação/Comissão examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto à adequação ao objeto e à compatibilidade do preço em relação ao máximo estipulado para contratação neste Edital e em seus anexos, observado o disposto nos arts. 29 a 35 da IN SEGES nº 73, de 30 de setembro de 2022.

7.7. Em se tratando de serviços com fornecimento de mão de obra em regime de dedicação exclusiva, a fim de assegurar o tratamento isonômico entre as licitantes, informa-se que foram utilizados os seguintes acordos, dissídios ou convenções coletivas de trabalho no cálculo do valor estimado pela Administração:

7.7.1 Por não ser uma contratação com mão-de-obra exclusiva, não há acordo, dissídio ou convenção a ser indicada.

7.8. Os acordos, dissídios ou convenções coletivas indicado(s) no subitem acima não é (são) de utilização obrigatória pelos licitantes, mas, ao longo da execução contratual, sempre se exigirá o cumprimento dos acordos, dissídios ou convenções coletivas adotados por cada licitante/contratado, obedecidos os custos mínimos relevantes fixados pela Administração.

7.9. Será desclassificada a proposta vencedora que:

7.9.1. conter vícios insanáveis;

7.9.2. não obedecer às especificações técnicas contidas no Termo de Referência;

7.9.3. apresentar preços inexecutáveis ou permanecerem acima do preço máximo definido para a contratação;

7.9.4. não tiverem sua exequibilidade demonstrada, quando exigido pela Administração;

7.9.5. apresentar desconformidade com quaisquer outras exigências deste Edital ou seus anexos, desde que insanável.

7.10. No caso de bens e serviços em geral, é indício de inexecutabilidade das propostas valores inferiores a 50% (cinquenta por cento) do valor orçado pela Administração.

7.11. A inexecutabilidade, na hipótese de que trata o item anterior, só será considerada após diligência do Pregoeiro/Agente de Contratação/Comissão, que comprove:

7.11.1.1. que o custo do licitante ultrapassa o valor da proposta; e

7.11.1.2. inexistirem custos de oportunidade capazes de justificar o vulto da oferta.

7.12. Se houver indícios de inexecutabilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderão ser efetuadas diligências, para que a empresa comprove a exequibilidade da proposta.

7.13. Caso o custo global estimado do objeto licitado tenha sido decomposto em seus respectivos custos unitários por meio de Planilha de Custos e Formação de Preços elaborada pela Administração, o licitante classificado em primeiro lugar será convocado para apresentar Planilha por ele elaborada, com os respectivos valores adequados ao valor final da sua proposta, sob pena de não aceitação da proposta.

7.13.1. Em se tratando de serviços de engenharia, o licitante vencedor será convocado a apresentar à Administração, por meio eletrônico, as planilhas com indicação dos quantitativos e dos custos

unitários, seguindo o modelo elaborado pela Administração, bem como com detalhamento das Bonificações e Despesas Indiretas (BDI) e dos Encargos Sociais (ES), com os respectivos valores adequados ao valor final da proposta vencedora, admitida a utilização dos preços unitários, no caso de empreitada por preço global, empreitada integral, contratação semi-integrada e contratação integrada, exclusivamente para eventuais adequações indispensáveis no cronograma físico-financeiro e para balizar excepcional aditamento posterior do contrato.

7.13.2. Em se tratando de serviços com fornecimento de mão de obra em regime de dedicação exclusiva cuja produtividade seja mensurável e indicada pela Administração, o licitante deverá indicar a produtividade adotada e a quantidade de pessoal que será alocado na execução contratual.

7.13.3. Caso a produtividade for diferente daquela utilizada pela Administração como referência, ou não estiver contida na faixa referencial de produtividade, mas admitida pelo ato convocatório, o licitante deverá apresentar a respectiva comprovação de exequibilidade;

7.13.4. Os licitantes poderão apresentar produtividades diferenciadas daquela estabelecida pela Administração como referência, desde que não alterem o objeto da contratação, não contrariem dispositivos legais vigentes e, caso não estejam contidas nas faixas referenciais de produtividade, comprovem a exequibilidade da proposta.

7.13.5. Para efeito do subitem anterior, admite-se a adequação técnica da metodologia empregada pela contratada, visando assegurar a execução do objeto, desde que mantidas as condições para a justa remuneração do serviço.

7.14. Erros no preenchimento da planilha não constituem motivo para a desclassificação da proposta. A planilha poderá ser ajustada pelo fornecedor, no prazo indicado pelo sistema, desde que não haja majoração do preço e que se comprove que este é o bastante para arcar com todos os custos da contratação;

7.15. O ajuste de que trata este dispositivo se limita a sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas;

7.16. Considera-se erro no preenchimento da planilha passível de correção a indicação de recolhimento de impostos e contribuições na forma do Simples Nacional, quando não cabível esse regime.

7.17. Para fins de análise da proposta quanto ao cumprimento das especificações do objeto, poderá ser colhida a manifestação escrita do setor requisitante do serviço ou da área especializada no objeto.

7.18. Caso o Termo de Referência exija a apresentação de carta de solidariedade emitida pelo fabricante, que assegure a execução do contrato, no caso de licitante revendedor ou distribuidor, o licitante classificado em primeiro lugar deverá apresentá-la, sob pena de não aceitação da proposta.

7.19. Caso o Termo de Referência exija a apresentação de amostra, o licitante classificado em primeiro lugar deverá apresentá-la, conforme disciplinado no Termo de Referência, sob pena de não aceitação da proposta.

7.20. Por meio de mensagem no sistema, será divulgado o local e horário de realização do procedimento para a avaliação das amostras, cuja presença será facultada a todos os interessados, incluindo os demais licitantes.

7.21. Os resultados das avaliações serão divulgados por meio de mensagem no sistema.

7.22. No caso de não haver entrega da amostra ou ocorrer atraso na entrega, sem justificativa aceita pelo Pregoeiro/Agente de Contratação/Comissão, ou havendo entrega de amostra fora das especificações previstas neste Edital, a proposta do licitante será recusada.

7.23. Se a(s) amostra(s) apresentada(s) pelo primeiro classificado não for(em) aceita(s), o Pregoeiro/Agente de Contratação/Comissão analisará a aceitabilidade da proposta ou lance ofertado pelo

segundo classificado. Seguir-se-á com a verificação da(s) amostra(s) e, assim, sucessivamente, até a verificação de uma que atenda às especificações constantes no Termo de Referência.

7.24. No caso de serviços com dedicação exclusiva de mão-de-obra, o licitante deverá entregar junto com sua proposta de preços, os seguintes documentos:

7.24.1 declaração informando o enquadramento sindical da empresa, a atividade econômica preponderante e a justificativa para adoção do instrumento coletivo do trabalho em que se baseia sua proposta;

7.24.2 cópia da carta ou registro sindical do sindicato a qual ele declara ser enquadrado, em razão do regramento do enquadramento sindical previsto na CLT ou por força de decisão judicial;

7.24.3 cópia do Acordo, Convenção Coletiva de Trabalho ou Dissídio Coletivo utilizado pelo licitante para a elaboração da planilha de custos e formação de preços que embasam o valor global ofertado; e

7.24.4 declaração de que se responsabiliza nas situações de ocorrência de erro no enquadramento sindical, ou fraude pela utilização de instrumento coletivo incompatível com o enquadramento sindical declarado ou no qual a empresa não tenha sido representada por órgão de classe de sua categoria, que daí tenha resultado vantagem indevida na fase de julgamento das propostas, sujeitando a contratada às sanções previstas no art. 156, incisos III e IV, da Lei nº 14.133, de 2021;

7.25. Na hipótese dos postos de trabalho licitados se distribuírem por território correspondente a mais de uma base sindical da categoria profissional, deverão ser informadas cada uma das normas coletivas utilizadas para o cálculo do custo individual dos postos, a partir da base territorial de cada sindicato.

7.26. O pregoeiro/agente de contratação/comissão de contratação realizará a verificação da observância da proposta classificada provisoriamente em primeiro lugar quanto aos custos unitários mínimos relevantes estabelecidos pela Administração, além dos demais aspectos ligados à conformidade da proposta ao objeto licitado e à compatibilidade do preço.

7.27. O pregoeiro/agente de contratação/comissão de contratação concederá o prazo de no mínimo duas horas para readequação da proposta quando esta não observar os custos unitários mínimos relevantes, sob pena de desclassificação, na forma da Instrução Normativa nº 73, de 30 de setembro de 2022.

## 8. DA FASE DE HABILITAÇÃO

8.1. Os documentos previstos no Termo de Referência, necessários e suficientes para demonstrar a capacidade do licitante de realizar o objeto da licitação, serão exigidos para fins de habilitação, nos termos dos arts. 62 a 70 da Lei nº 14.133, de 2021.

8.1.1.A documentação exigida para fins de habilitação jurídica, fiscal, social e trabalhista e econômico-financeira, poderá ser substituída pelo registro cadastral no SICAF.

8.2. Quando permitida a participação de empresas estrangeiras que não funcionem no País, as exigências de habilitação serão atendidas mediante documentos equivalentes, inicialmente apresentados em tradução livre.

8.3. Na hipótese de o licitante vencedor ser empresa estrangeira que não funcione no País, para fins de assinatura do contrato ou da ata de registro de preços, os documentos exigidos para a habilitação serão traduzidos por tradutor juramentado no País e apostilados nos termos do disposto no Decreto nº 8.660, de 29 de janeiro de 2016, ou de outro que venha a substituí-lo, ou consularizados pelos respectivos consulados ou embaixadas.

8.4. Quando permitida a participação de consórcio de empresas, a habilitação técnica, quando exigida, será feita por meio do somatório dos quantitativos de cada consorciado e, para efeito de habilitação econômico-financeira, quando exigida, será observado o somatório dos valores de cada consorciado.

8.4.1. Se o consórcio não for formado integralmente por microempresas ou empresas de pequeno porte e o termo de referência exigir requisitos de habilitação econômico-financeira, haverá um acréscimo de 20% (vinte por cento) para o consórcio em relação ao valor exigido para os licitantes individuais.

8.5. Os documentos exigidos para fins de habilitação poderão ser apresentados em original, por cópia ou por meio digital.

8.6. Os documentos exigidos para fins de habilitação poderão ser substituídos por registro cadastral emitido por órgão ou entidade pública, desde que o registro tenha sido feito em obediência ao disposto na Lei nº 14.133/2021.

8.7. Será verificado se o licitante apresentou declaração de que atende aos requisitos de habilitação, e o declarante responderá pela veracidade das informações prestadas, na forma da lei.

8.8. Será verificado se o licitante apresentou no sistema, sob pena de inabilitação, a declaração de que cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específicas.

8.9. O licitante deverá apresentar, sob pena de desclassificação, declaração de que suas propostas econômicas compreendem a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de entrega das propostas.

8.10. A habilitação será verificada por meio do Sicaf, nos documentos por ele abrangidos.

8.10.1. Somente haverá a necessidade de comprovação do preenchimento de requisitos mediante apresentação dos documentos originais não-digitais quando houver dúvida em relação à integridade do documento digital ou quando a lei expressamente o exigir.

8.11. É de responsabilidade do licitante conferir a exatidão dos seus dados cadastrais no Sicaf e mantê-los atualizados junto aos órgãos responsáveis pela informação, devendo proceder, imediatamente, à correção ou à alteração dos registros tão logo identifique incorreção ou aqueles se tornem desatualizados.

8.11.1. A não observância do disposto no item anterior poderá ensejar desclassificação no momento da habilitação.

8.12. A verificação pelo Pregoeiro/Agente de Contratação/Comissão, em sítios eletrônicos oficiais de órgãos e entidades emissores de certidões constitui meio legal de prova, para fins de habilitação.

8.12.1. Os documentos exigidos para habilitação que não estejam contemplados no Sicaf serão enviados por meio do sistema, em formato digital, no prazo de duas horas, prorrogável por igual período, contado da solicitação do Pregoeiro/Agente de Contratação/Comissão.

8.12.2. Na hipótese de a fase de habilitação anteceder a fase de apresentação de propostas e lances, os licitantes encaminharão, por meio do sistema, simultaneamente os documentos de habilitação e a proposta com o preço ou o percentual de desconto, observado o disposto no § 1º do art. 36 e no § 1º do art. 39 da *Instrução Normativa SEGES nº 73, de 30 de setembro de 2022*.

8.13. A verificação no Sicaf ou a exigência dos documentos nele não contidos somente será feita em relação ao licitante vencedor.

8.13.1. Os documentos relativos à regularidade fiscal que constem do Termo de Referência somente serão exigidos, em qualquer caso, em momento posterior ao julgamento das propostas, e apenas do licitante mais bem classificado.

8.13.2. Respeitada a exceção do subitem anterior, relativa à regularidade fiscal, quando a fase de habilitação anteceder as fases de apresentação de propostas e lances e de julgamento, a verificação ou exigência do presente subitem ocorrerá em relação a todos os licitantes.

8.14. Encerrado o prazo para envio da documentação de que trata o item 8.12.1, poderá ser admitida, mediante decisão fundamentada do Pregoeiro/Agente de Contratação, a apresentação de novos documentos de habilitação ou a complementação de informações acerca dos documentos já apresentados pelos licitantes, em até 2 (duas) horas para:

8.14.1 a aferição das condições de habilitação do licitante, desde que decorrentes de fatos existentes à época da abertura do certame;

8.14.2 atualização de documentos cuja validade tenha expirado após a data de recebimento das propostas;

8.14.3 suprimimento da ausência de documento de cunho declaratório emitido unilateralmente pelo licitante;

8.14.4 suprimimento da ausência de certidão e/ou documento de cunho declaratório expedido por órgão ou entidade cujos atos gozem de presunção de veracidade e fé pública.

8.15. Findo o prazo assinalado sem o envio da nova documentação, restará preclusa essa oportunidade conferida ao licitante, implicando sua inabilitação.

8.16. Na análise dos documentos de habilitação, a comissão de contratação poderá sanar erros ou falhas, que não alterem a substância dos documentos e sua validade jurídica, mediante decisão fundamentada, registrada em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes eficácia para fins de habilitação e classificação.

8.17. Na hipótese de o licitante não atender às exigências para habilitação, o Pregoeiro/Agente de Contratação/Comissão examinará a proposta subsequente e assim sucessivamente, na ordem de classificação, até a apuração de uma proposta que atenda ao presente edital, observado o prazo disposto no subitem 8.12.1.

8.18. Somente serão disponibilizados para acesso público os documentos de habilitação do licitante cuja proposta atenda ao edital de licitação, após concluídos os procedimentos de que trata o subitem anterior.

8.19. A comprovação de regularidade fiscal e trabalhista das microempresas e das empresas de pequeno porte somente será exigida para efeito de contratação, e não como condição para participação na licitação.

8.20. Quando a fase de habilitação anteceder a de julgamento e já tiver sido encerrada, não caberá exclusão de licitante por motivo relacionado à habilitação, salvo em razão de fatos supervenientes ou só conhecidos após o julgamento.

## 9. DO TERMO DE CONTRATO

9.1. Após a homologação e adjudicação, caso se conclua pela contratação, será firmado termo de contrato, ou outro instrumento equivalente.

9.2. O adjudicatário terá o prazo de 05 (cinco) dias úteis, contados a partir da data de sua convocação, para assinar o termo de contrato ou instrumento equivalente, sob pena de decair o direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital.

9.3. Alternativamente à convocação para comparecer perante o órgão ou entidade para a assinatura do Termo de Contrato ou instrumento equivalente, a Administração poderá: a) encaminhá-lo para assinatura, mediante correspondência postal com aviso de recebimento (AR), para que seja assinado e devolvido no prazo de **05 (cinco)** dias úteis, a contar da data de seu recebimento; b) disponibilizar acesso a sistema de processo eletrônico para que seja assinado digitalmente em até **05 (cinco)** dias úteis; ou c) outro meio

eletrônico, assegurado o prazo de **05 (cinco)** dias úteis para resposta após recebimento da notificação pela Administração.

9.4. O Aceite da Nota de Empenho ou do instrumento equivalente, emitida ao fornecedor adjudicado, implica o reconhecimento de que:

9.4.1 referida Nota está substituindo o contrato, aplicando-se à relação de negócios ali estabelecida as disposições da Lei nº 14.133, de 2021;

9.4.2 a contratada se vincula à sua proposta e às previsões contidas neste Edital;

9.4.3 a contratada reconhece que as hipóteses de rescisão são aquelas previstas nos artigos 137 e 138 da Lei nº 14.133, de 2021 e reconhece os direitos da Administração previstos nos artigos 137 a 139 da mesma Lei.

9.5. Os prazos dos itens 9.2 e 9.3 poderão ser prorrogados, por igual período, por solicitação justificada do adjudicatário e aceita pela Administração.

9.6. O prazo de vigência da contratação é o estabelecido no Termo de Referência.

9.7. Na assinatura do contrato ou instrumento equivalente será exigido o Cadastro Informativo de Créditos não Quitados do Setor Público Federal – Cadin e a comprovação das condições de habilitação e contratação consignadas neste Edital, que deverão ser mantidas pelo fornecedor durante a vigência do contrato.

9.7.1 A existência de registro no Cadin constitui fator impeditivo para a contratação.

9.8. Nas contratações de obras, serviços e fornecimentos de grande vulto, o licitante vencedor deverá apresentar programa de integridade, no prazo de 6 (seis) meses, contado da celebração do contrato, conforme Decreto nº 12.304, de 9 de dezembro de 2024.

## 10. DOS RECURSOS

10.1. A interposição de recurso referente ao julgamento das propostas, à habilitação ou inabilitação de licitantes, à anulação ou revogação da licitação, observará o disposto no art. 165 da Lei nº 14.133, de 2021.

10.2. O prazo recursal é de 3 (três) dias úteis, contados da data de intimação ou de lavratura da ata.

10.3. Quando o recurso apresentado impugnar o julgamento das propostas ou o ato de habilitação ou inabilitação do licitante:

10.3.1. a intenção de recorrer deverá ser manifestada imediatamente, sob pena de preclusão;

10.3.2. o prazo para a manifestação da intenção de recorrer não será inferior a 10 (dez) minutos.

10.3.3. o prazo para apresentação das razões recursais será iniciado na data de intimação ou de lavratura da ata de habilitação ou inabilitação;

10.3.4. na hipótese de adoção da inversão de fases prevista no § 1º do art. 17 da Lei nº 14.133, de 2021, o prazo para apresentação das razões recursais será iniciado na data de intimação da ata de julgamento.

10.4. Os recursos deverão ser encaminhados em campo próprio do sistema.

10.5. O recurso será dirigido à autoridade que tiver editado o ato ou proferido a decisão recorrida, a qual poderá reconsiderar sua decisão no prazo de 3 (três) dias úteis, ou, nesse mesmo prazo, encaminhar recurso para a autoridade superior, a qual deverá proferir sua decisão no prazo de 10 (dez) dias úteis, contado do recebimento dos autos.

10.6. Os recursos interpostos fora do prazo não serão conhecidos.

10.7. O prazo para apresentação de contrarrazões ao recurso pelos demais licitantes será de 3 (três) dias úteis, contados da data da intimação pessoal ou da divulgação da interposição do recurso, assegurada a vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa de seus interesses.

10.8. O recurso e o pedido de reconsideração terão efeito suspensivo do ato ou da decisão recorrida até que sobrevenha decisão final da autoridade competente.

10.9. O acolhimento do recurso invalida tão somente os atos insuscetíveis de aproveitamento.

10.10. Os autos do processo permanecerão com vista franqueada aos interessados no sítio eletrônico constante neste Edital e também poderão ser disponibilizados por meio eletrônico, através de solicitação pelo [licitac@inpi.gov.br](mailto:licitac@inpi.gov.br).

## **11. DAS INFRAÇÕES ADMINISTRATIVAS E SANÇÕES**

11.1. Comete infração administrativa, nos termos da lei, o licitante que, com dolo ou culpa:

11.1.1. deixar de entregar a documentação exigida para o certame ou não entregar qualquer documento que tenha sido solicitado pelo/a Pregoeiro/Agente de Contratação/Comissão/a durante o certame;

11.1.2. Salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado, não mantiver a proposta em especial quando:

11.1.2.1. não enviar a proposta adequada ao último lance ofertado ou após a negociação;

11.1.2.2. recusar-se a enviar o detalhamento da proposta quando exigível;

11.1.2.3. pedir para ser desclassificado quando encerrada a etapa competitiva; ou

11.1.2.4. deixar de apresentar amostra;

11.1.2.5. apresentar proposta ou amostra em desacordo com as especificações do edital;

11.1.3. não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;

11.1.4. recusar-se, sem justificativa, a assinar o contrato ou a ata de registro de preço, ou a aceitar ou retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Administração;

11.1.5. apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação;

11.1.6. fraudar a licitação;

11.1.7. comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza, em especial quando:

11.1.7.1. agir em conluio ou em desconformidade com a lei;

11.1.7.2. induzir deliberadamente a erro no julgamento;

11.1.7.3. apresentar amostra falsificada ou deteriorada;

11.1.8. praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação

11.1.9. praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei n.º 12.846, de 2013.

11.2. Com fulcro na Lei nº 14.133, de 2021, a Administração poderá, após regular processo administrativo, garantida a prévia defesa, aplicar aos licitantes e/ou adjudicatários as seguintes sanções, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal:



- 11.2.1. advertência;
  - 11.2.2. multa;
  - 11.2.3. impedimento de licitar e contratar e
  - 11.2.4. declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida sua reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade.
- 11.3. Na aplicação das sanções serão considerados:
- 11.3.1. a natureza e a gravidade da infração cometida.
  - 11.3.2. as peculiaridades do caso concreto
  - 11.3.3. as circunstâncias agravantes ou atenuantes
  - 11.3.4. os danos que dela provierem para a Administração Pública
  - 11.3.5. a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.
- 11.4. A multa será recolhida no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, a contar da comunicação oficial.
- 11.4.1. Para as infrações previstas nos itens 11.1.1, 11.1.2 e 11.1.3, a multa será de 0,5% a 15% do valor do contrato licitado.
  - 11.4.2. Para as infrações previstas nos itens 11.1.4, 11.1.5, 11.1.6, 11.1.7, 11.1.8 e 11.1.9, a multa será de 15% a 30% do valor do contrato licitado.
- 11.5. As sanções de advertência, impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar poderão ser aplicadas, cumulativamente ou não, à penalidade de multa.
- 11.6. Na aplicação da sanção de multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação.
- 11.7. A sanção de impedimento de licitar e contratar será aplicada ao responsável em decorrência das infrações administrativas relacionadas nos itens 11.1.1, 11.1.2, 11.1.3 e 11.1.4, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave, e impedirá o responsável de licitar e contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta do ente federativo a qual pertencer o órgão ou entidade, pelo prazo máximo de 3 (três) anos.
- 11.8. Poderá ser aplicada ao responsável a sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, em decorrência da prática das infrações dispostas nos itens 11.1.5, 11.1.6, 11.1.7, 11.1.8 e 11.1.9, bem como pelas infrações administrativas previstas nos itens 11.1.1, 11.1.2 e 11.1.3 que justifiquem a imposição de penalidade mais grave que a sanção de impedimento de licitar e contratar, cuja duração observará o prazo previsto no art. 156, §5º, da Lei nº 14.133, de 2021
- 11.9. A recusa injustificada do adjudicatário em assinar o contrato ou a ata de registro de preço, ou em aceitar ou retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Administração, descrita no item 11.1.4, caracterizará o descumprimento total da obrigação assumida e o sujeitará às penalidades e à imediata perda da garantia de proposta em favor do órgão ou entidade promotora da licitação, nos termos do art. 45, §4º da IN SEGES/ME n.º 73, de 2022.
- 11.10. A apuração de responsabilidade relacionadas às sanções de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar demandará a instauração de processo de responsabilização a ser conduzido por comissão composta por 2 (dois) ou mais servidores estáveis, que avaliará fatos e circunstâncias conhecidos e intimará o licitante ou o adjudicatário para, no prazo de 15

(quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação, apresentar defesa escrita e especificar as provas que pretenda produzir.

11.11. Caberá recurso no prazo de 15 (quinze) dias úteis da aplicação das sanções de advertência, multa e impedimento de licitar e contratar, contado da data da intimação, o qual será dirigido à autoridade que tiver proferido a decisão recorrida, que, se não a reconsiderar no prazo de 5 (cinco) dias úteis, encaminhará o recurso com sua motivação à autoridade superior, que deverá proferir sua decisão no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contado do recebimento dos autos.

11.12. Caberá a apresentação de pedido de reconsideração da aplicação da sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data da intimação, e decidido no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contado do seu recebimento.

11.13. O recurso e o pedido de reconsideração terão efeito suspensivo do ato ou da decisão recorrida até que sobrevenha decisão final da autoridade competente.

11.14. A aplicação das sanções previstas neste edital não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral dos danos causados.

11.15. Para a garantia da ampla defesa e contraditório dos licitantes, as notificações serão enviadas eletronicamente para os endereços de e-mail informados na proposta comercial, bem como os cadastrados pela empresa no SICAF.

11.15.1 Os endereços de e-mail informados na proposta comercial e/ou cadastrados no Sicafe serão considerados de uso contínuo da empresa, não cabendo alegação de desconhecimento das comunicações a eles comprovadamente enviadas.

## **12. DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO**

12.1. Qualquer pessoa é parte legítima para impugnar este Edital por irregularidade na aplicação da Lei nº 14.133, de 2021, devendo protocolar o pedido até 3 (três) dias úteis antes da data da abertura do certame.

12.2. A resposta à impugnação ou ao pedido de esclarecimento será divulgado em sítio eletrônico oficial no prazo de até 3 (três) dias úteis, limitado ao último dia útil anterior à data da abertura do certame.

12.3. A impugnação e o pedido de esclarecimento poderão ser realizados por forma eletrônica, pelo e-mail [licitac@inpi.gov.br](mailto:licitac@inpi.gov.br) ou por petição dirigida à Divisão de Processos de Aquisição – DIPRA, do Instituto Nacional da Propriedade Industrial, por meio do Serviço de Protocolo e Expedição – SEPEX, situado na Rua Mayrink Veiga, nº 09, 24º andar, Centro, Rio de Janeiro – RJ, CEP: 20090-910, em envelope fechado e rubricado no fecho, com os seguintes dizeres em sua parte externa e frontal:

INSTITUTO NACIONAL DA PROPRIEDADE INDUSTRIAL – INPI  
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 05/2026 (PE Nº 90.005/2026)  
ENVELOPE COM DOCUMENTO DE IMPUGNAÇÃO AO EDITAL  
RAZÃO SOCIAL E CNPJ (DA REMETENTE)

12.4. As impugnações e pedidos de esclarecimentos não suspendem os prazos previstos no certame.

12.4.1. A concessão de efeito suspensivo à impugnação é medida excepcional e deverá ser motivada pelo agente de contratação, nos autos do processo de licitação.

12.5. Acolhida a impugnação, será definida e publicada nova data para a realização do certame.

### 13. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

- 13.1. Será divulgada ata da sessão pública no sistema eletrônico.
- 13.2. Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, a sessão será automaticamente transferida para o primeiro dia útil subsequente, no mesmo horário anteriormente estabelecido, desde que não haja comunicação em contrário, pelo Pregoeiro/Agente de Contratação/Comissão.
- 13.3. Todas as referências de tempo no Edital, no aviso e durante a sessão pública observarão o horário de Brasília - DF.
- 13.4. A homologação do resultado desta licitação não implicará direito à contratação.
- 13.5. As normas disciplinadoras da licitação serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, desde que não comprometam o interesse da Administração, o princípio da isonomia, a finalidade e a segurança da contratação.
- 13.6. Os licitantes assumem todos os custos de preparação e apresentação de suas propostas e a Administração não será, em nenhum caso, responsável por esses custos, independentemente da condução ou do resultado do processo licitatório.
- 13.7. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital e seus Anexos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento. Só se iniciam e vencem os prazos em dias de expediente na Administração.
- 13.8. O desatendimento de exigências formais não essenciais não importará o afastamento do licitante, desde que seja possível o aproveitamento do ato, observados os princípios da isonomia e do interesse público.
- 13.9. Em caso de divergência entre disposições deste Edital e de seus anexos ou demais peças que compõem o processo, prevalecerá as deste Edital.
- 13.10. O Edital e seus anexos estão disponíveis, na íntegra, no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP) e endereço eletrônico [licitac@inpi.gov.br](mailto:licitac@inpi.gov.br).
- 13.11. Integram este Edital, para todos os fins e efeitos, os seguintes anexos:
- 13.11.1 ANEXO I - Termo de Referência;
    - 13.11.1.1. Anexo I-A - ETP 50-2024;
    - 13.11.1.2. Anexo I-B – Serviço de operação de Infraestrutura e Atendimento a Usuários de TIC;
    - 13.11.1.3. Anexo I-C – Planilha simplificada (estimativa de custos);
    - 13.11.1.4. Anexo I-D – Catálogo de serviços;
    - 13.11.1.5. Anexo I-E – Parque tecnológico de TIC do INPI;
    - 13.11.1.6. Anexo I-F – Cronograma de implantação;
    - 13.11.1.7. Anexo I-G - Termo de compromisso de manutenção e sigilo;
    - 13.11.1.8. Anexo I-H – Termo de ciência;
    - 13.11.1.9. Anexo I-I - Modelo de Proposta de Preços;
    - 13.11.1.10. Anexo I-J – Instrumento de medição de resultado;
  - 13.11.2 Anexo II – Valores de Referência da Contratação;
  - 13.11.3 Anexo III – Minuta de Termo de Contrato;

....., ..... de ..... de 20.....

**ASSINATURA DA AUTORIDADE COMPETENTE**



**MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO, INDÚSTRIA, COMÉRCIO E SERVIÇOS**  
**INSTITUTO NACIONAL DA PROPRIEDADE INDUSTRIAL**

Rua Mayrink Veiga, 9 - Centro, Rio de Janeiro/RJ, CEP 20090-910

Telefone: (21) 3037-4000 [contratos@inpi.gov.br](mailto:contratos@inpi.gov.br)

**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 05/2026 (PE Nº 90.005/2026)**

**PROCESSO Nº 52402.005974/2024-36**

**ANEXO I**

**TERMO DE REFERÊNCIA**

MICT-INPI-INST.NAC.DA PROPR.INDUSTRIAL/RJ

Termo de Referência 129/2025

Informações Básicas

Número do artefato	UASG	Editado por	Atualizado em
129/2025	183038-MICT-INPI-INST.NAC.DA PROPR.INDUSTRIAL /RJ	RONY DO ESPIRITO SANTO BAPTISTA	28/04/2026 14:18 (v 0.16)
Status	CONCLUIDO		

Outras informações

Categoria	Número da Contratação	Processo Administrativo
VII - contratações de tecnologia da informação e de comunicação/Serviços de TIC		52402.005974/2024-36

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1. Contratação de **Serviços de Operação de Infraestrutura e de Atendimento a Usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação**, nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

LOTE ÚNICO					
Item	Especificação (Categorias de Serviço)	CATSER	Métrica ou Unidade de Medida	Quant.	Valor Unitário (mensal)
1	Gerenciamento de Serviços de TIC	27014	Serviço	1	R\$ 143.263,15
2	Sustentação de Aplicações	27014	Serviço	1	R\$ 213.501,52
3	Sustentação e Administração de Banco de dados	27014	Serviço	1	R\$ 85.852,67
4	Conectividade e Comunicação	27014	Serviço	1	R\$ 54.876,72
5	Segurança de TIC	27014	Serviço	1	R\$ 129.775,88
6	Monitoramento de Serviços de TIC	27014	Serviço	1	R\$ 55.590,47
7	Central de Serviços de TIC	26980	Serviço	1	R\$ 42.600,96

8	<b>Suporte Técnico em Microinformática I</b> (Sede INPI)	26980	Serviço	1	R\$ 84.291,05
9	<b>Suporte Técnico em Microinformática II</b> (Field Service)	26980	Serviço	1	R\$ 5.412,85
10	<b>Suporte Técnico em Microinformática III</b> (Projetos Especiais)	26980	Serviço	1	R\$ 16.671,57
<b>VALOR TOTAL (mensal) =</b>					<b>R\$ 831.836,85</b>
<b>VALOR TOTAL (24 meses) =</b>					<b>R\$ 19.964.084,33</b>

### Classificação do objeto quanto à heterogeneidade ou complexidade

1.2. O(s) serviço(s) objeto desta contratação são caracterizados como **comum(ns)**, conforme justificativa constante na fundamentação e descrição da necessidade da contratação neste Termo de Referência.

1.2.1 **Do Rigor Operacional e Criticidade:** Não obstante a classificação como serviço comum, cujos padrões de entrega são amplamente consolidados no mercado de TI, a execução contratual exige **alto nível de maturidade operacional** devido à interdependência de processos de execução e operação de Datacenter On-Premises 24x7x365. A resiliência exigida decorre da natureza digital dos serviços públicos do INPI, o que demanda do contratado uma execução precisa e aderente às melhores práticas de mercado e aos protocolos de continuidade de negócio do órgão.

1.2.2. **Da Capilaridade e Modelos de Trabalho:** A prestação de serviços deve assegurar suporte técnico contínuo a **1.400 usuários corporativos**, abrangendo áreas finalísticas e de suporte administrativo, além do centro de pós-graduação (*Stricto Sensu*) com programas de mestrado e doutorado em Propriedade Industrial. A operação caracteriza-se por uma dispersão geográfica entre a Sede e as Unidades Regionais, exigindo que o Contratado realize a gestão simultânea e integrada dos recursos tecnológicos de sustentação nas modalidades de trabalho **presencial, híbrida e totalmente remota** dos usuários de TIC. É imperativo que a execução garanta a **segurança cibernética, a integridade dos dados e a alta performance dos ativos de TIC**, independentemente da localização física do usuário ou da natureza da atividade exercida.

1.2.3. **Da Integração com o Ecossistema de Software:** A execução contratual exige estreita interoperabilidade com os serviços de desenvolvimento, manutenção e sustentação de sistemas de software do INPI, o que impõe ao Contratado a necessidade de operar em conformidade com **fluxos de trabalho ágeis e integrados, essenciais para a gestão de mudanças e a rápida restauração de serviços em ambientes de produção**.

### Classificação do objeto quanto ao modelo de execução

1.3 Os serviços são enquadrados como continuados tendo em vista **a aplicabilidade dos termos do art. 6º, inciso XV, da Lei nº 14.133/2021**, sendo a vigência plurianual mais vantajosa considerando as orientações da Portaria SGD /MGI nº 1.070/2023, e suas alterações. Dada a complexidade da operação da infraestrutura e do suporte aos usuários de TIC, a estabilidade contratual é o único meio de evitar riscos de paralisia tecnológica e garantir a retenção do conhecimento crítico necessário à operação. Assim, a continuidade do serviço é essencial para a resiliência das entregas institucionais, mitigando prejuízos à produtividade do Órgão que decorreriam de interrupções ou trocas frequentes de prestador.

### Prazo de vigência

1.5. O prazo de vigência da contratação é de **24 (vinte e quatro) meses** contados do(a) assinatura do contrato, prorrogável por até 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021.

1.6. O contrato ou outro instrumento hábil que o substitua oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à vigência da contratação.

## 2. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

2.1 A presente contratação justifica-se pela necessidade de assegurar a **operação de infraestrutura e o adequado atendimento aos usuários de TIC** do INPI, em conformidade integral com o modelo estabelecido pela **Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023 e suas alterações**. Trata-se de serviços auxiliares, instrumentais ou acessórios à área de competência legal do órgão licitante, não abrangidos pelas categorias funcionais do plano de cargos do INPI, conforme dispõe o artigo 3º do Decreto nº 9.507/2018. A contratação está igualmente alinhada ao Art. 10, §7º, do Decreto nº 200/1967, que orienta a execução indireta dessas atividades de apoio.

2.2 As atividades relativas à execução do objeto deste Termo de Referência (TR), nos termos do Art. 2º, inciso VII, da Instrução Normativa SGD/ME nº 94/2022, configuram uma solução de TIC composta por um **conjunto integrado de serviços de apoio aos processos de negócio**. Tal contratação possui caráter crítico e essencial para a sustentação operacional do INPI, garantindo o funcionamento eficiente e ininterrupto da infraestrutura de tecnologia da informação e comunicação, composta principalmente pelo datacenter, estações de trabalho, redes de comunicação de dados, voz e vídeo, a qual viabiliza a prestação eficaz dos serviços públicos oferecidos pelo órgão.

2.3 Ressalta-se que o objeto deste Termo de Referência é composto principalmente pela disponibilização de mão de obra terceirizada **SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA** por parte do Contratado, orientado ao atendimento de metas e níveis de serviços previamente estabelecidos, não se configurando contratação por homem/hora, tampouco por postos de trabalho.

2.6 As categorias de serviço previstas no objeto deste TR são baseadas na nomenclatura da Portaria SGD/MGI e constituem partes integrantes e **indivisíveis** de um **Sistema de Gerenciamento de Serviços (SGS)** unificado, em conformidade com a série **ABNT NBR ISO/IEC 20000-1:2020**; portanto devem ser prestados por um único fornecedor, motivado pela necessidade de mitigação de riscos de fragmentação operacional. Essa norma internacional estabelece a obrigatoriedade de integração entre os diversos processos de gestão de serviços de TIC, garantindo alinhamento, rastreabilidade, governança e melhoria contínua em toda a cadeia de valor da prestação de serviços.

### 2.7 Justificativa do Prazo de Vigência Contratual

2.7.1 **Alinhamento ao modelo da Portaria SGD/MGI 1.070/2023:** Diante desta complexidade técnica e logística, a SGD orienta pela adoção um prazo de vigência contratual mínimo de **24 meses** para o contrato de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC.

2.7.2 **Fundamentação Legal (Lei nº 14.133/2021):** A vigência proposta encontra amparo no **Art. 106 da Lei nº 14.133/2021**, que permite a celebração de contratos de serviços contínuos por prazos superiores a um ano, visando a obtenção de preços mais vantajosos e a garantia da continuidade administrativa. A possibilidade de prorrogação por até 10 anos (Art. 107) reforça o caráter estratégico da solução, assegurando que o INPI mantenha uma parceria tecnológica estável e resiliente.

2.7.3 **Complexidade na Implementação do SGS:** A prestação dos serviços não se limita à alocação de mão de obra, mas à estruturação e operação de um **Sistema de Gerenciamento de Serviços (SGS)** em estrita conformidade com a norma **ABNT NBR ISO/IEC 20000-1:2020**. O estabelecimento de processos integrados de Gerenciamento de Mudanças, Incidentes, Problemas e Configuração (CMDB) exige um período de maturação técnica e cultural que ultrapassa os ciclos contratuais ordinários de 12 meses. Um prazo de **24 meses** garante a estabilização desses processos e a consolidação dos fluxos de **trabalho ágeis** (DevSecOps), permitindo que a curva de aprendizado se reverta em ganhos de eficiência e qualidade para o INPI.

2.7.4 **Mobilização de Recursos Humanos e Retenção de Talentos:** A execução do objeto demanda a mobilização de um extenso e especializado quadro de recursos humanos, com exigências de senioridade e certificações técnicas específicas. O prazo plurianual é essencial para proporcionar a segurança jurídica e a estabilidade necessárias à **retenção de talentos** e à mitigação do *turnover*. Contratos de curta duração desestimulam a permanência de profissionais de alta performance, o que geraria riscos de descontinuidade do conhecimento técnico e prejuízos diretos à operação do Datacenter *On-Premises* e ao suporte aos 1.400 usuários do Instituto.



2.7.5 **Amortização de Investimentos e Economicidade:** O Contratado deverá realizar investimentos iniciais significativos em infraestrutura externa (Central de Serviços N1, Monitoramento e Bases de Apoio), além da parametrização de ferramentas de ITSM e ITOM integradas ao ecossistema do INPI. O **prazo de 24 meses** permite a diluição desses custos de mobilização ao longo das parcelas mensais, resultando em uma proposta de preço mais vantajosa para a Administração (maior economicidade) e evitando o encarecimento do valor mensal por amortizações aceleradas.

2.8 O escopo do presente processo de contratação **não consta** no "**Catálogo de Soluções de TIC com Condições Padronizadas**" publicado pelo Órgão Central do SISP, indicado pelo art. 9º, § 6º, da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022. Portanto, não se aplica o previsto no § 2º do art. 43 da Lei nº 14.133, de 2021.

2.9 Este Termo de Referência foi elaborado com base na minuta padronizada de Termo de Referência para Serviços de TIC, publicada pela Advocacia-Geral da União (AGU) em setembro de 2025, com uso do Sistema TR Digital, disponibilizado no portal compras.gov.br, conforme prática obrigatória para os órgãos da Administração Pública Federal.

2.10 A fundamentação da necessidade da contratação, bem como a descrição detalhada do objeto, dos volumes estimados, das características técnicas e da metodologia de cálculo utilizada para a definição do quantitativo de serviços que compõem a solução de **Serviços de Operação de Infraestrutura de TIC e Atendimento a Usuários**, encontram-se devidamente detalhadas nos tópicos específicos dos Estudos Técnicos Preliminares (ETP), apêndice deste Termo de Referência.

2.11. O objeto da contratação está previsto no Plano de Contratações Anual **2026**, conforme detalhamento a seguir:

- I) ID PCA no PNCP: **42521088000137-0-000001/2025**;
- II) Data de publicação no PNCP: **13/05/2024**;
- III) Id do item no PCA: 5;
- IV) Classe/Grupo: 162;
- V) Identificador da Futura Contratação: **183038-3/2025**;

2.12. Por não se tratar de oferta de serviços públicos digitais, o objeto da contratação não será integrado à Plataforma Gov.br, nos termos do Decreto nº 8.936, de 19 de dezembro de 2016, e suas atualizações, de acordo com as especificações deste Termo de Referência.

2.13. O objeto da contratação também está alinhado com a Estratégia de Governo Digital **2023-2026** e em consonância com o Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC) **2024-2026** do **INPI**, conforme demonstrado abaixo:

ALINHAMENTO AOS PLANOS ESTRATÉGICOS	
ID	Objetivos Estratégicos
6	Objetivo 6 (Infraestrutura Digital) – Recomendações 6.4 e 6.5
7	Objetivo 7 (Ecossistema de Inovação) – Recomendação 7.6
8	Objetivo 8 (Eficiência e Colaboração) – Recomendações 8.1 e 8.3

ALINHAMENTO AO PDTIC 2024-2026
--------------------------------

ID	Ação do PDTIC	ID	Meta do PDTIC associada
58	Contratação de Serviços	CGTI_017	Serviços de Operação de Infraestrutura e de Atendimento a Usuários de TIC, conforme nomenclatura da Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de Junho de 2023.

2.14 Alinhamento ao Plano Diretor de Logística Sustentável (PLS) 2024-2026

2.14.1 A presente contratação está intrinsecamente vinculada ao Plano Diretor de Logística Sustentável (PLS) 2024-2026, **Objetivo Estratégico nº 8** do INPI ("Prover suporte de logística e infraestrutura econômico, eficiente e sustentável"), servindo como braço operacional para a execução das diretrizes e ações de sustentabilidade nas dimensões ambiental, econômica e social, conforme detalhado abaixo:

- 1) Eixo Ambiental - Desmaterialização e Redução de Resíduos:** A atuação da equipe de prestação de serviços por meio de um sistema de gestão de chamados/tickets **ITSM (IT Service Management)** é fundamental para a meta de **desmaterialização de processos** (redução do consumo de papel e toners). O serviço também garante o cumprimento da **Política Nacional de Resíduos Sólidos (Lei nº 12.305 /2010)** por meio da correta triagem e encaminhamento de ativos de TI obsoletos para descarte ou reciclagem, mitigando o impacto ambiental do parque tecnológico.
- 2) Eixo Econômico - Eficiência e TI Verde:** O alinhamento ocorre com o compromisso de **eficiência energética** (ODS 7). Por meio da operação e do atendimento, o **Contratado** assegura que as estações de trabalho e os ativos do Datacenter operem em condições otimizadas de consumo, além de priorizar o **atendimento remoto**, o que reduz a necessidade de deslocamentos e, conseqüentemente, a pegada de carbono do órgão.
- 3) Eixo Social - Inclusão e Bem-estar:** O projeto reflete as diretrizes do PLS para a promoção de um **ambiente de trabalho seguro e inclusivo** (ODS 8). A exigência de acessibilidade digital nos canais de atendimento e o respeito às normas trabalhistas e à diversidade na composição da equipe do Contratado estão alinhados às metas de responsabilidade social e fomento à cidadania do Instituto.

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO CONSIDERADO O CICLO DE VIDA DO OBJETO

3.1 A descrição da solução como um todo encontra-se pormenorizada em tópico específico dos Estudos Técnicos Preliminares, apêndice deste Termo de Referência.

3.2. A solução de TIC consiste na prestação de **Serviços de Operação de Infraestrutura e de Atendimento a Usuários de TIC**, conforme definido pela Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023 e suas alterações. Esta solução será operada por meio de um **Sistema de Gerenciamento de Serviços (SGS)**, estruturado sob as diretrizes da norma **ABNT NBR ISO/IEC 20000-1:2020** e fundamentado em práticas ágeis de **DevSecOps**, abrangendo todo o ciclo de vida do suporte e sustentação tecnológica — desde o planejamento e execução até o monitoramento e melhoria continuada.

3.2.1. A estrutura mencionada estabelece uma hierarquia operacional e metodológica necessária à eficiência do contrato: enquanto a norma **ISO 20000-1:2020** define as diretrizes de **gestão (o "quê" fazer)** para garantir a qualidade e a entrega dos serviços, o framework **DevSecOps** estabelece a **metodologia de trabalho (o "como" fazer)**, integrando agilidade operacional à segurança nativa em todas as etapas de atendimento e sustentação da infraestrutura.

**3.3. A Operação de Infraestrutura de TIC (CATSER 27014)** compreende o suporte especializado a ativos críticos, incluindo segurança, redes de dados, bancos de dados, servidores físicos ou virtualizados e armazenamento, distribuídos em ambiente de **Datacenter on-premises e ambiente corporativo**. Esta função estruturante utiliza o monitoramento e o gerenciamento operacional para garantir a disponibilidade, resiliência e segurança do ecossistema tecnológico do órgão.

- 1) Gerenciamento de Serviços de TIC:** Governança, liderança e interface tática;
- 2) Sustentação de Aplicações:** Infraestrutura lógica, virtualização e sistemas operacionais;
- 3) Administração de Banco de Dados:** Otimização e integridade dos ativos de dados;
- 4) Conectividade e Comunicações:** Gestão de redes de dados e telefonia IP;
- 5) Segurança de TIC:** Proteção cibernética, gestão de riscos e sistemas de backup;
- 6) Monitoramento de TIC (NOC):** Supervisão proativa em regime ininterrupto (24x7).

**3.4. O Atendimento a Usuários de TIC (CATSER 26980)** compreende o suporte técnico operacional e o gerenciamento de requisições e incidentes para o corpo funcional do órgão. Esta função essencial atua como o ponto focal de comunicação e resolução, garantindo a produtividade dos usuários por meio da manutenção do parque de microinformática, suporte a softwares de escritório e suporte à conectividade final. A solução é composta pelas seguintes categorias de serviços integrados:

- 1) Central de Serviços de TIC (Nível 1):** Ponto único de contato (SPOC) para registro, triagem e resolução imediata de demandas de baixa complexidade;
- 2) Suporte Técnico em Microinformática I (Sede):** Atendimento especializado (Nível 2) presencial ou remoto para resolução de falhas de hardware, software e gestão de acessos na unidade central;
- 3) Suporte Técnico em Microinformática II (Field Service):** Atendimento técnico local e descentralizado nas unidades regionais ou eventos externos, focado em diagnósticos e intervenções físicas;
- 4) Suporte Técnico em Microinformática III (Projetos Especiais):** Suporte escalável e temporário para demandas de larga escala na sede do INPI, como substituição massiva de ativos (*rollout*) e suporte a mudanças de layout ou endereço.

**3.5.** As categorias de serviço que compreendem a Solução de TIC descrita neste Termo de Referência devem garantir a execução continuada e padronizada dos processos de **Gerenciamento de Incidentes (GINC)**, **Requisições (GIRS)**, **Mudanças (GMUD)**, **Problemas (GPBS)**, **Configuração e Ativos (GCAS)**, **Capacidade (GCAP)**, **Disponibilidade e Continuidade (GDSC)**, **Conhecimento (GCON)** e **Segurança da Informação (GSIN)**, assegurando governança e rastreabilidade total das operações.

**3.6. A Solução de TIC incorpora um Processo de Melhoria Continuada (PMC)**, de execução obrigatória e permanente pelo Contratado, destinado à evolução técnica e operacional dos serviços durante toda a vigência contratual. O PMC fundamenta-se na aplicação sistemática do ciclo **PDCA (Plan-Do-Check-Act)** e compreende as seguintes frentes de atuação:

- 1) Otimização e Automação:** Identificação proativa de oportunidades para automação de tarefas, otimização de fluxos de trabalho e evolução da base de conhecimento;
- 2) Apoio Estratégico:** Proposição de ajustes técnicos e suporte especializado a projetos de modernização da infraestrutura de TIC;
- 3) Análise de Desempenho:** Avaliação periódica de indicadores de serviço para a detecção de gargalos e implementação de ações corretivas e preventivas.

**3.7.** A execução dos serviços será realizada por **grupos solucionadores** compostos por **perfis profissionais sem dedicação exclusiva à Contratante**, cujas qualificações, formação acadêmica e experiência técnica constam na

**Matriz de Competências** (Anexo II deste TR). Tais perfis fundamentam-se na **Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023** e suas alterações, garantindo que as competências profissionais estejam diretamente atreladas às categorias de serviço e às bases de conhecimento necessárias para o suporte e operação do parque tecnológico do INPI.

**3.8. O dimensionamento das equipes**, detalhado na **Planilha Simplificada** (Anexo III deste TR), fundamenta-se em metodologia de cálculo que assegura a aderência entre a capacidade operacional e as demandas do órgão. Esta estimativa baseia-se nos seguintes pilares:

- 1) Análise Histórica e Estatística:** Utilização do histórico técnico de contratos predecessores, levantamento volumétrico do ambiente tecnológico atual e análise estatística de atendimentos e incidentes;
- 2) Planejamento Estratégico:** Alinhamento às metas de desempenho e às diretrizes estabelecidas no Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (**PDTIC**);
- 3) Capacidade Operacional:** Garantia de que o quantitativo de profissionais seja suficiente para a sustentação, resiliência e evolução contínua do parque tecnológico da Autarquia, conforme os níveis de serviço esperados.

**3.9.** A gestão técnica, administrativa, logística e disciplinar das equipes é de responsabilidade exclusiva do Contratado, a quem cabe planejar escalas, garantir a disponibilidade dos perfis profissionais e prover a qualificação contínua dos colaboradores. Este modelo assegura a autonomia da empresa na execução dos processos de ITIL, ISO 20000-1 e DevSecOps, mantendo o poder de comando sobre o seu pessoal e o controle rigoroso da conduta e frequência.

**3.10. É vedada a subordinação direta ou ingerência do INPI na gestão interna de recursos humanos do Contratado**, em estrita observância à Lei nº 14.133/2021. A atuação da Autarquia restringe-se à fiscalização contratual e à aferição dos resultados, pautando-se pelos seguintes critérios:

- 1) Interface Técnica:** O acompanhamento da execução será realizado exclusivamente por meio de preposto e gerentes indicados pela Contratada, assegurando a autonomia administrativa da empresa;
- 2) Foco em Resultados:** A avaliação da prestação dos serviços baseia-se nos **Níveis Mínimos de Serviço (NMS)** e na qualidade das entregas técnicas, evitando qualquer ato que possa caracterizar poder de comando sobre os colaboradores ou vínculo empregatício;
- 3) Conformidade Normativa:** A fiscalização atuará para garantir que a execução técnica esteja alinhada às diretrizes do **SGS**, sem interferir na liberdade organizacional do Contratado quanto à alocação e condução de seu pessoal.

**3.11.** A execução de todos os processos e atividades descritas está vinculada aos **Níveis Mínimos de Serviço (NMS)** e ao **Catálogo de Serviços** (Anexo IV) indicados neste TR, que define formalmente o escopo, as responsabilidades e os resultados esperados para o atendimento a solicitações da Contratante. A execução contratual transcende o atendimento reativo a incidentes e requisições; compreende a **operação continuada e proativa** dos processos de gerenciamento de serviços baseados na **ISO/IEC 20000-1:2020** e nas práticas de **DevSecOps**.

**3.12. O detalhamento do ambiente tecnológico do INPI**, objeto da execução dos serviços, consta pormenorizado no **Memorial Descritivo da Infraestrutura de TIC (Anexo V deste TR)**. O referido documento descreve a arquitetura atual, destacando-se como elementos críticos para a operação:

- 1) Ambiente de Datacenter em Colocation:** Operação em infraestrutura externa de alta disponibilidade, classificada como **Tier III**, garantindo redundância de sistemas críticos e continuidade operacional;
- 2) Virtualização:** Gestão de centros de dados virtuais e servidores virtualizados que sustentam os sistemas corporativos e serviços internos;
- 3) Sistemas de Armazenamento e Salvaguarda:** Administração de infraestrutura de armazenamento de dados em rede e soluções centralizadas de backup e recuperação;

**4) Conectividade e Segurança de Rede:** Sustentação de ativos de interconexão, redes locais e de longa distância, telefonia IP, além de dispositivos de proteção perimetral e balanceamento de tráfego;

**5) Parque de Microinformática e Colaboração:** Suporte a estações de trabalho, infraestrutura de telefonia IP, videoconferência e ferramentas de produtividade;

**6) Capilaridade de Rede:** Monitoramento e suporte às redes LAN / WLAN e aos links de telecomunicação que interconectam a Sede e o Datacenter às unidades regionais em todo o território nacional.

**3.13. A execução dos serviços ocorrerá na sede do INPI (Rio de Janeiro) e em suas Superintendências e Unidades Regionais** distribuídas em diversos estados do país, observando os seguintes regimes de disponibilidade e modalidades de trabalho:

**3.13.1. Operação de Infraestrutura de TIC:** Atuação em regime **10x5** (10 horas diárias, 5 dias por semana) durante o horário comercial. Intervenções programadas e emergenciais deverão ser realizadas em horário extraordinário (período noturno, fins de semana e feriados), conforme a necessidade e janelas de manutenção;

**3.13.2. Atendimento a Usuários de TIC:**

1) **Sede:** Regime **13x5** (13 horas diárias, 5 dias por semana) para a Central de Serviços (Nível 1) e Suporte Técnico em Microinformática (Nível 2);

2) **Unidades Regionais e Superintendências:** Regime **10x5** durante o horário comercial local;

**3.13.3. Modalidades de Trabalho:** A prestação dos serviços será realizada nos formatos **presencial, híbrido ou remoto**, conforme a natureza de cada perfil profissional e as especificações detalhadas na Planilha Simplificada (Anexo III deste TR).

**3.14. Relação de Anexos do Termo de Referência:**

**a) Anexo I – Estudos Técnicos Preliminares (ETP):** Contém o detalhamento minucioso da solução de TIC escolhida e serve como apêndice ao Termo de Referência;

**b) Anexo II – Matriz de Competências:** Define as qualificações, formação acadêmica e experiência técnica exigidas para os perfis profissionais que comporão os grupos solucionadores;

**c) Anexo III – Planilha Simplificada:** Apresenta o dimensionamento das equipes, a metodologia de cálculo de capacidade operacional e o detalhamento das modalidades de trabalho (presencial, híbrido ou remoto);

**d) Anexo IV – Catálogo de Serviços:** Documento que define formalmente o escopo de atuação, as responsabilidades do Contratado e os resultados esperados para cada tipo de solicitação;

**e) Anexo V – Memorial Descritivo da Infraestrutura de TIC:** Fornece o detalhamento técnico do ambiente tecnológico do INPI, incluindo informações sobre o Datacenter Tier III, virtualização, armazenamento, redes e parque de microinformática;

**f) Anexo VI - Cronograma de Implantação:** Estabelece as etapas, marcos e prazos para a implantação da estrutura de prestação de serviços, mobilização de recursos, transição de conhecimento e início da operação plena, garantindo o cumprimento da meta de estabilização do ambiente;

**g) Anexo VII - Termo de Compromisso e Manutenção de Sigilo:** Estabelece as obrigações de confidencialidade e as responsabilidades civis e criminais sobre o acesso a dados e ativos críticos do órgão;

**h) Anexo VIII - Termo de Ciência:** Declaração de que a licitante conhece plenamente as condições locais, as instalações e a complexidade do ambiente tecnológico onde os serviços serão executados;

**i) Anexo IX - Modelo de Proposta:** Documento que padroniza como as empresas licitantes devem apresentar seus valores e condições comerciais;

j) **Anexo X - Indicadores de Medição de Resultados (IMR):** Documento que estabelece a metodologia de aferição da execução contratual, definindo as metas de desempenho (NMS), as fórmulas de cálculo para os índices de eficácia técnica e as respectivas faixas de ajuste no pagamento (glosas) baseadas no modelo de Pagamento por Resultado (PPR).

3.15. Não são objetos desta contratação, os seguintes serviços:

- a) Desenvolvimento ou construção de sistemas e softwares próprios;
- b) Fornecimento de estações de trabalho como serviço - PCaaS;
- c) Corretagem (brokerage) de serviços de computação em nuvem;
- d) Suporte a softwares aplicativos e hardwares prestados por fabricantes;
- e) Consultoria de TIC;
- f) Engenharia de software; e
- g) Manutenção preventiva e corretiva de salas-cofre e salas seguras.

## 4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

### Requisitos de Negócio

4.1. A presente contratação orienta-se pelos seguintes requisitos de negócio:

4.1.1. **Continuidade e Estabilidade Tecnológica:** Garantir a disponibilidade ininterrupta dos serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC, em estrita observância ao modelo de contratação da **Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023 e suas alterações**, assegurando que a TI atue como viabilizadora dos processos de negócios do INPI.

4.1.2. **Governança Baseada em Padrões Internacionais (ISO/IEC 20.000-1):** Implementar e operar um Sistema de Gerenciamento de Serviços (SGS) aderente à norma **ABNT NBR ISO/IEC 20000-1:2020**. O requisito de negócio é a entrega de serviços auditáveis, com fluxos de trabalho rastreáveis e processos de gestão que garantam a qualidade e a transparência pública.

4.1.3. **Agilidade Operacional e Segurança Nativa (Práticas Ágeis e DevSecOps):** Adotar metodologias que promovam a integração entre a sustentação de infraestrutura e o ciclo de desenvolvimento, incorporando a segurança da informação como requisito intrínseco. A solução deve permitir respostas rápidas a mudanças e automação de fluxos, mitigando riscos cibernéticos em tempo real.

4.1.4. **Soberania e Gestão do Conhecimento:** Assegurar que todo o capital intelectual gerado na operação (documentação técnica, histórico de soluções e bases de dados) seja gerido como ativo do INPI. É requisito de negócio que a inteligência operacional seja preservada, evitando a dependência tecnológica de indivíduos ou empresas (*anti lock-in*).

4.1.5. **Resiliência e Disponibilidade Estratificada:** Prover suporte técnico e monitoramento compatíveis com a criticidade de cada serviço. A solução deve garantir que serviços essenciais (Datacenter e Segurança) possuam vigilância contínua e que o atendimento aos usuários ocorra de forma a não prejudicar o expediente administrativo e a produtividade institucional.

4.1.6. **Qualificação Técnica e Senioridade:** Garantir que os serviços sejam executados por profissionais que possuam as competências, experiências e certificações necessárias para lidar com o ambiente de alta complexidade do INPI. A qualificação deve ser compatível com os desafios técnicos para evitar erros operacionais e garantir a eficácia da solução.

**4.1.7. Autonomia Gerencial e Foco em Resultados:** O modelo de contratação deve privilegiar a remuneração por resultados alcançados. É requisito que o Contratado detenha plena autonomia na gestão administrativa e logística de suas equipes, assumindo os riscos de mercado e de retenção de talentos, desde que os Níveis Mínimos de Serviço (NMS) sejam integralmente atingidos.

**4.1.8. Exequibilidade e Conformidade Salarial:** Utilizar os parâmetros de referência salarial do Órgão Central do SISP (SGD/MGI) como balizadores para garantir propostas exequíveis. O requisito de negócio é a contratação de uma empresa sólida, capaz de manter equipes estáveis e motivadas, mitigando riscos de alta rotatividade (*turnover*) que degradam a qualidade dos serviços.

## Requisitos de Capacitação

### 4.2. Capacitação da equipe do Contratado

4.2.1. O Contratado é o único responsável por manter o nível de proficiência de sua equipe, devendo promover a reciclagem contínua de conhecimentos para assegurar o cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço (NMS). É vedado qualquer repasse de custos de treinamentos ou certificações à Contratante.

4.2.2. Como condição para a qualidade operacional, o Contratado deverá possuir um Plano de Capacitação Anual estruturado para mitigar a obsolescência do conhecimento técnico e garantir a aptidão dos profissionais frente aos desafios do parque tecnológico do INPI. O plano deve contemplar, no mínimo, conteúdo programático alinhado às tecnologias assistidas e às metodologias previstas no contrato (ISO/IEC 20000, ITIL e DevSecOps);

4.2.3. O Plano de Capacitação Anual deverá ser apresentado para ciência da Fiscalização na primeira reunião de "Book Mensal" de cada ciclo de 12 (doze) meses. A não execução do plano sujeita o Contratado às sanções previstas neste TR.

4.2.4. A execução do plano será comprovada mediante a entrega de certificados de conclusão ou diplomas, Logs de plataformas de ensino ou listas de presença assinadas ou relatório descritivo contendo data, instrutor e carga horária compatível com a complexidade do tema.

### 4.3. Capacitação da equipe da Contratante

4.3.1. O Contratado deverá disponibilizar **2 (duas) turmas de treinamento oficial ITIL® 4 Foundation**, cada uma com **carga horária mínima de 16 (dezesesseis) horas**. Cada turma deverá ser composta por **até 8 (oito) profissionais da equipe técnica da Contratante**, e os treinamentos deverão ser **ministrados de forma presencial (*in company*)**, nas dependências da sede do INPI, observando-se metodologia, material didático e instrutores devidamente qualificados, em conformidade com o padrão oficial do framework ITIL® 4.

4.3.2. O Contratado deverá disponibilizar certificado de participação no treinamento a todos os participantes da Contratante aprovados, bem como voucher code para todos os participantes interessados em realizar exame de certificação oficial junto ao Portal PeopleCert®.

4.3.3. O Treinamento oficial **ITIL® 4 Foundation** é composto pelo seguinte conteúdo programático:

**a) Módulo 1 - Introdução e Conceitos chave para Gerenciamento de Serviços:** Principais conceitos do gerenciamento de serviços da ITIL® 4

**b) Módulo 2 - As Quatro Dimensões do Gerenciamento de Serviços:** As quatro dimensões do gerenciamento de serviços da ITIL® 4

**c) Módulo 3 - O Sistema de Valor de Serviço da ITIL® 4:** O objetivo e os componentes do sistema de valor de serviço da ITIL® 4

**d) Módulo 4 - Princípios Orientadores da ITIL® 4:** Como os princípios orientadores da ITIL® 4 podem ajudar uma organização a adotar e adaptar o gerenciamento de serviços da ITIL® 4

**e) Módulo 5 - Cadeia de Valor do Serviço:** As atividades da cadeia de valor do serviço e como elas se interconectam

**f) Módulo 6 - Práticas para o Gerenciamento de Serviços:** As práticas chave do ITIL® 4 e como elas contribuem para as atividades da cadeia de valor.

4.3.4. Os requisitos de capacitação previstos neste Termo de Referência cumprem integralmente o disposto no Art. 16 da Instrução Normativa SGD/ME nº 94/2022. As atividades de treinamento constituem obrigação do Contratado sob a forma de **transferência estruturada de conhecimento**, visando assegurar a sustentabilidade do modelo de governança e a eficácia da fiscalização técnica. Por estarem intrinsecamente vinculadas ao objeto contratual e à garantia de desempenho dos serviços, tais capacitações não ensejam ônus adicionais ou pagamentos extraordinários à Administração.

4.3.5. A aferição da qualidade do treinamento será realizada pela Fiscalização do Contrato por meio de Avaliação de Reação (Pesquisa de Satisfação). Para que o serviço seja considerado aceito e passível de pagamento, o treinamento deverá atingir um índice de aprovação (conceito "Bom" ou "Superior") de, no mínimo, 80% (oitenta por cento) dos participantes.

## Requisitos Legais

4.4. O presente processo de contratação ~~deve estar~~ **está** aderente à Constituição Federal, à Lei nº 14.133, de 2021, à Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022, Instrução Normativa SEGES/ME nº 65, de 7 de julho de 2021, Lei nº 13.709, de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD) e a outras legislações aplicáveis, **observando-se, em especial, o detalhamento normativo descrito nos subitens a seguir:**

### 4.4.1 Normas Gerais de Contratações Públicas

4.4.1.1. Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021: Lei de Licitações e Contratos Administrativos;

4.4.1.2. Decreto nº 9.507, de 2018: Dispõe sobre a execução indireta, mediante contratação, de serviços da administração pública federal direta, autárquica e fundacional e das empresas públicas e das sociedades de economia mista controladas pela União;

4.4.1.3 Decreto nº 11.246, de 27 de outubro de 2022: Regulamenta o disposto no § 3º do art. 8º da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, para dispor sobre as regras para a atuação do agente de contratação e da equipe de apoio, o funcionamento da comissão de contratação e a atuação dos gestores e fiscais de contratos, no âmbito da administração pública federal direta, autárquica e fundacional;

4.4.1.4 Decreto nº 10.947, de 25 de janeiro de 2022: Regulamenta o inciso VII do caput do art. 12 da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, para dispor sobre o plano de contratações anual e instituir o Sistema de Planejamento e Gerenciamento de Contratações no âmbito da administração pública federal direta, autárquica e fundacional;

4.4.1.5 Portaria SEGES/ME nº 8.678, de 19 de julho de 2021: Dispõe sobre a governança das contratações públicas no âmbito da Administração Pública federal direta, autárquica e fundacional;

4.4.1.6 Portaria MP 443, de 27 de dezembro de 2018: Estabelece os serviços que serão preferencialmente objeto de execução indireta, em atendimento ao disposto no art. 2º do Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018;

### 4.4.2 Normas de Governança e Integridade

4.4.2.1 Lei nº 12.846/2013: Dispõe sobre a responsabilização administrativa e civil de pessoas jurídicas pela prática de atos contra a administração pública, nacional ou estrangeira, e dá outras providências;

4.4.2.2 Decreto nº 11.129, de 11 de julho de 2022: Regulamenta a Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, que dispõe sobre a responsabilização administrativa e civil de pessoas jurídicas pela prática de atos contra a administração pública, nacional ou estrangeira;



4.4.2.3 Decreto nº 7.203, de 4 de junho de 2010: Dispõe sobre a vedação do nepotismo no âmbito da administração pública federal;

#### 4.4.3 Normas de Tecnologia da Informação e Governança Digital

4.4.3.1 Lei nº 14.129, de 29 de março de 2021: Dispõe sobre princípios, regras e instrumentos para o Governo Digital;

4.4.3.2 Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022: Dispõe sobre o processo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal;

4.4.3.3 Instrução Normativa SEGES/ME nº 65, de 7 de julho de 2021: Dispõe sobre o procedimento administrativo para a realização de pesquisa de preços para aquisição de bens e contratação de serviços em geral, no âmbito da administração pública federal direta, autárquica e fundacional;

4.4.3.4 Instrução Normativa SEGES/ME nº 81, de 2022: Dispõe sobre a elaboração do Termo de Referência – TR, para a aquisição de bens e a contratação de serviços, no âmbito da administração pública federal direta, autárquica e fundacional, e sobre o Sistema TR digital;

4.4.3.5 Portaria INPI/PR Nº 65, de 1º de setembro de 2022 – POSIN: Institui a Política de Controle de Acessos aos ativos de informação e à rede de dados corporativos no âmbito do Instituto Nacional da Propriedade Industrial – INPI.

4.4.3.6 Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023 - Alterado pela Portaria SGD/MGI nº 6.680, de 04 de outubro de 2024 e atualizado pela Portaria SGD/MGI nº 6.055/2025: Estabelece modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal;

#### 4.4.4 Normas de Proteção de Dados e Acesso à Informação

4.4.4.1 Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018: Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD;

4.4.4.2 Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011: Lei de Acesso à Informação;

### Requisitos de Manutenção

4.5. Devido às características da solução, há necessidade de realização de manutenções **corretivas/preventivas/adaptativas/evolutivas** pelo Contratado, visando à manutenção da disponibilidade da infraestrutura de TIC do INPI e ao aperfeiçoamento de suas funcionalidades conforme definições a seguir:

4.5.1. **Manutenção Corretiva:** Consiste na identificação e correção de falhas, erros ou degradações que impactem a funcionalidade da solução, devendo ser realizada de forma imediata após registro de requisição de serviço na Central de Atendimento do Contratado, com vistas ao atendimento das demandas da Contratante, visando principalmente a rápida restauração dos serviços ao seu funcionamento esperado.

4.5.2. **Manutenção Preventiva:** Compreende ações programadas de inspeção, atualização, verificação de integridade e reconfiguração preventiva de componentes da solução implementada, com o objetivo de evitar falhas e assegurar a estabilidade das soluções fornecidas. Essas manutenções deverão ser executadas conforme cronograma com periodicidade negociada entre as partes.

4.5.3. **Manutenção Adaptativa:** Refere-se à adequação da solução às mudanças no ambiente operacional da Contratante, tais como necessidade de reotimização dos componentes da solução, realocação física de componentes, inclusão de novas unidades, alterações na topologia, ajustes de desempenho, políticas de segurança ou requisitos técnicos. O Contratado deverá proceder às adaptações necessárias mediante solicitação formal da Contratante, observando-se os limites e o escopo contratado.

4.5.4. **Manutenção Evolutiva:** Abrange a incorporação de melhorias e evoluções na solução disponibilizada, por meio de atualizações de hardware e software disponibilizadas pelos fabricantes, necessárias para correção de falhas, mitigação de vulnerabilidades de segurança e manutenção da conformidade tecnológica. Tais ações deverão ser previamente validadas, executadas de forma planejada pelo Contratado e com a concordância formal da Contratante, assegurando a continuidade dos serviços e a estrita observância dos níveis de desempenho estabelecidos neste Contrato.

4.5.5. As manutenções abrangidas pela prestação de serviços **devem, obrigatoriamente, ser prestadas integralmente em idioma Português/BR**, assegurando comunicação clara e adequada ao contratante.

4.5.6. As manutenções previstas neste item referem-se exclusivamente às atividades relacionadas à operação da solução, ao suporte aos usuários, ao tratamento de incidentes e às ações necessárias para manter a funcionalidade da infraestrutura de TIC do INPI. Tais atividades **não abrangem o fornecimento de peças, componentes, acessórios, substituição física de hardware, reparos eletromecânicos ou quaisquer atividades de manutenção com fornecimento de material dos equipamentos** e softwares utilizados pela Contratante.

4.5.7. A substituição ou o reparo físico de equipamentos, bem como o fornecimento de peças, componentes e atualizações de software, constituem responsabilidade dos contratos de **garantia e suporte técnico** mantidos pela Contratante junto aos respectivos fabricantes ou fornecedores dos produtos. Tais contratos são os responsáveis pelo provimento dos insumos, autorizações técnicas e direitos de atualização necessários à manutenção material dos ativos de TIC.

4.5.8. A prestação de serviço do Contratado no âmbito de suas atribuições operacionais, poderá **executar a substituição de peças e componentes danificados e a aplicação de atualizações de software**, desde que **devidamente disponibilizados** pela Contratante, seja por meio de **solicitação direta aos serviços de garantia e suporte**, seja pela **utilização de estoque de sobressalentes previamente constituído no INPI**, quando aplicável.

4.5.9. Nesses casos, caberá às equipes do Contratado realizar o **diagnóstico inicial**, o **registro**, o **encaminhamento**, a **gestão de acompanhamento** e, quando autorizado e viável, a **execução das ações operacionais**, mantendo a devida rastreabilidade das intervenções realizadas e a articulação com os respectivos serviços de garantia e suporte técnico, sem prejuízo das responsabilidades contratuais atribuídas aos fabricantes ou fornecedores.

## Requisitos Temporais

4.6. A implantação deverá seguir os marcos estabelecidos no **Anexo VI – Cronograma de Implantação**, sem prejuízo ao detalhamento do Plano de Implantação a ser apresentado pelo Contratado **conforme a seguir**:

4.6.1. **Etapas Iniciais** - Em até 10 (dez) dias corridos a partir da assinatura do contrato:

4.6.1.1. **Reunião Inicial (Kick-Off):** Encontro presencial ou remoto para alinhamento de expectativas, esclarecimento de dúvidas sobre o edital e definição das diretrizes para a elaboração do Plano de Implantação.

4.6.1.2. **Levantamento Técnico (Site Survey):** Realização de visita às instalações da Contratante para levantamento de informações, avaliação preliminar do ambiente de infraestrutura e definição da disposição da equipe, visando a adequação da estrutura de prestação de serviços sem prejuízo à continuidade do negócio.

4.6.2. **Etapas de Absorção e Planejamento de Implantação** - Concluída a **Etapas Iniciais**, o Contratado terá o prazo de até 30 (trinta) dias corridos contados da assinatura do contrato para consolidar o diagnóstico do ambiente e apresentar os seguintes entregáveis:

a) Absorção da operação e atendimento a usuários de TIC do INPI com no mínimo 50% dos quantitativos de perfis profissionais estabelecidos pelo contrato e proposta de fornecimento.

b) Absorção da operação das ferramentas de software ITSM (Central de Serviços), ITOM / ITIM (Monitoramento de TI), BDGC (Banco de Dados de Gerenciamento de Configuração) e BDEC (Banco de Dados de Erros Conhecidos) já utilizadas pelo INPI.

c) Elaboração e entrega do **Projeto/Plano de Implantação** da estrutura de prestação de serviços, conforme descrito no contrato.

d) Implementação de um documento **Matriz de Alocação de Riscos** da execução contratual com participação da Contratante.

e) Implementação de um documento **Matriz de Comunicações da Execução contratual**, contendo as credenciais de identificação e todos os contatos dos profissionais do Contratado a serviço do contrato, bem como mapeamento de todos os contatos de serviços de suporte técnico de hardware e software, bem como infraestrutura como serviço (IaaS), sob contrato do INPI.

**4.6.3. Etapa de Inserção** - Concluída a **Etapa de Absorção e Planejamento de Implantação**, o Contratado terá o prazo de até 60 (sessenta) dias corridos, contados da assinatura do contrato, para apresentar os seguintes entregáveis:

a) Absorção da operação e atendimento a usuários de TIC do INPI com no mínimo 75% dos quantitativos de perfis profissionais estabelecidos pelo contrato e proposta de fornecimento;

b) Conclusão da infraestrutura de conectividade de voz e dados entre os ambientes do Contratado e da Contratante.

c) Conclusão da Configuração dos indicadores de desempenho especificados no Instrumento de Medição de Resultados (IMR) do contrato na ferramenta de software ITSM e customização do Portal Web da Central de Serviços de TIC.

d) Conclusão da configuração dos pontos de monitoramento da infraestrutura de TIC mapeados pelo Projeto/Planejamento de Implantação na ferramenta de software ITSM (gestão de tickets/chamados) e ITIM (Monitoramento), respectivamente.

**4.6.4. Etapa de Operação Piloto** - Concluída a **Etapa de Inserção**, o Contratado terá o prazo de até 90 (noventa) dias corridos contados da assinatura do contrato para apresentar os seguintes entregáveis:

a) Execução da prestação de serviços em modo piloto, utilizando 100% dos perfis profissionais previstos para cada serviço, conforme contrato e proposta de fornecimento;

b) Efetivação do atendimento de suporte técnico em microinformática (Field Service) para atendimento de eventos externos do INPI;

c) Conclusão da Implantação da ferramenta ITSM (GLPI) e efetivação dos seguintes processos de execução contratual: Gerenciamento de Requisições de Serviço (GIRS), Gerenciamento de Incidentes (GINC) e Gerenciamento de Mudanças (GMUD). Os demais processos especificados no contrato deverão ser implementados em até 6 (seis) meses a partir da assinatura do contrato;

d) Implementação de uma Matriz GUT para gerenciar de forma proativa a resolução de problemas e o apoio a projetos de TIC;

e) Ao final desta etapa, todos os resultados da prestação de serviços, incluindo a aferição dos indicadores-chave de desempenho especificados pelo Instrumento de Medição de Resultados (IMR) do contrato deverão ser apresentados na **primeira Reunião de Book Mensal**, sendo necessário a elaboração e fornecimento de relatório de prestação de serviços, contendo os tópicos elencados no contrato;

**4.6.5. Etapa de Estabilização** - Concluída a **Etapa de Operação Piloto**, o Contratado terá o prazo de até 120 (cento e vinte) dias corridos contados da assinatura do contrato para apresentar os seguintes entregáveis:

- a) Ajustes e melhorias na configuração dos indicadores de desempenho descritos no Instrumento de Medição de Resultados (IMR), pontos de monitoramento de TIC configurados na ferramenta ITIM, gestão de equipes e processos de execução contratual;
- b) Solução para quaisquer pendências da implantação de sua estrutura de prestação de serviços, observando todas as especificações e requisitos contratuais, iniciando a operação plena da infraestrutura e atendimento a usuários de TIC da Contratante;
- c) Execução das duas turmas de **treinamento oficial ITIL® 4 Foundation** com participação dos profissionais da Contratante. O cronograma das aulas poderá ser pactuado entre as partes, priorizando a conveniência administrativa e a disponibilidade do corpo técnico da Administração;
- d) Ao final desta etapa, todos os resultados da prestação de serviços, incluindo a aferição dos indicadores-chave de desempenho especificados pelo Instrumento de Medição de Resultados (IMR) do contrato deverão ser apresentados na **segunda Reunião de Book Mensal**, sendo necessário a elaboração e fornecimento de relatório de prestação de serviços, contendo os tópicos elencados no contrato;
- e) **Implementação de Metodologias Ágeis:** Entrega do Plano de implementação de processos baseados em Métodos Ágeis para análise da Contratante. Após a submissão, a Contratante terá até 15 (quinze) dias úteis para aprovação ou solicitação de ajustes, os quais deverão ser sanados pelo Contratado em igual período. Uma vez aprovado, o Plano deverá ser iniciado imediatamente, com conclusão prevista em até 12 (doze) meses.

4.6.6. **Etapas de Execução Plena** - Concluída a **Etapas de Estabilização**, o Contratado deverá apresentar os seguintes entregáveis:

- a) Iniciar a Operação Plena dos serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC do INPI;
- b) Entrega da **Proposta de Revisão e Atualização do Catálogo de Serviços de TIC**, compreendendo o mapeamento detalhado de todos os Itens de Configuração (ICs), a correta atribuição de severidades baseada na Matriz de Criticidade e Urgência do INPI e a estruturação dos fluxos de atendimento por grupo solucionador. Após aprovação da Contratante, o novo catálogo será formalizado via aditivo contratual e parametrizado na ferramenta ITSM, servindo como base para a aferição dos Níveis Mínimos de Serviço (NMS)
- c) Entrega do **"As Built"** de toda a estrutura de prestação de serviços implementada, incluindo informações detalhadas sobre os processos de execução contratual, sistemas de gerenciamento (ITSM, ITIM, BDGC, BDEC, ...) e adequações que foram necessárias, incluindo documentação com o fluxograma dos processos adotados referente a Requisições, Incidentes, Problemas, Mudanças, Configuração e Ativos, Capacidade, Disponibilidade e Continuidade, Segurança da Informação e Gestão do Conhecimento.
- d) Entrega do **Dossiê Digital de Qualificação Técnica** consolidado, abrangendo a totalidade da equipe do Contratado alocada na prestação de serviços, contendo os comprovantes de formação acadêmica, experiência e as certificações técnicas exigidas na Matriz de Competências (Anexo II), para fins de validação definitiva da senioridade e proficiência técnica pela Fiscalização do INPI.

4.6.7. **Flexibilidade e Complexidade na Estabilização** - A Contratante reconhece a elevada complexidade intrínseca à absorção de um ambiente tecnológico de grande porte e a necessidade de um período adequado para o diagnóstico profundo do ambiente do INPI.

- a) Embora a operação plena se inicie em 120 dias, admite-se uma **margem de segurança** até o dia **D+180** para a maturação e estabilização completa de todos os processos. Esta medida visa mitigar riscos críticos de transição, permitindo que o Contratado finalize a aculturação e o ajuste fino de procedimentos que dependem de interação profunda com as diversas áreas do INPI ou que apresentem historicamente baixa maturidade, sem prejuízo à continuidade dos serviços iniciada no marco anterior.

**b)** Qualquer alteração nos prazos ou marcos intermediários deverá ser formalmente submetida à fiscalização do INPI com a devida justificativa técnica. O Gestor do Contrato avaliará o aceite da dilação de prazo ou a aplicação de sanções com base no impacto à continuidade dos serviços e no esforço demonstrado pelo Contratado em mitigar as lacunas de conhecimento identificadas.

#### 4.6.8 Estudo de Identificação do Nível de Potencial de Automação (NPA)

4.6.8.1 Como etapa fundamental do diagnóstico profundo do ambiente e do ciclo de estabilização, o Contratado deverá apresentar à fiscalização do INPI, em até **180 (cento e oitenta) dias** a partir da assinatura do contrato (**D+180**), o estudo técnico de **Identificação do Nível de Potencial de Automação (NPA)**.

4.6.8.2 O referido estudo deve abranger, de forma individualizada, cada atividade, serviço ou Item de Configuração (IC) mapeado na **Proposta de Revisão e Atualização do Catálogo de Serviços de TIC** entregue pelo Contratado, atribuindo a cada item um índice de viabilidade de automação categorizado como **Alto, Médio** ou **Baixo**.

4.6.8.3 A classificação do NPA deverá fundamentar-se em critérios técnicos objetivos, considerando obrigatoriamente:

- a) Repetitividade e Padronização:** frequência da tarefa e existência de fluxos lógicos constantes;
- b) Risco Operacional:** impacto de erros manuais e necessidade de conformidade (compliance);
- c) Compatibilidade Tecnológica:** aderência a ferramentas de orquestração e práticas de **Infraestrutura como Código (IaC)** utilizadas pela Contratante.

4.6.8.4 O estudo de NPA servirá como insumo mandatório para o planejamento e priorização do desenvolvimento de scripts, *playbooks* e fluxos automatizados, visando a redução progressiva da intervenção manual e a promoção efetiva do conceito de **Shift-Left** na operação de serviços de TIC.

#### 4.7. Fase de Operação Plena:

4.7.1 Em razão da criticidade da infraestrutura de TIC do INPI e da necessidade de assegurar disponibilidade contínua dos serviços, o modelo de execução continuada deverá contemplar:

- a) Operação de Infraestrutura de TIC** (Gerenciamento de Serviços de TIC, Sustentação de Aplicações, Sustentação e Administração de Banco de Dados, Conectividade e Comunicações e Segurança de TIC): Regime 10 x 5 (8h às 18h), sobreaviso e execução de intervenções programadas e emergenciais fora do Regime 10 x 5;
- b) Monitoramento de TIC:** Regime 24 x 7;
- c) Central de Serviços de TIC:** Regime 13 x 5 (7h às 21h);
- d) Suporte Técnico em Microinformática I (Sede):** Regime 13 x 5 (7h às 21h);
- e) Suporte Técnico em Microinformática II (Field Service) e II (Projetos Especiais):** Regime 10 x 5 (8h às 18h);

4.7.2. Esses regimes de execução configuram requisito estratégico para assegurar a continuidade do negócio, a mitigação de riscos operacionais e a preservação dos níveis de serviço exigidos pelo INPI.

4.7.3. Os atendimentos aos usuários de TIC do INPI deverão observar os tempos de resposta, atendimento e solução estabelecidos nos Níveis Mínimos de Serviço (NMS). Tais prazos deverão ser diretamente proporcionais à severidade atribuída à ocorrência, considerando o impacto no negócio, a criticidade do serviço afetado e a urgência da demanda.

4.7.4. Os tempos de solução aplicáveis a incidentes, requisições e demais atendimentos deverão seguir a matriz de severidade oficial do INPI, assegurando que eventos classificados como de maior criticidade recebam tratamento prioritário e tempestivo, de modo a preservar a continuidade operacional e a disponibilidade dos serviços essenciais.

#### 4.8 Fase de Transição e Finalização Contratual:

4.8.1 Antes de 6 (seis) meses do encerramento da vigência contratual, o Contratado deverá iniciar os procedimentos de transição e finalização do contrato informados neste Termo de Referência,

4.9. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Termo de Referência, quando não expressados de forma contrária, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento.

4.10. Todos os prazos citados, quando não expresso de forma contrária, serão considerados em dias corridos. Ressaltando que serão contados os dias a partir da hora em que ocorrer o incidente até a mesma hora do último dia, conforme os prazos.

#### Requisitos de Segurança e Privacidade

4.11 A solução deverá atender aos princípios e procedimentos elencados na Política de Segurança da Informação do Contratante, **observando as diretrizes de governança de dados e proteção à privacidade estabelecidas nos subitens a seguir:**

4.11.1. **Conformidade com a LGPD e RIPD:** O Contratado deve cumprir integralmente a Lei nº 13.709/2018, adotando medidas técnicas e organizacionais adequadas. Caso a execução dos serviços exija o tratamento de dados pessoais em larga escala ou em situações de alto risco, o Contratado deverá auxiliar o INPI na elaboração do **Relatório de Impacto à Proteção de Dados Pessoais (RIPD)**.

4.11.2. **Minimização e Anonimização:** Os perfis profissionais do Contratado devem tratar apenas os dados pessoais estritamente necessários à execução do suporte, sendo vedado o registro ou armazenamento de informações excedentes à finalidade do atendimento.

4.11.3. **Confidencialidade e Sigilo:** Garantia de que todo o pessoal envolvido esteja sujeito a compromissos formais de confidencialidade (**Anexo VIII – Termo de Compromisso e Manutenção de Sigilo deste TR**). É proibido utilizar, reter ou divulgar dados para finalidades alheias à execução contratual.

4.11.4. **Transparência e Direitos dos Titulares:** O Contratado deve assegurar transparência nas práticas de tratamento e possuir processos para auxiliar o INPI no atendimento tempestivo aos **direitos dos titulares** (acesso, correção e exclusão), disponibilizando registros sempre que solicitado.

4.11.5. **Eliminação Segura (Expurgo):** Ao término do contrato, todos os dados pessoais sob responsabilidade do Contratado devem ser eliminados mediante métodos de **descarte seguro** que impeçam tecnicamente a recuperação das informações, salvo determinação legal em contrário.

#### Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais

4.12. Os serviços devem estar aderentes às diretrizes sociais, ambientais e culturais descritas nos itens a seguir, em conformidade com o art. 16, inciso I, alínea “g”, da Instrução Normativa SGD/ME nº 94/2022:

4.13. **Responsabilidade Social e Direitos Sociais:** O Contratado deve observar integralmente a legislação trabalhista, de saúde e segurança ocupacional, assegurando condições adequadas aos profissionais envolvidos e vedando práticas discriminatórias, trabalho infantil ou análogo ao escravo.

a) **Observância de Instrumentos Coletivos:** O Contratado deve observar o cumprimento das convenções e acordos coletivos aplicáveis, com atenção a regimes de sobreaviso, jornadas e adicionais legais, vedada a precarização das relações de trabalho.

b) **Gestão Humanizada:** O Contratado deve adotar de práticas que promovam o bem-estar, relações laborais saudáveis, prevenção de riscos ocupacionais e ambientes colaborativos.

4.14. **Diversidade, Equidade e Inclusão:** O Contratado deve promover processos seletivos e práticas de gestão que assegurem igualdade de oportunidades e representação equilibrada de diferentes grupos demográficos, conforme diretrizes do Governo Federal.

4.15. **Acessibilidade e Inclusão Digital:** O Contratado deve garantir que as interfaces de atendimento, canais de comunicação e orientações fornecidas sejam acessíveis a todos os usuários, independentemente de suas condições físicas ou tecnológicas, em conformidade com as normas vigentes de acessibilidade e comunicação clara.

4.16. **Adequação Cultural e Institucional:** O Contratado deve realizar a prestação dos serviços em estrita conformidade com o contexto cultural, administrativo e organizacional do INPI, respeitando normas internas e boas práticas de atendimento ao usuário.

a) **Responsabilidade Ambiental Operacional:** É dever dos profissionais do Contratado observar e aplicar rigorosamente os requisitos de responsabilidade ambiental estabelecidos na **Seção de Sustentabilidade** deste Termo de Referência, zelando pela redução do consumo de insumos (papel e energia), correta segregação de resíduos eletrônicos e adoção de práticas sustentáveis no exercício cotidiano das atividades, sob coordenação das gerências do Contratado e fiscalização do INPI.

## Requisitos da Arquitetura Tecnológica

4.17. Os serviços deverão ser executados observando-se as diretrizes de arquitetura tecnológica estabelecidas pela área técnica da Contratante, cujas especificações e detalhamento do ambiente encontram-se descritos no Anexo V – Memorial Descritivo da Infraestrutura de TIC.

4.18. A adoção de tecnologia ou arquitetura diversa deverá ser autorizada previamente pela Contratante. Caso não seja autorizada, é vedado ao Contratado adotar arquitetura, componentes ou tecnologias diferentes daquelas definidas pela Contratante.

4.19. A execução das categorias de serviço do objeto desta contratação deverá ser obrigatoriamente orientada pelos preceitos da norma **ABNT NBR ISO/IEC 20000-1:2020**, em estrita observância ao modelo de contratação de serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação estabelecido pela **Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023** e suas alterações posteriores. A norma estabelece a necessidade de implementação de um **Sistema de Gerenciamento de Serviços - SGS**, entendida como o arranjo integrado de processos, papéis, informações, controles e ferramentas de suporte. O SGS constitui a base estrutural e o "esqueleto" normativo exigido pela norma, não se limitando a uma mera recomendação, mas configurando-se como uma **prescrição técnica** para o estabelecimento, a implementação, a manutenção e a melhoria contínua dos processos de entrega de valor e conformidade dos serviços.

**I - Da abrangência do Sistema de Gestão de Serviços (SGS):** O SGS deve ser compreendido como a camada de governança e gestão que engloba a totalidade do ciclo de vida dos serviços. Ele é responsável por integrar processos como gestão de requisições de serviços, incidentes, problemas, mudanças, configuração, capacidade, disponibilidade e níveis de serviço (SLAs/IMRs). Portanto, o SGS não se confunde com a ferramenta de software utilizada, mas sim com o conjunto de diretrizes e práticas que garantem que a TI suporte os objetivos contratuais.

**II - Do papel do Service Desk no ecossistema de gestão:** Enquanto o SGS representa a estrutura tática e estratégica da operação e atendimento à usuários de infraestrutura de TIC, o **Service Desk** atua como a face operacional e o ponto único de contato (SPOC - *Single Point of Contact*) entre os usuários e os serviços de TIC. No contexto desta contratação, o Service Desk é a unidade funcional que executa os processos definidos no SGS (como Gestão de Incidentes e Requisições), sendo o principal alimentador de dados para a melhoria contínua e para a verificação do cumprimento dos indicadores estabelecidos.

4.20. **A execução dos serviços deverá obrigatoriamente incorporar práticas ágeis de DevSecOps**, estabelecendo uma metodologia de trabalho fundamentada na velocidade, colaboração e segurança nativa. A arquitetura de prestação de serviços deve assegurar a integração operacional entre o Sistema de Gerenciamento de Serviços (SGS) e o ciclo de vida tecnológico, observando as seguintes diretrizes:

**I - Sinergia Metodológica e Fluxo Contínuo:** Deve haver total integração informacional entre os processos do SGS (como Incidentes, Problemas e Mudanças) e as práticas ágeis adotadas, garantindo um fluxo contínuo entre o suporte operacional, o *backlog* de automações e os ciclos de *release* da infraestrutura;

**II - Retroalimentação e Melhoria:** O tratamento de falhas e demandas recorrentes deve retroalimentar sistematicamente as equipes para correções definitivas, enquanto as atualizações e ajustes promovidos pelas equipes de sistemas devem ser refletidos no sistema de gestão de tickets (ITSM), sob rigoroso controle de mudanças, impactos e riscos;

**III - Automação e Segurança (Sec):** A adoção do DevSecOps implica na busca constante pela automação de tarefas rotineiras e na implementação de controles de segurança em todas as etapas da sustentação, garantindo que a agilidade operacional não comprometa a conformidade e a resiliência do ambiente tecnológico.

4.21. O SGS deverá interoperar com pipelines de CI/CD, repositórios de código, mecanismos de versionamento e ferramentas de monitoramento, garantindo rastreabilidade entre versões liberadas, incidentes correlacionados, mudanças aprovadas e ativos de configuração. As práticas DevSecOps deverão observar o princípio de *shift-left*, privilegiando prevenção, autodiagnóstico, automações seguras e redução de transferências entre níveis de atendimento. A implementação de automações dependerá de autorização prévia da Contratante.

4.22. A integração entre a ABNT NBR ISO/IEC 20000:2020 e os métodos Ágeis e DevSecOps deverá assegurar interoperabilidade entre processos, governança eficaz, melhoria contínua, gestão de riscos e visibilidade centralizada no ITSM oficial do INPI. Caberá à área de infraestrutura de TIC prover e gerir os recursos, plataformas e serviços necessários ao suporte ao ciclo de desenvolvimento e à operação (tais como CI/CD, repositórios, monitoramento e catálogos padrão), enquanto as equipes de desenvolvimento, manutenção e sustentação de software permanecerão responsáveis pela entrega das soluções aplicacionais. A forma específica de interoperabilidade entre infraestrutura e sistemas de software será definida conjuntamente entre as partes, em conformidade com os processos formais do SGS, observando-se sempre a gestão de mudanças, a autorização prévia da Contratante e a rastreabilidade entre incidentes, mudanças, versões e itens de configuração.

4.23. A arquitetura tecnológica deverá também incluir, de forma integrada ao SGS e à ferramenta ITSM oficial do INPI, os seguintes componentes estruturantes:

a) **Base de Conhecimento (KMS - Knowledge Management System)**, preferencialmente integrada à ferramenta ITSM, para apoio à execução dos serviços e às equipes de suporte, contendo procedimentos, soluções, instruções, registros de causa raiz, FAQs, documentação de sistemas e histórico de tratativas, com controle de versão, vinculação a incidentes e requisições e mecanismos de aprovação e publicação;

b) **Base de Dados de Gerenciamento de Configuração – BDGC (CMDB)**, integrada ao ITSM, contemplando itens de configuração, relacionamentos, dependências, histórico de mudanças e informações essenciais para diagnóstico, planejamento de capacidade, continuidade e análise de impacto;

c) **Infraestrutura de Monitoramento e Observabilidade 24x7**, compreendendo ferramentas e mecanismos de ITOM/ITIM capazes de acompanhar, em tempo real, a operação de datacenter, redes, servidores, serviços críticos, aplicações corporativas, capacidade, desempenho e segurança, com geração de alertas, trilhas de auditoria, dashboards e banco de dados histórico de ocorrências;

d) **Integração bidirecional** entre a plataforma de monitoramento e o ITSM, permitindo abertura automática de incidentes, correlação de eventos, priorização baseada em impacto real, e registro de evidências para fins de IMR e governança;



e) **Armazenamento histórico estruturado**, contendo dados de incidentes, requisições, eventos, alertas, mudanças, disponibilidade, desempenho e capacidade, com vistas ao cálculo dos indicadores do Instrumento de Medição de Resultados – IMR, auditorias internas e externas, e melhorias contínuas previstas na ISO/IEC 20000:2020.

4.24. Considerando que os serviços serão prestados por profissionais sem dedicação exclusiva, o Sistema de Gerenciamento do Conhecimento (KMS) integrada ao ITSM constitui componente essencial da arquitetura tecnológica e deverá permitir que qualquer profissional designado possa executar as atividades com pleno acesso às instruções, procedimentos, diagnósticos, soluções documentadas, histórico de tratativas e orientações operacionais.

4.25. A KMS deverá assegurar padronização do atendimento, continuidade dos serviços, transferência de conhecimento, mitigação dos riscos associados à rotatividade de pessoal, redução de dependência de indivíduos específicos e eliminação de impactos decorrentes da eventual substituição de profissionais. O Contratado deverá garantir a atualização contínua da Base de Conhecimento, com controles de qualidade, versionamento e aprovação, de modo a viabilizar atendimento consistente, uniforme e aderente às práticas do SGS, independentemente da equipe escalada em cada período.

#### 4.26. Definições Técnicas Complementares – ITOM, ITIM e ITSM

4.26.1. Para fins de interpretação deste Termo de Referência, consideram-se as seguintes definições:

**a) ITOM – IT Operations Management (Gerenciamento das Operações de TI):** Conjunto de processos, ferramentas e práticas voltadas ao monitoramento, controle e manutenção do funcionamento contínuo da infraestrutura de TIC, incluindo servidores, redes, aplicações, serviços críticos, capacidade, desempenho e disponibilidade. Envolve detecção de falhas, correlação de eventos, emissão de alertas e apoio à tomada de decisão operacional. **Exemplo de referência:** solução de monitoramento *Zabbix*, utilizada para acompanhamento 24x7 de ambientes e geração automática de alertas.

**b) ITIM – IT Infrastructure Monitoring (Monitoramento da Infraestrutura de TI):** Subconjunto do ITOM, concentrado especificamente no monitoramento dos componentes de infraestrutura (máquinas virtuais, dispositivos de rede, links, storage, hiperconvergência, energia, climatização e demais elementos de datacenter). Abrange coleta de métricas, verificação de disponibilidade, análise de capacidade e registro histórico de eventos para auditorias e planejamento. **Exemplo de referência:** funcionalidades especializadas de monitoramento do *Zabbix*, voltadas ao acompanhamento técnico da infraestrutura.

**c) ITSM – IT Service Management (Gerenciamento de Serviços de TI):** Conjunto de processos, métodos, registros e controles voltados à gestão de incidentes, requisições, problemas, mudanças, configuração, níveis de serviço e demais disciplinas previstas na ABNT NBR ISO/IEC 20000:2020. Abrange a operação de uma ferramenta de Service Desk para registro, atendimento, comunicação e rastreabilidade das demandas. **Exemplo de referência:** ferramenta *GLPI*, utilizada para registro de chamados, gestão de requisições, catálogo de serviços, aferição de indicadores de desempenho, CMDB, base de conhecimento e integração com monitoramento.

4.26.2. As soluções de ITOM, ITIM e ITSM deverão operar de forma integrada, garantindo:

- a) abertura automática de incidentes a partir de alertas de monitoramento;
- b) correlação de eventos técnicos com itens de configuração registrados na CMDB;
- c) registro centralizado para auditorias, IMR e melhoria contínua;
- d) rastreabilidade completa entre incidentes, problemas, mudanças e evidências;
- e) visibilidade operacional e gerencial sobre toda a cadeia de prestação dos serviços de TIC.

4.26.3. As ferramentas utilizadas deverão estar aderentes às diretrizes de arquitetura tecnológica da Contratante, sendo vedada a implantação de sistemas paralelos ou não autorizados para fins de monitoramento, controle operacional ou registro de chamados.

## Requisitos de Projeto de implementação

4.27. Os serviços deverão observar integralmente os requisitos de implantação, instalação e fornecimento descritos a seguir:

4.27.1. O fornecimento da Solução de TIC deverá compreender, como requisito essencial de implantação, a disponibilização pelo Contratado de conhecimento técnico especializado, aplicado tanto à operação da infraestrutura de TIC quanto ao atendimento aos usuários por meio da estrutura de um Sistema de Gerenciamento de Serviços (SGS). Esse fornecimento deverá ser realizado por perfis profissionais qualificados, experientes e devidamente capacitados, assegurando domínio das práticas, procedimentos e soluções sob responsabilidade do Contratado.

4.27.2 O Contratado deverá garantir que tais profissionais disponham, desde o início da implantação, de acesso, compreensão e capacidade de utilização da base de conhecimento, dos repositórios técnicos autorizados, dos modelos de atendimento padronizados e das informações necessárias para desempenhar suas funções com precisão, consistência e qualidade operacional.

4.27.3. A responsabilidade pela aquisição de bens, equipamentos, sistemas, licenças corporativas e demais componentes necessários à operação da infraestrutura de TIC e ao atendimento aos usuários é exclusiva da Contratante. Não compete ao Contratado o fornecimento, aquisição ou reposição desses insumos, exceto aqueles estritamente relacionados às suas próprias ferramentas de trabalho, utilitários de diagnóstico, aplicativos de suporte e demais recursos operacionais necessários ao desempenho de suas atividades, os quais deverão ser providos às suas expensas.

4.27.4. O Contratado deverá utilizar integralmente as ferramentas corporativas indicadas pela Contratante para a implementação e execução dos serviços, incluindo, no mínimo, as soluções de ITSM, monitoramento de TIC, Banco de Dados de Gestão de Configuração (BDGC/CMDB) e Banco de Dados de Erros Conhecidos (BDEC). Tais ferramentas serão disponibilizadas pela Contratante, seja por meio de soluções de software livre ou mediante contratos de licenciamento vigentes. É vedado ao Contratado substituir, alterar ou operar ferramentas paralelas sem autorização formal da Contratante.

4.27.5. O Contratado deverá realizar a absorção integral dos serviços atualmente executados pelo fornecedor anterior do INPI, observando cronograma, procedimentos e diretrizes definidos pela Contratante. A transição deverá contemplar, no mínimo: levantamento e transferência de conhecimento (*KT – Knowledge Transfer*), mapeamento de rotinas operacionais, inventário de ativos e configurações relevantes, identificação de pendências e riscos, alinhamento de fluxos de atendimento e validação técnica dos ambientes operacionais.

4.27.6. O Contratado deverá assegurar que o processo de absorção não cause descontinuidade, degradação de desempenho ou indisponibilidade da infraestrutura e atendimento a usuários de TIC do INPI.

4.27.7. Todas as atividades de implantação e transição, inclusive horas técnicas, deslocamentos, recursos humanos e tecnológicos necessários, deverão estar integralmente incluídas na proposta comercial do Contratado, não gerando ônus adicional à Contratante.

4.27.8. A responsabilidade pelo acompanhamento, validação e homologação da transição é da Contratante, cabendo ao Contratado executar as ações necessárias para assumir plenamente os serviços no prazo estabelecido.

4.28. O Contratado deve assegurar que sua estrutura e todos os processos de execução dos serviços estejam alinhados com as especificações do contrato, nesta implantação, os seguintes aspectos deverão ser abordados:

**1) Desenho e Implementação dos Processos:** o Contratado deve desenhar e implementar processos robustos para gerenciar e melhorar continuamente os serviços de TI. Isso inclui os nove processos principais indicados neste TR.

**2) Customização e Modelagem de Processos:** Os processos devem ser customizados e modelados para atender às necessidades específicas da Contratante. Isso pode incluir a integração de ferramentas de automação e monitoramento que suportem a metodologias ISO 20000 e DevSecOps, promovendo a segurança integrada ao ciclo de desenvolvimento e operação.

**3) Disponibilização de Ferramentas de Gerenciamento:** Ferramentas de gerenciamento de serviços, como ITSM (IT Service Management) e ITIM (IT Infrastructure Monitoring), além de BDGC (Banco de Dados de Gerenciamento de Configuração) e BDEC (Banco de Dados de Erros Conhecidos), devem ser implantadas para suportar a execução eficiente dos processos. Essas ferramentas facilitam a automação, documentação, monitoramento e análise de dados, proporcionando uma visão abrangente da performance dos serviços. Todas as ferramentas citadas deverão ter instalação on-premises no datacenter da Contratante. Ferramentas para a abordagem de infraestrutura por código (IaC) deverão ser disponibilizadas pelo contratante.

**4) Central de Serviços e Central de Monitoramento:** A criação de uma central de serviços (N1) e uma central de monitoramento (NOC - *Network Operational Center*) é essencial para garantir a resposta rápida a incidentes e o monitoramento contínuo da infraestrutura. Essas centrais devem ser equipadas com tecnologias avançadas e operadas por profissionais qualificados. A comunicação de voz (ramais) necessária para a operação dessas centrais deve utilizar recursos disponíveis no Sistema de Comunicação Unificada da Contratante. Se tecnicamente inviável nesta proposta, o Contratado deverá fornecer funcionalidades de Contact Center por meio de sua infraestrutura remota, mediante justificativa aceita pelo cliente.

**5) Formação e Capacitação da Equipe:** A equipe de prestação de serviços deve ser composta por profissionais capacitados e experientes conforme as especificações do contrato. A qualificação técnica e profissional é crucial para garantir que os serviços sejam entregues com a qualidade e eficiência esperadas.

**6) Desafios de Integração:** A integração de novos processos e ferramentas com a infraestrutura existente da Contratante pode ser desafiadora. o Contratado deve garantir uma transição suave, minimizando interrupções e garantindo a continuidade dos serviços.

**7) Melhoria Contínua:** A implantação inicial é apenas o começo. o Contratado deve estabelecer mecanismos de melhoria contínua para adaptar e otimizar os processos e ferramentas de acordo com as mudanças nas necessidades da Contratante e as evoluções tecnológicas.

**8) Curva de Aprendizado e Alinhamento Operacional:** A implantação dos processos depende da curva de aprendizado do Contratado sobre o ambiente que irá gerenciar, alinhando-se à cultura operacional da Contratante e à sua curva de desenvolvimento e maturidade operacional. Para garantir uma implantação bem-sucedida, é essencial que haja um entendimento amplo entre as partes para encontrar o ritmo certo para a implantação. A comunicação aberta e constante é vital para ajustar as expectativas e alinhar os processos às práticas e necessidades específicas da Contratante.

4.29. O contratado deverá elaborar um **Projeto/Plano de Implantação** de sua estrutura de prestação de serviços, contendo as seguintes informações:

**1) Relatório do Site Survey:** Avaliação detalhada das instalações e do ambiente de infraestrutura de TIC do INPI, bem como seu nível de maturidade de processos de execução relativo à operação e atendimento a usuários de infraestrutura de TIC;

**2) Estrutura Analítica de Projeto (EAP):** Decomposição hierárquica do trabalho a ser executado pela equipe do projeto de implantação.

**3) Cronograma Detalhado e Caminho Crítico do Projeto:** Planejamento detalhado das atividades, com identificação das tarefas críticas que podem impactar o prazo de entrega.

**4) Matriz RACI:** Definição das responsabilidades e papéis dos envolvidos no projeto.

**5) Matriz GUT (Gravidade, Urgência e Tendência):** Ferramenta para acompanhamento e priorização dos riscos de implantação e seus impactos.

**6) Detalhamento dos Processos de execução contratual:** Descrição e fluxograma dos processos de operação e atendimento a usuários de infraestrutura de TIC;

**7) Plano de Comunicações:** Estratégia para garantir uma comunicação eficiente entre todos os stakeholders do projeto.

**8) Plano de Continuidade, Gerenciamento de Mudanças e Riscos de Operação:** Estratégias para assegurar a continuidade dos serviços, gerenciamento eficaz das mudanças e mitigação de riscos operacionais.

**9) Estrutura de Prestação de Serviços na Modalidade Remota:** Descrição da Central de Serviços e do Monitoramento de Infraestrutura de TIC, bem como descrição da prestação de serviços dos perfis profissionais nas modalidades remota e híbrida.

**10) Estrutura de Atendimento Field Service:** Descrição detalhada da organização e funcionamento do serviço de atendimento técnico prestado fora das instalações principais da sede da Contratante. Inclui o atendimento em unidades corporativas regionais e eventos institucionais dentro das respectivas regiões metropolitanas.

**11) Estrutura de Atendimento a Projetos Especiais:** Diretrizes básicas e planejamento para atendimento de projetos especiais da Contratante que demandem incremento temporário de recursos do suporte técnico em microinformática visando não impactar a prestação rotineira de serviços de atendimento a usuários.

**12) Estrutura de Atendimento dos Serviços de Intervenções Técnicas Extraordinárias:** Descrição dos processos, acionamentos, planos sobreaviso, escalonamento, plano de gerenciamento de crises e atendimento de incidentes/problemas e cronograma de intervenções programadas fora de horário comercial, em período noturno semana, fins de semana e feriados.

**13) Estrutura de Gerenciamento de Serviços Integrados:** Elaboração de book com todos os contatos de serviços de suporte técnico e garantia, outsourcings e fornecedores de recursos e serviços de infraestrutura de TIC com contrato vigente com o INPI, plano de acionamento desses serviços e procedimentos de de cronômetro de atendimento quando realizado escalonamento, acompanhamento, comunicação da tratativas e andamento e registro de todas as informações sobre o atendimento.

4.30. O Contratado deverá apresentar um Plano de implementação de Práticas Ágeis de DevSecOps customizado às características do ambiente e considerando o grau de maturidade operacional da Contratante, com execução gradual e adaptativa, com previsão de conclusão em até 12 (doze) meses após a emissão do Termo de Recebimento Definitivo da implantação dos serviços de operação e atendimentos a usuários de TIC .

**1) Flexibilidade e adaptação progressiva:** A implantação das práticas DevSecOps será escalonada, permitindo ajustes de acordo com a capacidade técnica da equipe e a evolução dos processos de Service Desk e Field Service;

**2) Planejamento conjunto:** O Contratado e a Contratante deverão elaborar, em conjunto, um roadmap detalhado das etapas de implementação, definindo prioridades, responsabilidades e métricas de acompanhamento;

**3) Integração com processos existentes:** Todas as iniciativas de DevSecOps deverão manter compatibilidade com a arquitetura tecnológica, o Sistema de Gerenciamento de Serviços (SGS) e as ferramentas corporativas existentes, sem comprometer a continuidade e a qualidade do atendimento;

**4) Evolução contínua:** A jornada DevSecOps será continuamente aprimorada, considerando aprendizados, mudanças tecnológicas e oportunidades de automação, sem criar impacto negativo na operação de rotina;

**5) Registro e rastreabilidade:** Todos os ajustes, decisões e etapas do plano de implementação DevSecOps deverão ser documentados, garantindo transparência, rastreabilidade e possibilidade de auditoria futura.

4.31. Os métodos específicos de integração contínua, provisionamento via IaC (Infraestrutura por Código) e automação de testes serão definidos em conjunto com a Contratante conforme evolução da maturidade operacional e expertise da equipe do Contratado.

4.31.1. A implementação das práticas ágeis de DevSecOps deverá ser concluída em até 12 (doze) meses após o recebimento definitivo do objeto. Durante este prazo, a isenção de glosas ou sanções aplicar-se-á **exclusivamente aos indicadores de maturidade e conformidade vinculados estritamente à adoção dessas metodologias**, não eximindo o Contratado, em hipótese alguma, do cumprimento integral dos Níveis Mínimos de Serviço (NMS) relativos à disponibilidade, tempos de resposta e tempos de solução de incidentes e requisições, conforme estabelecido no IMR.

#### 4.32. Ferramenta ITSM (OTRS → GLPI)

4.32.1. O Contratado deverá elaborar, apresentar e executar um Projeto específico para a substituição da ferramenta ITSM utilizada para a gestão de chamados, migrando integralmente do sistema OTRS (*open source*) atualmente em uso no INPI para a solução GLPI (*open source*), definida como ferramenta oficial de ITSM do órgão.

4.32.2. **Prazos e Condições de Migração:** A conclusão da migração para a ferramenta GLPI deverá ocorrer, preferencialmente, de forma concomitante ao encerramento da fase de implantação dos serviços, observando-se as seguintes condições:

**I. Justificativa de Complexidade:** Caso a migração integral não seja tecnicamente viável dentro do prazo de implantação, o Contratado deverá apresentar relatório técnico fundamentado, demonstrando a complexidade envolvida, os riscos operacionais, os impactos na continuidade dos serviços e as dependências críticas identificadas;

**II. Prazo Limite:** Na hipótese de aceite da justificativa pela Contratante, o Contratado deverá propor um novo cronograma de conclusão, que não poderá exceder, sob qualquer hipótese, o prazo de **180 (cento e oitenta) dias corridos** contados a partir da assinatura do contrato;

**III. Continuidade Operacional:** Durante todo o período de migração, o Contratado permanece integralmente responsável pela sustentação e operação da ferramenta legada (OTRS), garantindo a integridade dos dados, a rastreabilidade dos chamados e a correta aferição dos indicadores de desempenho (IMR).

4.32.3. O Plano de Substituição do OTRS pelo GLPI deverá contemplar, no mínimo:

- a) diagnóstico técnico do ambiente atual do OTRS, incluindo mapeamento de customizações, integrações e fluxos operacionais vigentes;
- b) análise de aderência e modelagem do GLPI aos processos definidos pelo INPI, incluindo Catálogo de Serviços, workflows, SLA/OLA, base de conhecimento, BDGC e BDEC;
- c) plano de migração e conversão de dados, assegurando integridade, rastreabilidade e preservação do histórico relevante;
- d) definição das integrações necessárias com sistemas corporativos, ferramentas de monitoramento e demais componentes da arquitetura;
- e) plano de testes (funcionais, integrados, carga e aceitação);
- f) plano de comunicação, treinamento e handover para as equipes N1, N2 e N3;
- g) mitigação de riscos operacionais e estratégia de rollback;
- h) critérios objetivos para aceitação e homologação fornecidos pela Contratante.

4.32.4. A Contratante disponibilizará ao Contratado o ambiente GLPI já implantado em nível de testes, cabendo ao Contratado sua evolução, ajustes, estabilidade e promoção ao ambiente de produção. Qualquer customização adicional deverá ser previamente aprovada pela Contratante.

4.32.5. Todos os recursos necessários à migração (mão de obra, ferramentas auxiliares, scripts, utilitários, mecanismos de conversão, horas técnicas e demais insumos) deverão estar incluídos na proposta comercial do Contratado, não gerando ônus adicional à Contratante.

4.32.6. Após a implantação oficial do GLPI, a ferramenta passará a ser o **único** sistema autorizado para gestão de chamados, incidentes, requisições, problemas, mudanças, base de conhecimento e demais processos ITSM no âmbito deste contrato.

4.32.7. O INPI poderá, futuramente, contratar módulos adicionais, plugins profissionais ou versões corporativas do GLPI (por exemplo, GLPI Network ou GLPI Enterprise). Nesse cenário, o Contratado deverá apoiar a integração e a transição para tais versões, observando diretrizes técnicas da Contratante, sem prejuízo das obrigações assumidas neste contrato.

## Requisitos de Garantia e Manutenção

4.33. O prazo de garantia contratual dos serviços, complementar à garantia legal, será de, no mínimo, 36 (trinta e seis) meses, contado a partir do primeiro dia útil subsequente **à data de assinatura do contrato**.

## Requisitos de Experiência Profissional

4.34. Os serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC deverão ser prestados por técnicos devidamente capacitados nos produtos, tecnologias e arquiteturas assistidas pelo contrato, bem como com todos os recursos ferramentais necessários para a prestação dos serviços.

4.35. Os perfis profissionais necessários para a composição dos grupos solucionadores que sustentam as categorias de serviços descritos no objeto deste TR são classificados em níveis de experiência (senioridade) baseados na **Portaria SGD/MGI nº 6.055/2025**. Neste aspecto, os níveis Sênior, Pleno e Junior, necessários para atender aos desafios técnicos na entrega dos serviços, devem observar os seguintes resumos de competências:

a) **Profissional Júnior (Experiência mínima de 1 ano):** adequado para exercer atividades de menor complexidade e que exigem menor experiência ou qualificação profissional;

b) **Profissional Pleno (Experiência mínima de 3 anos):** adequado para exercer atividades com um maior grau de complexidade, que requerem uma capacidade maior de análise crítica e resolução de problemas, além de exigir maior experiência ou qualificação profissional;

c) **Profissional Sênior (Experiência mínima de 5 anos):** adequado para exercer atividades com grau elevado de complexidade e criticidade, e que requer experiência e qualificação profissional diferenciada por meio de certificações técnicas em sua área de competência reconhecidas pelo mercado.

4.36. A experiência profissional dos técnicos designados deverá ser comprovada por meio da Carteira de Trabalho e Previdência Social – CTPS (física ou digital) ou, alternativamente, por declaração/carta do empregador anterior, contendo obrigatoriamente: período de vínculo, CNPJ, descrição das atividades efetivamente desempenhadas e assinatura do responsável. Somente serão consideradas para fins de comprovação as experiências:

a) diretamente relacionadas às atividades do perfil profissional a ser exercido no âmbito deste Termo de Referência;

b) devidamente documentadas e verificáveis;

c) cuja duração seja superior a **90 (noventa) dias contínuos** no mesmo vínculo contratual, desconsiderando-se períodos inferiores por não representarem tempo suficiente para aquisição e consolidação das competências técnicas necessárias;

d) não havendo soma de períodos simultâneos ou sobrepostos entre vínculos distintos.

4.37. A comprovação do tempo de experiência mínima exigida para cada nível de senioridade (Júnior, Pleno ou Sênior) é requisito de cumprimento obrigatório e integral, não sendo admitida qualquer flexibilização ou arredondamento de períodos. O Contratado deverá apresentar documentação idônea e tempestiva que ateste rigorosamente o tempo solicitado, sob pena de recusa do profissional pela fiscalização, substituição imediata e aplicação das penalidades contratuais cabíveis por descumprimento de requisito técnico.

## Requisitos de Formação da Equipe

### 4.38. Qualificação Técnica e Comprovação da Equipe

4.38.1. **Requisitos de Formação:** Os serviços deverão ser prestados por profissionais capacitados, com formação em nível superior ou tecnológico em TIC, ou ensino médio (geral ou técnico) em áreas correlatas (Eletrônica, Telecomunicações ou Informática), com diplomas reconhecidos pelo MEC.

4.38.2. **Certificações Técnicas:** A fim de garantir a conformidade com as melhores práticas internacionais e a proficiência nas tecnologias que sustentam o ambiente do INPI, os profissionais deverão possuir certificações amplamente reconhecidas pelo mercado (ex: **ITIL 4 Foundation**, **Certificações Microsoft/Windows**, entre outras especificadas no **Anexo II – Matriz de Competências**). Tais qualificações devem observar os seguintes critérios:

- a) **Aderência:** Compatibilidade com as atribuições do perfil (suporte, infraestrutura, gestão, etc.);
- b) **Ambiente Tecnológico:** Relação direta com as tecnologias e ferramentas descritas no ETP e Catálogo de Serviços;
- c) **Reconhecimento:** Emissão por entidades de padrão formal nacional ou internacional;
- d) **Atualização:** Manutenção da validade e atualização tecnológica sem ônus adicional ao INPI.

4.38.3. **Comprovação Documental:** No ato da mobilização ou substituição, o Contratado deverá apresentar dossiê digital organizado por profissional (PDF), contendo:

a) **Formação Acadêmica:** Diploma ou certificado de conclusão, acompanhado do respectivo histórico escolar. **É obrigatória a inclusão de evidência documental do reconhecimento do curso e da instituição de ensino perante o Ministério da Educação (MEC)**, obtida por meio de consulta oficial aos sistemas governamentais (ex: Cadastro e-MEC), devendo o documento comprovar a regularidade da formação na data de sua emissão.

b) **Experiência e CBO:** Comprovação de experiência na ocupação correspondente via CTPS (física ou digital), contratos de prestação de serviços ou atestados de capacidade técnica. O Contratado deverá anexar um **Relatório de Correlação de Experiência**, correlacionando as atividades exercidas nos documentos apresentados com os requisitos do perfil, discriminando o somatório do tempo de experiência para fins de contagem da senioridade exigida.

c) **Certificações:** Certificações Técnicas com meios de verificação de autenticidade *online* (links, QR Codes ou códigos de validação).

d) **Comprovação de Vínculo Profissional:** Para fins de conformidade com a proibição de subcontratação indevida e garantia da responsabilidade técnica, o Contratado deverá apresentar documento que comprove o vínculo jurídico do profissional com a sua estrutura organizacional, podendo ser:

- 1) Cópia do registro em CTPS (para regime celetista); **ou**
- 2) Contrato de prestação de serviços entre o Contratado e a pessoa jurídica do profissional (caso este seja sócio de empresa), desde que acompanhado de declaração do Contratado assumindo a

responsabilidade integral pela supervisão, coordenação e encargos do profissional, vedada a subcontratação de empresas de agenciamento de mão de obra; **ou**

3) Ato de designação ou contrato social que comprove que o profissional é sócio ou diretor do Contratado.

**Nota:** A apresentação desta documentação visa exclusivamente assegurar que o profissional está sob a subordinação técnica e administrativa do Contratado, não implicando em qualquer ingerência da Contratante na gestão de pessoal ou reconhecimento de vínculo com a Administração.

#### 4.38.4. Prazos e Validação:

a) É vedada a atuação de profissionais sem a prévia validação documental e liberação de acessos pelo INPI;

#### 4.39. Da Retenção de Talentos e Continuidade do Capital Intelectual

4.39.1. **Monitoramento de Rotatividade:** O INPI monitorará o índice de *Turnover* da equipe visando preservar o conhecimento tácito e a continuidade operacional.

4.39.2. **Gestão de Pessoas:** O Contratado deve adotar políticas que assegurem a permanência dos profissionais qualificados. Níveis de rotatividade excessivos permitirão ao INPI exigir a comprovação de compatibilidade salarial com o mercado e um plano de mitigação de riscos.

4.39.3. **Transferência de Conhecimento:** Toda substituição de profissional deve ser precedida de transferência formal de conhecimento (*shadowing* ou treinamento), sem prejuízo aos níveis de serviço (SLA), sob pena de glosa e sanções.

#### 4.40. Dinâmica e Atualização dos Perfis Profissionais

4.40.1. **Vinculação Normativa:** Os perfis profissionais e as respectivas competências exigidas neste contrato estão vinculados ao mapeamento da **Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023** e suas atualizações (Portarias nº 6.680 /2024 e nº 6.055/2025). Esta base constitui o referencial obrigatório para a definição das funções, níveis de senioridade e complexidade da operação de TIC.

4.40.2. **Atualização por Evolução Tecnológica:** O INPI poderá propor a atualização da descrição dos perfis, das atribuições técnicas ou das exigências de certificações profissionais sempre que houver necessidade de manter a aderência do contrato a novas arquiteturas tecnológicas, ameaças de segurança ou alterações no arcabouço normativo federal.

4.40.3. **Momento e Condições para Alteração:** Para preservar a estabilidade da proposta comercial e a segurança jurídica, as atualizações mencionadas no item anterior deverão observar os seguintes critérios:

**I. Momento Preferencial:** As alterações de requisitos de experiência profissional e formação da equipe ocorrerão, preferencialmente, nas janelas de **renovação contratual (prorrogação de vigência)**, permitindo que ambas as partes planejem a transição técnica e financeira;

**II. Bilateralidade e Acordo:** Toda mudança de perfil deverá ser acordada entre as partes. Caso a nova exigência técnica comprovadamente altere os custos de mercado para a alocação do profissional, deverá ser realizado o devido **reequilíbrio econômico-financeiro**, mediante análise técnica fundamentada;

**III. Condição de Renovação:** A aceitação das novas exigências técnicas pode constituir condição para a renovação contratual. Caso o Contratado não aceite os novos requisitos ou o ajuste financeiro não seja viável para a Administração, o INPI poderá optar pela não renovação e abertura de novo certame;

#### 4.41. Dimensionamento e alocação de recursos

4.41.1. **Caráter Referencial:** O dimensionamento do quantitativo de perfis profissionais, integral ou parcial por frações de esforço (ex: 0,2857), é estritamente referencial para fins de composição de custos e planejamento



de capacidade. A execução contratual, todavia, permanece vinculada à entrega integral dos serviços e cumprimento dos SLAs, sendo responsabilidade do Contratado garantir que a soma das frações alocadas seja suficiente para a demanda real.

**4.41.2. Autonomia Gerencial:** É assegurada ao Contratado plena autonomia para organizar equipes em grupos solucionadores, *squads* ou times multifuncionais, podendo inclusive compartilhar recursos entre contratos de seu portfólio, desde que garantidos:

- a) O cumprimento integral dos SLAs, prazos e metas de qualidade;
- b) A cobertura contínua dos regimes 10x5, 13x5 e 24x7;
- c) O quantitativo mínimo para suporte à volumetria da demanda, cobertura de férias, licenças ou faltas.

**4.41.3. Alocação de recursos de atendimento:** O Contratado deverá alocar o quantitativos de perfis profissionais necessários à cobertura continuada de serviços em regime 10x5 (padrão), 13x5 (extendido), 24x7 (ostensivo), sobreaviso e intervenções programadas e emergenciais previstos neste Termo de Referência. Em cada atendimento, o Contratado deverá alocar ao menos 1 (um) profissional de cada perfil profissional, sendo sua responsabilidade a alocação proporcional à demanda e cumprimento dos níveis mínimos de serviço e prazos estabelecidos pela Contratante.

**4.41.4. Modo de Execução:** A Planilha Simplificada anexa indica a disposição dos profissionais (presencial, híbrido ou remoto). No modo híbrido, os profissionais deverão oferecer disponibilidade de 8 (oito) horas diárias em dias úteis, sendo 3 (três) dias por semana na sede do INPI conforme escala a ser definida pela Fiscalização do órgão, definidos em comum acordo com a fiscalização para garantir a cobertura presencial necessária. Nos dias de modo remoto, a disponibilidade horária deverá ser mantida de forma síncrona com o expediente da Contratante. Mudanças na disposição no modo de trabalho poderão ser realizadas mediante acordo formal entre as partes, sendo necessário a apresentação de justificativas e relatórios de impacto à execução contratual.

#### 4.42. Intervenções Programadas e Emergenciais

**4.42.1. Gerenciamento de Mudanças** As intervenções na infraestrutura de TIC que possam causar indisponibilidade ou risco à continuidade dos serviços deverão ser realizadas, preferencialmente, **fora do horário comercial** (período noturno, finais de semana ou feriados).

**a) Planejamento Prévio:** Todas as mudanças deverão ser coordenadas entre o Contratado e a Contratante, formalizadas em um **Plano de Ação** que detalhe o escopo, cronograma, procedimentos de *rollback* e análise de riscos.

**b) Dimensionamento:** O Contratado é responsável por alocar os perfis profissionais adequados e o quantitativo de pessoal necessário para a execução segura da atividade no período extraordinário, sem prejuízo às atividades de rotina.

**4.42.2. Gerenciamento de Incidentes e Problemas** O atendimento a incidentes e problemas segue a lógica de priorização por impacto e urgência, com diretrizes específicas para períodos extraordinários:

**a) Incidentes Críticos:** Em casos de interrupções de serviços essenciais ou falhas críticas de segurança, o Contratado deverá atuar de imediato, independentemente do horário (24x7), até a completa mitigação do problema ou restabelecimento da normalidade.

**b) Manutenções Corretivas Deslocadas:** Sempre que técnica e operacionalmente adequado, e visando minimizar o impacto aos usuários finais, a Contratante poderá determinar que o atendimento ou a solução definitiva de um problema seja **deslocado para horários de baixa utilização** (noite ou finais de semana).

**4.42.3. Regime de Prontidão e Sobreaviso:** Com o intuito de garantir a continuidade operacional e a governança nas intervenções em horários extraordinários, o Contratado deverá manter estrutura de prontidão composta por:

I. **Coordenação de Crise e Resposta:** Alocação de, no mínimo, 1 (um) profissional com perfil gerencial (Grupo de Gerenciamento de TIC) em regime de sobreaviso. Este profissional será responsável pela coordenação das equipes do Contratado, pela interlocução com a Contratante e pela tomada de decisão estratégica durante o atendimento.

II. **Suporte Técnico Especializado:** Alocação de, no mínimo, 1 (um) profissional dos grupos solucionadores técnicos (ex: Windows, Linux, Virtualização, Redes ou Segurança) em regime de sobreaviso, para execução das intervenções e aplicação da Base de Conhecimento.

III. É expressamente vedada a realização de intervenções extraordinárias em ambiente de produção sem a supervisão direta e coordenação do profissional de Gerenciamento de TIC mencionado no inciso I, visando assegurar a integridade do Parque Tecnológico.

4.42.4. **Gestão do Conhecimento:** O Contratado deverá manter base de conhecimento atualizada para que substituições não gerem inconsistências técnicas ou necessidade de novos levantamentos de ambiente (*site survey*). O Contratado deverá gerir seu corpo técnico de forma a assegurar a **padronização dos atendimentos, a retenção e a disseminação do conhecimento técnico**, bem como a **agilidade e consistência na execução dos serviços**, independentemente do profissional designado para atendimento de cada Ordem de Serviço.

#### 4.43. Vedação de Ingerência:

4.43.1. A atuação do INPI restringe-se à fiscalização por resultados. Eventual insuficiência de desempenho será tratada exclusivamente via Instrumento de Medição de Resultado (IMR) e gestão contratual, sendo vedada qualquer intervenção direta na organização interna, na seleção de pessoal ou nas escalas adotadas pelo Contratado.

### Requisitos de Metodologia de Trabalho

#### 4.44. Disposições iniciais

4.44.1. No âmbito da gestão contratual e observada a natureza da contratação orientada à entrega de serviços e resultados, a Contratante poderá, **de forma motivada e fundamentada em critérios técnicos**, promover ajustes nas diretrizes de implantação, organização e acompanhamento da prestação dos serviços, com vistas à garantia do atendimento aos parâmetros de qualidade, segurança da informação, continuidade operacional e mitigação de riscos inerentes ao escopo contratado.

4.44.2. Sempre que tecnicamente justificável, o Contratado deverá proceder à atualização, correção ou complementação de atividades, artefatos e documentação, sem ônus adicional para a Contratante, desde que tais adequações decorram de necessidades de conformidade, melhoria da qualidade, segurança ou gestão de riscos do contrato.

4.44.3. O Contratado poderá, a qualquer tempo, **propor melhorias, ajustes ou evoluções na metodologia de implantação, execução e aferição dos serviços**, com o objetivo de otimizar resultados, elevar níveis de desempenho, eficiência operacional, qualidade dos serviços ou mitigação de riscos.

4.44.4. As propostas do Contratado deverão ser formalizadas e submetidas à apreciação e aprovação da Contratante, acompanhadas de **justificativa técnica, análise de impactos operacionais, avaliação de riscos e demonstração de aderência ao objeto, aos objetivos contratuais e às necessidades institucionais da Contratante**, observados os procedimentos internos aplicáveis à gestão de mudanças.

4.44.5. Tais ajustes não caracterizam alteração do objeto contratual e deverão restringir-se a adequações necessárias à correta execução e conformidade técnica. Sempre que os ajustes propostos pela Contratante implicarem, comprovadamente, em alteração nos custos diretos da prestação do serviço, deverá ser observado o seguinte rito:

I. A análise de impacto financeiro deverá ser fundamentada obrigatoriamente na **Planilha de Custos e Formação de Preços (PCFP)** original da proposta vencedora, utilizando-se os mesmos coeficientes, insumos, encargos sociais e alíquotas de tributos nela constantes;

II. É vedada a alteração do percentual de **BDI (Benefícios e Despesas Indiretas)** ou da margem de lucro estabelecidos na proposta original para fins de cálculo de ajustes metodológicos;

III. Comprovado o impacto, deverá ser observado o rito de reequilíbrio econômico-financeiro ou a celebração de termo aditivo, conforme o caso, garantindo-se a justa remuneração sem a imposição de ônus financeiro adicional ao Contratado ou enriquecimento sem causa da Administração.

4.44.6. O Contratado deverá prestar serviços de operação e atendimento a usuários de TIC, utilizando como base principal a norma **ABNT NBR ISO 20000-1:2020** e às **Práticas Ágeis de DevSecOps**, para garantir a agilidade, flexibilidade, integração e segurança na execução das atividades contratuais, adaptando-se à realidade dinâmica do INPI. De forma complementar, também serão adotados as seguintes bases de conhecimento amplamente praticados no mercado:

4.44.6.1. O **ITIL® (Information Technology Infrastructure Library) versão 4** deverá ser empregado como framework **complementar de boas práticas** para o gerenciamento de serviços, com foco na melhoria contínua, na gestão eficiente de incidentes, requisições, problemas e mudanças, e na entrega de valor ao usuário.

4.44.6.2. O **HDI® (Help Desk Institute)** deverá ser considerado como **referência adicional para práticas de suporte técnico e atendimento ao usuário, bem como aferição de resultados por meio de indicadores de desempenho**, contribuindo para a padronização, qualidade e maturidade da prestação de serviços. Os indicadores de desempenho (**KPIs - Key Performance Indicators**) informados no Instrumento de Medição de Resultados (IMR) deste TR foram baseados principalmente no HDI.

4.44.7. A adoção de metodologias ágeis e práticas de DevSecOps neste contrato visa à otimização da gestão operacional, a automação de fluxos de infraestrutura (IaC - *Infrastructure as Code*), a sustentação de pipelines de integração e entrega contínua (CI/CD), a automação de verificações de segurança em nível de infraestrutura e a melhoria contínua dos processos, incluindo a **integração colaborativa com as áreas de Desenvolvimento, Manutenção e Engenharia de Software do INPI**.

4.44.8. A integração mencionada não compreende, em nenhuma hipótese, a execução de atividades de desenvolvimento de código-fonte, manutenção evolutiva ou funcional de sistemas, as quais são regidas por modelos de contratação específicos da SGD/MGI e permanecem fora do escopo deste Termo de Referência.

4.44.9. Em síntese, a **ISO/IEC 20000-1:2020** fixa requisitos de gestão; o **ITIL** é um sistema prescritivo que organiza e recomenda práticas de governança e processos alinhados a entrega de valor; **Metodologias Ágeis/DevSecOps** operacionalizam entregas com rapidez, automação e segurança, integrando os Serviços de Operação e Atendimento aos Usuários de TIC à área de Desenvolvimento, Manutenção e Sustentação de Software do INPI; o **HDI** orienta a excelência operacional do atendimento aos usuários. Todos os quatro devem ser **coadunados** pelo Contratado em um modelo único de governança e operação, evitando silos e garantindo rastreabilidade entre requisito normativo, prática adotada e evidência operacional.

4.44.10 Enquanto **normas** estabelecem requisitos e critérios de conformidade, **metodologias** orientam a forma de execução das atividades e **frameworks** apresentam boas práticas e princípios a serem considerados, permitindo a customização dos serviços. No contexto do objeto da contratação, a **ISO/IEC 20000-1:2020** (norma) define requisitos e arquitetura do SGS; o **ITIL 4** (framework) oferece práticas de gestão; as **Metodologias Ágeis** operacionalizam a execução e integração; e o **HDI** contribui para o alcance de padronização, qualidade e eficiência no atendimento aos usuários de TIC.

4.44.11 O ITIL 4 atua como ponte conceitual e operacional entre métodos ágeis e a ISO/IEC 20000, ao permitir a adoção de práticas flexíveis de entrega de serviços sem prejuízo à conformidade normativa e à governança do SGS.

4.44.12. A tabela abaixo resume o modelo de governança e os pilares metodológicos aplicáveis à execução do objeto. Ressalta-se que a adoção das práticas de DevSecOps restringe-se à **integração operacional e automação de fluxos de operação de infraestrutura TIC**, não compreendendo, sob qualquer hipótese, a prestação de serviços de desenvolvimento, manutenção e sustentação de software, os quais permanecem fora do escopo deste Termo de Referência:

Pilar	Referência	Objetivo Principal
Normatização	ISO 20000:2020	Garantir que o Sistema de Gestão de Serviços (SGS) seja auditável.
Governança	ITIL 4	Focar na co-criação de valor e fluxos de valor de serviço.
Operação	HDI	Padronizar o atendimento e métricas de satisfação do usuário.
Execução	DevSecOps	Operacionalizar a integração entre o SGS e os serviços de desenvolvimento, manutenção e sustentação de software da Contratante, provendo automação de infraestrutura, suporte a deploys e feedback de segurança.

4.44.13. Toda e qualquer atividade relacionada à execução do objeto contratual deverá, obrigatoriamente, possuir **registro formal prévio**, preferencialmente por meio da ferramenta de **ITSM de gestão de chamados /tickets** adotada no âmbito do contrato ou, **excepcionalmente**, por meio de comunicação eletrônica institucional, quando comprovadamente não for tecnicamente possível o registro imediato no ITSM, devendo, neste caso, o registro ser regularizado na ferramenta assim que cessado o impedimento técnico.

4.44.14. É **vedada a execução de serviços pelo Contratado sem o devido e correspondente registro formal** nos sistemas ou meios oficialmente previstos neste Termo de Referência, assim como é **vedada à equipe da Contratante a solicitação de serviços fora dos canais formais de registro**, ressalvadas apenas situações excepcionais devidamente justificadas e posteriormente regularizadas.

4.44.15 **Esclarecimento sobre Referencial Normativo:** Para fins de interpretação técnica e conformidade deste Termo de Referência, as menções genéricas à "ISO 20000" contidas na Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023 e suas alterações, devem ser entendidas, no âmbito da execução deste contrato, como o cumprimento integral dos requisitos estabelecidos na norma **ABNT NBR ISO/IEC 20000-1:2020 (Tecnologia da informação — Gestão de serviços — Parte 1: Requisitos do Sistema de Gerenciamento de Serviços)**.

I - A especificação da Parte 1 (-1) justifica-se por ser o único componente da série normativa que contém requisitos mandatórios passíveis de auditoria e verificação de conformidade para o Sistema de Gestão de Serviços (SGS);

II - Fica estabelecido que as demais partes da série (como a Parte 2 - Guia de Aplicação) serão utilizadas apenas como referencial consultivo, prevalecendo a Parte 1 para fins de medição de qualidade, fiscalização técnica e aplicação do Instrumento de Medição de Resultados (IMR).

4.45. **Processos e papéis**

4.45.1. O Contratado deverá descrever, formalizar, implementar, manter e atualizar os processos, fluxos e papéis que fazem a ponte entre norma, framework e metodologias, incluindo:

- a) **Governança** — política de gestão de serviços, com definição do proprietário do SGS, comitê de governança, coordenação e liderança e ciclos de revisão (congruente com ISO/IEC 20000 e ITIL 4);
- b) **Operação do SGS/Service Desk** — níveis de atendimento (N1, N2, N3), critérios de escalonamento, acordos de nível (SLAs) e matrizes de responsabilidades (RACI) alinhadas a HDI e ITIL;
- c) **Entrega contínua e segurança** — integração de pipelines automatizados, controles de segurança em cada etapa (DevSecOps), verificações de vulnerabilidade e plano de correção com evidências;
- d) **Melhoria contínua** — ciclo Plan-Do-Check-Act (PDCA) ou modelo de melhoria contínua do ITIL/ ISO, com cadência de análises de causa raiz, backlog de melhorias e KPIs para medir eficácia de ações.

#### 4.46. Do Redimensionamento Compulsório por Insuficiência de Desempenho

4.46.1. O descumprimento recorrente dos indicadores de desempenho (IMR) e das metas estabelecidas autoriza o INPI a exigir a revisão imediata do Plano de Trabalho e a ampliação da capacidade de recursos contratuais sem ônus adicionais.

4.46.2. Uma vez que o dimensionamento referencial do quantitativo de profissionais e os patamares salariais (Mapa da SGD/MGI) fornecidos pela Contratante garantem a exequibilidade do serviço, caberá ao Contratado o redimensionamento e reforço de sua equipe, às suas expensas, para assegurar a conformidade contratual, especialmente nas seguintes situações:

**I – Deficiência de Qualificação:** Quando constatada a insuficiente compreensão técnica ou operacional do ambiente assistido pelos profissionais alocados;

**II – Recorrência de Falhas nos NMS:** Violações aos Níveis Mínimos de Serviço (NMS) por 3 (três) meses, contínuos ou intercalados, dentro de um período de 12 (doze) meses;

**III – Inefetividade da Gestão do Conhecimento:** Inconsistência, desatualização ou falha na aplicação da Base de Conhecimento que resulte em retrabalho ou atrasos;

**IV – Capacidade Insuficiente:** Quando a volumetria de demandas represadas (backlog) demonstrar que o quantitativo atual de profissionais é insuficiente para manter os prazos de atendimento.

**V – Defasagem Salarial e Rotatividade:** Quando o índice de rotatividade (*turnover*) prejudicar a continuidade operacional ou o nível de serviço, cabendo ao Contratado comprovar a prática de salários e benefícios compatíveis com o mercado, devendo readequá-los, se necessário, para garantir a retenção do capital intelectual e a estabilidade da equipe técnica.

#### 4.47. Execução Reativa (Atendimento sob Demanda)

4.47.1. As atividades de natureza reativa — que compreendem o atendimento a usuários (Níveis 1, 2 e 3), requisições de serviço, tratamento de incidentes e suporte a mudanças — iniciam-se exclusivamente mediante a abertura de **Ordem de Serviço (OS)**, também referenciada como "chamado". Este modelo aplica-se ao atendimento a usuários (N1, N2 e N3), requisições de serviço, mudanças e suporte decorrente de chamados e intervenções técnicas.

4.47.2. Registro e Rastreabilidade: Toda OS deve ser registrada e gerenciada eletronicamente na ferramenta de **ITSM (Information Technology Service Management)** da Central de Serviços do Contratado, garantindo o registro histórico, a rastreabilidade e a medição dos tempos de atendimento para fins de apuração dos níveis de serviço.

4.47.3. O chamado deverá especificar minimamente:

- a) Descrição do serviço, escopo e volume;
- b) Classificação de severidade, prioridade e prazos (SLA);
- c) Localidade física ou ambiente lógico afetado;
- d) Identificação do requisitante e restrições operacionais.

#### 4.48. Execução Proativa e Gestão de Serviços (Rotina Contínua)

4.48.1. As atividades proativas e os processos do Sistema de Gerenciamento de Serviços (SGS) deverão ser executados de forma contínua e ininterrupta, **independente de emissão de OS**, em conformidade com a arquitetura do INPI e a norma ABNT NBR ISO/IEC 20000:2020.

4.48.2. O escopo da execução proativa abrange, no mínimo:

**I – Operação de Infraestrutura:** Liderança e coordenação de equipes; monitoramento 24x7 de ativos e redes; detecção automática de anomalias; atuação preventiva via ferramentas de ITOM/ITIM; e execução de rotinas do calendário de manutenção.

**II – Processos de Gestão (SGS):** Gerenciamento de Incidentes (GINC), Requisições (GIRS), Mudanças (GMUD), Problemas (GPBS), Configuração e Ativos (GCAS), Capacidade (GCAP), Disponibilidade e Continuidade (GDSCS), Conhecimento (GCON) e Segurança da Informação (GSIN).

4.48.3. O Contratado detém a responsabilidade operacional dos processos citados, permanecendo à Contratante a competência exclusiva sobre governança, definição de políticas e critérios de aprovação.

4.48.4. **Rastreabilidade da Execução Proativa:** Embora dispensadas de abertura de Ordem de Serviço (OS) individualizada para cada ação de rotina, as atividades proativas e os processos do Sistema de Gestão de Serviços (SGS) deverão obrigatoriamente gerar registros e evidências auditáveis na ferramenta de ITSM e nos sistemas de monitoramento, observando-se:

1) **Registro de Atividades Contínuas:** As rotinas de monitoramento, manutenção preventiva e verificação de integridade deverão ser registradas por meio de "Tickets de Rotina", "Ordens de Trabalho de Manutenção" ou registros de "Logs de Operação" no ITSM, permitindo a aferição da disponibilidade das equipes e a efetividade das ações preventivas.

2) **Evidência de Gerenciamento de Processos:** Cada processo do SGS (GINC, GMUD, GPBS, etc.) deve possuir seu respectivo fluxo formalizado no sistema, com registros que comprovem:

I. A execução de verificações periódicas de segurança e vulnerabilidade;

II. A atualização da Base de Conhecimento e da Base de Dados de Configuração (CMDB) decorrente de intervenções proativas;

III. A emissão de relatórios periódicos de capacidade, disponibilidade e níveis de serviço.

3) **Dashboards e Telemetria:** o Contratado deverá disponibilizar à fiscalização do INPI o acesso a dashboards de monitoramento e telemetria em tempo real (ITOM/ITIM), cujos dados de disponibilidade e incidentes detectados proativamente servirão como evidência técnica complementar para a validação dos indicadores de desempenho (IMR).

4) **Relatório Mensal de Atividades (Book Mensal):** A consolidação das atividades proativas, incluindo as evidências de automação via DevSecOps e melhorias implementadas, deverá compor o Relatório Mensal de Atividades, servindo como subsídio obrigatório para o ateste da prestação dos serviços.

#### 4.49. Ciclo de Melhoria Contínua e Apoio à Evolução Tecnológica

4.49.1. **Natureza do Ciclo Evolutivo:** O Contratado deverá manter um ciclo permanente e iterativo de melhoria contínua, integrado à operação e aos processos do SGS. Este ciclo visa converter dados operacionais (KPIs, SLAs, volumetria de incidentes e feedbacks) em ações práticas que elevem a maturidade do ambiente tecnológico do INPI.

4.49.2. **Apoio a Projetos e Evolução Tecnológica:** Como parte da entrega de valor e da melhoria contínua, o Contratado deverá prestar apoio técnico a projetos de modernização e evolução da infraestrutura de TIC, observando-se:

I. **Subsídio Técnico:** Fornecer dados, relatórios de tendências e diagnósticos operacionais que auxiliem o INPI na definição de especificações técnicas para novas aquisições ou atualizações tecnológicas;

II. **Apoio à Implementação:** Colaborar na fase de planejamento operacional, testes de homologação (*PoC - Proof of Concept*) e implementação de novas tecnologias que venham a ser integradas ao escopo assistido;

**III. Prospecção Operacional:** Identificar e propor a adoção de novas ferramentas de automação, monitoramento e segurança que otimizem a prestação dos serviços objeto deste contrato.

4.49.3. **Vedação à Caracterização de Consultoria:** O apoio à evolução tecnológica descrito no item anterior possui caráter **operacional e colaborativo**, restrito ao escopo de sustentação da infraestrutura, sendo vedada:

- a) A prestação de serviços de consultoria estratégica, planejamento de arquitetura corporativa de longo prazo ou auditorias externas independentes;
- b) A emissão de pareceres jurídicos ou normativos que substituam a competência decisória exclusiva das áreas técnicas e administrativas do INPI;
- c) A cobrança de honorários de consultoria ou qualquer remuneração adicional por hora técnica de consultoria, sendo as atividades de apoio consideradas parte integrante da obrigação de manter a atualidade e a melhoria contínua dos serviços contratados.

4.49.4. **Fluxo de Implementação de Melhorias:**

- a) **Identificação:** Propostas originadas do PDCA, análise de causa raiz de problemas ou inovações de mercado;
- b) **Formalização:** Submissão de "Plano de Melhoria ou Evolução" à fiscalização, contendo justificativa técnica e análise de impacto operacional;
- c) **Execução:** Após aprovação, a implementação deve seguir os ritos de Gerenciamento de Mudanças (GMUD) e, se aplicável, as práticas de DevSecOps para automação e segurança.

4.50. Gerenciamento do Catálogo de Serviços (GCTS)

4.50.1. O atendimento aos usuários e a operação de infraestrutura deverão seguir o **Anexo IV – Catálogo de Serviços deste TR**, organizado em duas visões complementares:

- I. Catálogo Técnico:** Focado na sustentação, monitoramento e manutenção da infraestrutura (Datacenter, Redes, Segurança, Nuvem, etc.), restrito às demandas da equipe técnica de TIC da Contratante.
- II. Catálogo de Negócios:** Destinado ao suporte direto aos usuários finais, abrangendo serviços de produtividade, estações de trabalho, aplicações de negócio e comunicação.

4.50.3 O Catálogo de Serviços anexo a este TR serve como **baseline inicial**, não sendo exaustivo nem imutável. Devendo o Contratado promover o seu refino técnico permanente para assegurar que a ferramenta reflita a dinâmica da infraestrutura e a melhoria contínua. É responsabilidade do Contratado atuar em demandas não listadas, desde que alinhadas ao núcleo do objeto, não exijam recursos extras e sejam validadas pela fiscalização da Contratante.

4.50.3.1 Como obrigação vinculada ao início da Etapa de Execução Plena, o Contratado deverá consolidar e entregar a **Proposta de Revisão e Atualização do Catálogo de Serviços de TIC**. Esta entrega deve compreender o mapeamento exaustivo de todos os Itens de Configuração (ICs) do Datacenter e da infraestrutura, a correta atribuição de severidades baseada na Matriz de Criticidade e Urgência e a estruturação técnica dos fluxos de atendimento por grupo solucionador.

4.50.3.2 **Identificação do Nível de Potencial de Automação (NPA):** Para cada serviço ou Item de Configuração (IC) mapeado em sua **Proposta de Revisão e Atualização do Catálogo de Serviços de TIC**, o Contratado deverá atribuir um índice de viabilidade de automação (ex.: Alto, Médio ou Baixo). Esta classificação deve considerar a repetitividade da tarefa, o risco operacional e a compatibilidade com ferramentas de orquestração e Infraestrutura como Código (IaC). O NPA servirá como critério de priorização para o desenvolvimento de scripts e fluxos automatizados, visando a redução progressiva do esforço manual e a promoção do **conceito de Shift-Left** na operação.

4.50.3.3 A estruturação e a classificação das atividades nas revisões do Catálogo de Serviços deverão observar, como referencial de excelência e eficiência operacional, os padrões de distribuição de severidade preconizados pelo **HDI (Help Desk Institute)**. Esta diretriz, fundamentada em métricas de *benchmarking* da indústria de *Service Desk*, visa assegurar a correta priorização dos recursos seniores e a fluidez do atendimento, evitando o congestionamento dos níveis de suporte com falsos positivos de alta criticidade. Para tanto, o Contratado deverá buscar a seguinte estratificação estatística para a distribuição das severidades, baseada na volumetria de itens e demandas:

- a) S1 (Crítica):** Entre **1% e 3%** do total, reservada estritamente para interrupções totais de serviços vitais ou incidentes graves de segurança;
- b) S2 (Alta):** Entre **7% e 12%** do total, destinada a impactos setoriais significativos ou indisponibilidade de usuários VIP;
- c) S3 (Média):** Entre **50% e 65%** do total, compreendendo o "core" da operação, como degradações parciais de serviços e suporte a aplicações padrão;
- d) S4 e S5 (Baixa/Muito Baixa):** Entre **20% e 30%** do total, abrangendo requisições de baixa complexidade, dúvidas, orientações e agendamentos.

4.50.3.4. Esclarece-se que os percentuais de estratificação estabelecidos no item anterior referem-se estritamente à **volumetria mensal de chamados e demandas efetivamente atendidas**, não incidindo sobre o quantitativo nominal de itens ou atividades listados no Catálogo de Serviços de TIC.

4.50.3.4. Eventuais desvios em relação aos percentuais de referência do HDI deverão ser tecnicamente justificados pelo Contratado à Fiscalização, demonstrando que a particularidade do ambiente de infraestrutura de TIC do INPI exige tal distorção, sem que isso comprometa a capacidade de resposta imediata aos incidentes de maior impacto.

4.50.3.5. Após a aprovação formal pela Contratante e a devida formalização mediante Termo Aditivo, o Catálogo de Serviços revisado passará a constituir o referencial técnico e normativo absoluto do contrato. Caberá ao Contratado realizar a parametrização imediata de todos os fluxos, severidades e tempos na ferramenta oficial de ITSM, tornando-a a fonte única e soberana de dados para a extração de indicadores, apuração do Instrumento de Medição de Resultados (IMR) e verificação do estrito cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço (NMS).

4.50.4. Com o objetivo de assegurar o pleno alinhamento estratégico e operacional, deve ser instituído o **Comitê de Gestão de Serviços (CGS)**. Este colegiado será composto pelo Preposto e pelo Gestor de Serviços do Contratado, pelos perfis de liderança GERINF, GERSEG e GERSUP, além dos representantes designados pelas áreas de Gestão, Fiscalização e Governança de TIC do INPI.

4.50.4.1. **Periodicidade:** O CGS realizará revisões ordinárias semestrais do catálogo, baseando-se em métricas de desempenho (NMS), tendências tecnológicas e feedback de usuários.

#### 4.50.5. Ritos de Atualização e Alteração:

**I. Ajustes Operacionais:** Alterações na descrição de serviços, inclusão de novos itens de suporte simples ou ajustes que não impactem o equilíbrio econômico-financeiro (custos, prazos ou esforço global) serão formalizados via registro no sistema de ITSM ou troca de comunicações formais, dispensando-se Termo Aditivo.

**II. Alterações Críticas de Segurança:** Mudanças emergenciais para mitigar riscos ou falhas críticas podem ser implementadas de imediato, com justificativa posterior à Gestão em até 1 (um) dia útil.

**III. Alterações Estruturais:** Modificações que impliquem em novos custos, aumento expressivo de escopo ou desequilíbrio financeiro deverão seguir o rito do art. 124 da Lei nº 14.133/2021, exigindo análise de impacto e formalização por Termo Aditivo.



4.50.6. **Limites de Variabilidade:** Caso novas demandas resultem em aumento superior a 25% (vinte e cinco por cento) na média de atendimentos dos últimos 6 (seis) meses, as partes deverão obrigatoriamente realizar análise conjunta para redimensionamento de recursos ou repactuação, visando preservar a qualidade e o equilíbrio do contrato.

#### 4.51. Gerenciamento de Mudanças (GMUD)

4.51.1. **Objetivo e Abrangência:** O processo de Gerenciamento de Mudanças visa assegurar que métodos e procedimentos padronizados sejam utilizados para o tratamento eficiente e pronto de todas as alterações na infraestrutura de TIC, minimizando o impacto de incidentes relacionados a mudanças e garantindo a integridade do ambiente de produção.

4.51.2. **Categorização das Mudanças:** As mudanças serão classificadas de acordo com sua natureza, risco e urgência, seguindo as diretrizes do ITIL 4 e da ISO 20000:

**I. Mudança Padrão:** Mudança de baixo risco, pré-autorizada e com procedimento documentado (ex: atualizações de rotina, patches homologados). Segue fluxo simplificado via ITSM.

**II. Mudança Programada (Normal):** Mudanças que requerem avaliação técnica, análise de impacto e aprovação prévia. Devem ser obrigatoriamente executadas **fora do horário comercial** (período noturno, finais de semana ou feriados) sempre que houver risco de indisponibilidade.

**III. Mudança Emergencial:** Implementada o mais rápido possível para resolver um incidente crítico ou aplicar um patch de segurança urgente. Requer rito de aprovação acelerado.

**IV. Mudança Adaptativa/Evolutiva:** Mudanças decorrentes do Ciclo de Melhoria Contínua ou de atualizações tecnológicas solicitadas pelo INPI para adequação a novos requisitos.

4.51.3. **Ritos de Execução e Rollback:** Toda mudança, independentemente do tipo, deverá ser precedida de um **Plano de Mudança** no ITSM contendo:

a) Análise de impacto e riscos;

b) Cronograma de execução (janela de manutenção);

c) **Plano de Retorno (Rollback):** Procedimento detalhado para restaurar o serviço ao estado anterior em caso de falha na implementação.

4.51.4. **Vedação de Ingerência e Autonomia:** A aprovação de uma mudança pelo INPI refere-se à autorização para alteração no ambiente tecnológico. A responsabilidade técnica pela execução e pelo sucesso do plano de *rollback* permanece exclusivamente com o Contratado, respeitando sua autonomia gerencial.

#### 4.52. Infraestrutura, Recursos Tecnológicos e Ferramentas de Gestão

4.52.1 A execução do objeto não prevê o fornecimento de bens permanentes ou de consumo ao INPI. Todavia, para a perfeita execução das atividades, o Contratado deverá prover, às suas expensas, todos os recursos necessários ao desempenho de suas equipes, incluindo: equipamentos de informática (notebooks/laptops /estações), dispositivos de comunicação, ferramentas de diagnóstico, utilitários, licenças de software de uso individual e demais insumos, garantindo sua manutenção e substituição tempestiva, sem qualquer ônus adicional à Contratante.

4.52.2. **Ecossistema Tecnológico de Gestão (ITSM e Monitoramento):** As ferramentas de Gerenciamento de Serviços (ITSM), Repositório de Base de Conhecimento (CMDB) e Monitoramento de TIC são de propriedade e controle do INPI, observando-se as seguintes condições de implementação e sustentação:

**I. Soluções de Código Aberto (Open Source):** Caso o INPI opte por ferramentas baseadas em software livre, caberá ao Contratado a sua instalação, configuração, parametrização e sustentação técnica no ambiente da Contratante, como obrigação intrínseca à execução dos serviços, sem custos adicionais.

**II. Soluções Licenciadas (Proprietárias):** Caso o INPI opte pela aquisição de ferramentas comerciais (pagas), a Contratante providenciará o licenciamento correspondente. A implementação destas soluções poderá, a critério do INPI, ser objeto de contratação específica junto ao fabricante/parceiro ou executada pelo Contratado, mediante acordo entre as partes.

**III. Substituição de Ferramentas:** O INPI reserva-se o direito de substituir as ferramentas de gestão a qualquer tempo. O Contratado deverá apoiar a migração e transição tecnológica, assegurando a integridade dos dados e a continuidade da aferição dos níveis de serviço (IMR).

**4.52.3. Operação, Parametrização e Governança das Ferramentas:** O Contratado é o responsável direto pela operação e parametrização contínua das ferramentas de ITSM e Monitoramento de TIC, visando a manutenção da aderência ao contrato, observando-se que:

**I. Gestão de Mudanças Técnica:** Toda e qualquer alteração estrutural, parametrização de fluxos, criação de campos, ajustes em níveis de serviço (SLA) ou modificação em gatilhos de monitoramento deverá, obrigatoriamente, ser precedida de um processo formal de **Gerenciamento de Mudanças (GMUD)**;

**II. Aprovação Prévia:** Nenhuma alteração nas configurações das ferramentas de gestão poderá ser promovida em ambiente de produção sem a aprovação formal e expressa da fiscalização ou da equipe de governança de TIC do INPI;

**III. Rastreabilidade de Configuração:** O Contratado deverá manter o registro histórico de todas as versões e parametrizações realizadas, assegurando que o INPI possa realizar a auditoria de conformidade técnica a qualquer tempo;

**IV. Alinhamento com o IMR:** A parametrização dos indicadores de desempenho (KPIs) e das métricas do Instrumento de Medição de Resultados (IMR) dentro das ferramentas deve ser validada pelo INPI, sendo vedada qualquer alteração unilateral que impacte a aferição da qualidade dos serviços.

**4.52.4. Contingência Tecnológica e Continuidade Operacional:** Na hipótese de impossibilidade técnica temporária ou ausência de definição imediata das ferramentas oficiais por parte da Contratante, caberá ao Contratado indicar, instalar, configurar e operar soluções equivalentes (em versões *open source* ou de sua propriedade), observando-se que:

**I. Ausência de Custos:** A disponibilização e operação destas ferramentas de contingência não ensejarão qualquer custo adicional, ressarcimento ou ônus para o INPI;

**II. Requisitos Mínimos:** As soluções temporárias deverão permitir, obrigatoriamente, a extração de dados para a aferição do IMR, o registro completo do ciclo de vida dos chamados e a integração ao Sistema de Gerenciamento de Serviços (SGS);

**III. Transição Obrigatória:** Cessada a causa da indisponibilidade das ferramentas oficiais (GLPI/Zabbix), o Contratado deverá realizar a migração de todos os dados gerados no período de contingência para a base definitiva do INPI, sem prejuízo à integridade das informações.

#### 4.53. Níveis Mínimos de Serviço (NMS)

**4.53.1. O Instrumento de Medição de Resultados (IMR)** é a ferramenta fundamental para a gestão de expectativas e garantia da qualidade dos serviços. Ele estabelece compromissos claros entre as partes, funcionando como um mecanismo de prevenção de conflitos e um documento vivo, sujeito a revisões periódicas para assegurar a aderência tecnológica e operacional às necessidades do INPI.

4.53.2. A aferição dos resultados será baseada em Indicadores Chave de Desempenho (KPIs), extraídos preferencialmente de forma automatizada e apresentados em **dashboards em tempo real**. Essas ferramentas devem fornecer visibilidade on-line e ininterrupta sobre a performance dos processos e procedimentos executados.

4.53.3. A gestão dos indicadores deve ser **proativa**: o monitoramento dos KPIs servirá para a correção imediata de desvios através de planos de ação, antes do encerramento do período de aferição. O sistema de monitoramento deverá permitir a configuração de alarmes e notificações automáticas para sinalizar riscos de descumprimento de metas.

4.53.4. **Atualização e Referenciamento de Indicadores:** Os KPIs e suas respectivas métricas poderão ser ajustados durante a vigência contratual para refletir a evolução dos serviços ou mudanças no ambiente tecnológico. Toda e qualquer alteração, inclusão ou exclusão de indicadores deverá, obrigatoriamente:

- I. Ter como fonte de referência primordial os indicadores estabelecidos nas **Portarias da Secretaria de Governo Digital (SGD/MGI)** vigentes;
- II. Observar as melhores práticas e padrões de métricas orientados pelo **HDI (Help Desk Institute) Brasil** ;
- III. Ser formalizada mediante acordo entre as partes, preservando o equilíbrio econômico-financeiro e a finalidade do objeto contratado.

#### 4.54. Cerimônias Periódicas de Avaliação de Resultados

4.54.1 O Contratado deverá implementar processo sistemático de **avaliação periódica e melhoria contínua** dos serviços (**Processo de Melhoria Continuada - PMC**), em conformidade com a ABNT NBR ISO/IEC 20000: 2020 e com princípios Ágeis/DevSecOps. Esse processo deverá garantir a evolução contínua da qualidade, eficiência e maturidade da operação de infraestrutura de TIC e dos processos do SGS.

4.54.2. O Contratado deverá realizar mensalmente reunião de avaliação do último ciclo de prestação de serviços e elaborar **Relatório Operacional – Book Mensal**, contendo análise abrangente e integrada do desempenho operacional, das atividades executadas e dos resultados obtidos. O relatório deverá incluir, no mínimo:

- 1) Gestão das Equipes:** Estratégias de alocação, dimensionamento, escalonamento, treinamentos realizados, evolução de competências e registro de ocorrências relevantes.
- 2) Resumo Executivo das Operações:** Principais atividades relacionadas ao catálogo de serviços, intervenções programadas e emergenciais, e panorama das ações proativas e reativas.
- 3) Resultados dos Indicadores de Desempenho (KPIs):** Apresentação, análise e tendência dos KPIs acordados, incluindo TMA, TMR, SLA/OLA, backlog, taxa de satisfação do usuário, percentual de incidentes resolvidos no primeiro contato, entre outros.
- 4) Desafios Operacionais e Respostas Adotadas:** Problemas enfrentados, decisões operacionais, obstáculos de infraestrutura e respectivas ações mitigadoras.
- 5) Consumo e Capacidade da Infraestrutura:** Uso de servidores, banda, armazenamento, performance, escalabilidade, tendências de saturação e recomendações.
- 6) Gerenciamento de Problemas:** Mapeamento de incidentes recorrentes, causa raiz, ações corretivas e preventivas e status das iniciativas abertas.
- 7) Avaliação dos processos de Gestão (SGS):** Gerenciamento de Incidentes (GINC), Requisições (GIRS), Mudanças (GMUD), Problemas (GPBS), Configuração e Ativos (GCAS), Capacidade (GCAP), Disponibilidade e Continuidade (GDSCS), Conhecimento (GCON) e Segurança da Informação (GSIN), incluindo demonstração de evidências de sua efetiva execução.

**8) Andamento de Projetos Operacionais e Técnicos:** Entregáveis concluídos, impedimentos, riscos, cronograma, integração com Sustentação e Desenvolvimento.

**9) Identificação e Proposição de Melhorias:** Melhorias técnicas, operacionais, de automação, de processos ou de comunicação, originadas de dados, feedback ou análises.

**10) Evidências de Sustentabilidade e Responsabilidade Ambiental:** Relato das ações práticas observadas pela equipe técnica em conformidade com a Seção de Sustentabilidade deste TR, incluindo, mas não se limitando a: quantitativo de insumos economizados, registro de descarte adequado de resíduos inservíveis, adoção de medidas de eficiência energética e outras iniciativas de mitigação de impacto ambiental no exercício das atividades operacionais.

**11) Feedback dos Usuários:** Consolidado de percepções dos usuários, oportunidades de melhoria e retorno sobre as ações tomadas.

**12) Gestão de Riscos:** Riscos identificados, avaliação de impacto e probabilidade, ações implementadas e prioridades futuras.

**13) Plano de Ações para o Próximo Ciclo:** Metas de melhoria, ações programadas, ajustes de processos, necessidades de capacitação e contribuições ao backlog de melhoria contínua.

4.54.3 O Book Mensal deverá ser entregue até o 10º (décimo) dia útil de cada mês, salvo acordo diverso com a Contratante, e será apresentado e validado em reunião específica com a gestão e fiscalização contratual. A apresentação e validação do relatório constitui condição necessária ao **processo de liquidação da despesa**, conforme as medições do Instrumento de Medição de Resultados (IMR).

4.54.4 Como subsídio ao **Book Mensal** e à comprovação da execução do Processo de Melhoria Continuada (PMC), o Contratado deverá elaborar e disponibilizar, mediante solicitação da Contratante, os seguintes entregáveis técnicos, cujas evidências de conclusão deverão constar nos respectivos relatórios mensais para fins de ateste:

**1) Relatórios Especializados:** Notas técnicas, análises de capacidade (*Capacity Planning*), diagnósticos de desempenho e estudos de arquitetura tecnológica;

**2) Transferência de Conhecimento:** Realização de workshops temáticos conduzidos pela equipe técnica, treinamentos rápidos (*hands-on*) para os especialistas do INPI e campanhas de conscientização sobre boas práticas e segurança para usuários finais;

**3) Documentação de Evolução:** Relatórios de conformidade e registros de atualização da Base de Conhecimento decorrentes das melhorias implementadas no período.

## Requisitos de Segurança da Informação e Privacidade

4.55. O Contratado deverá observar integralmente os requisitos de Segurança da Informação e Privacidade descritos a seguir:

4.55.1. **Conformidade Normativa:** Observância integral à Política de Segurança da Informação do INPI e aos padrões das normas ISO/IEC 27001 e 27002.

4.55.2. **Controle de Acesso e Menor Privilégio:** Acesso remoto exclusivo por canais criptografados, com uso de credenciais individuais e autenticação multifator (MFA). As autorizações devem ser revistas periodicamente e revogadas imediatamente após o desligamento de profissionais.

4.55.3. **Rastreabilidade e Inviolabilidade de Logs:** Todas as atividades devem gerar logs auditáveis, protegidos contra alteração ou exclusão. A ferramenta deve possuir controles que **impeçam a desativação ou exclusão dos registros pelos próprios administradores ou operadores** do Contratado.

4.55.4. **Gestão de Incidentes e Backup:** Adoção de processos formais para tratamento de incidentes e planos de continuidade. O Contratado deve manter uma **política de backup formalizada** para os dados e logs da solução, garantindo a integridade e disponibilidade das informações.

4.55.5. **Gestão de Vulnerabilidades:** Sistemas e equipamentos devem receber aplicação tempestiva de *patches*. O Contratado deverá realizar **análises de vulnerabilidades periódicas** nos ativos que compõem a infraestrutura assistida pelo contrato, reportando os riscos identificados ao INPI.

## Vistoria

4.56. A realização de vistoria nas instalações da Contratante é **facultada** às licitantes, caso considerem necessário para esclarecer dúvidas ou obter entendimento adicional sobre o ambiente de execução. A Contratante **não exigirá vistoria prévia**, por não ser indispensável à adequada formulação das propostas.

4.56.1 A não realização da vistoria não poderá embasar posteriores alegações de desconhecimento das instalações, dúvidas ou esquecimentos de quaisquer detalhes dos locais da prestação dos serviços, devendo o Contratado assumir os ônus dos serviços decorrentes.

## Sustentabilidade

4.57. Além dos critérios de sustentabilidade eventualmente inseridos na descrição do objeto, devem ser atendidos os seguintes requisitos, que se baseiam no Guia Nacional de Contratações Sustentáveis:

4.57.1. **Desmaterialização e Eficiência de Processos:** Redução ou eliminação do consumo de papel e insumos de impressão mediante a adoção de formulários eletrônicos, assinaturas digitais e centralização de todas as interações na ferramenta de ITSM (IT Service Management).

4.57.2. **Transparência e Autonomia Digital:** Utilização do sistema de gestão de demandas (Portal Web) para que o usuário acompanhe o status de suas solicitações, minimizando comunicações impressas e reduzindo a necessidade de deslocamentos físicos ou contatos presenciais.

4.57.3. **Eficiência Energética e Tecnológica:** Priorização do uso racional da infraestrutura computacional, automação de procedimentos e uso de ferramentas de suporte remoto para redução da pegada de carbono e otimização do consumo de energia.

4.57.4. **Gestão de Resíduos e Logística Reversa:** Promoção do descarte ambientalmente adequado de embalagens e materiais de consumo, observando a Lei nº 12.305/2010 (Política Nacional de Resíduos Sólidos) e o Decreto nº 10.936/2022. O Contratado deverá orientar sua equipe para o descarte exclusivo nos recipientes indicados pela Contratante.

4.57.5. **Trabalho Híbrido e Sustentabilidade Urbana:** Incentivo ao trabalho híbrido ou remoto, quando compatível com as atividades e autorizado pelo INPI, visando a redução de emissões atmosféricas decorrentes de deslocamentos e a racionalização de espaços corporativos.

4.57.6. **Conformidade de Mercado:** Os critérios delineados estão em consonância com as melhores práticas do setor de TIC, garantindo a preservação da competitividade do certame e a eficácia do processo sem a imposição de requisitos não usuais.

## Indicação de marcas ou modelos

4.58. Para a presente contratação, são mencionadas as marcas, características e modelos dos itens sob cobertura contratual ou ferramentas de TIC utilizadas, conforme especificado neste Termo de Referência e no Estudo Técnico Preliminar (ETP) Anexo, observadas as justificativas apresentadas a seguir.

4.58.1. A identificação prévia das marcas e modelos dos produtos é essencial para a adequada compreensão das características do parque tecnológico de infraestrutura e do ambiente de atendimento aos usuários de TIC do INPI, garantindo que o Contratado possua a experiência e a base de conhecimento necessárias para a correta prestação dos serviços.

### **Da vedação de utilização de marca/produto na execução do serviço**

4.59. Tendo em vista que o objeto da presente contratação consiste exclusivamente na prestação de serviços especializados de operação e atendimento a usuários de TIC, sem previsão de fornecimento de bens, não se aplica a **vedação de utilização de marca/produto na execução do serviço**.

### **Da exigência de carta de solidariedade**

4.60. Tendo em vista que o objeto da presente contratação consiste exclusivamente na prestação de serviços especializados de operação e atendimento a usuários de TIC, sem previsão de fornecimento de bens, não se aplica a exigência de carta de solidariedade entre fabricante e licitante, nos termos do art. 41, inciso IV, da Lei nº 14.133/2021.

4.61. Tal exigência é restrita às hipóteses em que há fornecimento de bens cuja garantia de origem ou respaldo do fabricante seja condição essencial para a adequada execução contratual, o que não se configura neste caso, dado o escopo estritamente imaterial e técnico-operacional dos serviços contratados.

### **Subcontratação**

4.62. É vedada a subcontratação completa ou da parcela principal da obrigação, abaixo discriminada:

- 1) Gerenciamento de Serviços de TIC;
- 2) Sustentação de Aplicações;
- 3) Sustentação e Administração de Banco de dados;
- 4) Conectividade e Comunicação;
- 5) Segurança de TIC;
- 6) Monitoramento de Serviços de TIC;
- 7) Central de Serviços de TIC;
- 8) Suporte Técnico em Microinformática I (Sede INPI).

4.63. Poderão ser subcontratados as seguintes parcelas do objeto:

- 1) Suporte Técnico em Microinformática II (Field Service);
- 2) Suporte Técnico em Microinformática III (Projetos Especiais);

4.64. Em qualquer hipótese de subcontratação, permanece a responsabilidade integral do Contratado pela perfeita execução contratual, cabendo-lhe realizar a supervisão e coordenação das atividades do subcontratado, bem como responder perante o Contratante pelo rigoroso cumprimento das obrigações contratuais correspondentes ao objeto da subcontratação.

4.65. A subcontratação depende de autorização prévia da Contratante, a quem incumbe avaliar se o subcontratado cumpre os requisitos de qualificação técnica necessários para a execução do objeto.

4.66 Considera-se subcontratação, para os fins deste contrato, a transferência da execução de quaisquer parcelas do objeto a outra pessoa jurídica diversa do Contratado, mediante ajuste formal ou informal.

4.67 Não se caracteriza como subcontratação a utilização, pelo Contratado, de profissionais por ela diretamente contratados, independentemente do regime jurídico adotado, desde que:

I – inexistir vínculo contratual entre tais profissionais e outra pessoa jurídica intermediária para execução do objeto;

II – tais profissionais atuarem sob exclusiva responsabilidade, coordenação e supervisão do Contratado;

III – O Contratado responder integralmente pelos serviços prestados, inclusive quanto à qualidade, segurança da informação e cumprimento dos níveis de serviço.

4.68 É vedada a utilização de pessoas jurídicas interpostas quando caracterizar transferência, ainda que parcial, da execução das parcelas vedadas à subcontratação, nos termos deste instrumento.

4.69 O Contratado deverá assegurar a identificação, qualificação técnica e rastreabilidade dos profissionais envolvidos na execução contratual, mantendo sob sua responsabilidade direta a gestão, coordenação e supervisão das atividades.

4.70 O descumprimento desta cláusula ensejará a aplicação das sanções previstas contratualmente, sem prejuízo da rescisão contratual.

4.71. O Contratado apresentará à Administração documentação que comprove a capacidade técnica do subcontratado, que será avaliada e juntada aos autos do processo correspondente.

4.72. É vedada a subcontratação de pessoa física ou jurídica, se aquela ou os dirigentes desta mantiverem vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que desempenhe função na contratação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou se deles forem cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral, ou por afinidade, até o terceiro grau.

4.73. Não serão admitidas empresas:

a) reunidas sob regime de Consórcio;

b) sejam familiares, cônjuge ou companheiro de empregados do INPI. Consideram-se familiares os parentes em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau;

c) suspensas temporariamente do direito de licitar ou contratar com o INPI;

4.74. A vedação à participação de empresas em consórcio justifica-se pela natureza crítica do objeto, que exige unidade estratégica e responsabilidade técnica indivisível na operação de um Datacenter *on-premises* 24x7 e no suporte a 1.400 usuários. A fragmentação da gestão e de processos entre diferentes empresas elevaria exponencialmente o risco de falhas de comunicação, sobreposição de responsabilidades e dificuldades na aplicação de penalidades, comprometendo a rastreabilidade exigida pela norma ISO/IEC 20000-1 e a continuidade dos serviços essenciais do INPI.

4.74.1 Ademais, o mercado de *Service Desk* e infraestrutura de TIC é amplamente maduro, contando com inúmeras empresas capazes de atender integralmente ao escopo de forma isolada. Assim, a proibição visa preservar a segurança cibernética e a eficiência operacional, evitando que a pluralidade de culturas organizacionais em um mesmo contrato prejudique o rigor técnico e a pronta resposta a incidentes necessários ao modelo de trabalho híbrido e remoto adotado pelo Instituto.

## Da não exigência de amostra

4.75. Tendo em vista que o objeto desta contratação consiste exclusivamente na prestação de serviços, sem fornecimento de bens ou materiais sujeitos a verificação física prévia, fica estabelecido que **não haverá exigência de apresentação de amostras**, protótipos ou quaisquer objetos similares para fins de habilitação, julgamento ou contratação.

4.76. A comprovação da capacidade técnica necessária à adequada execução dos serviços será realizada por meio dos documentos previstos na Lei nº 14.133/2021, especialmente atestados de capacidade técnica, declarações formais, comprovações de qualificação da equipe técnica, metodologias de execução e demais elementos pertinentes, conforme requisitos definidos neste Termo de Referência.

4.77. A ausência de amostras não poderá ser utilizada como fundamento para eventual questionamento posterior quanto ao entendimento do escopo ou da forma de execução dos serviços, devendo a Licitante observar integralmente as obrigações contratuais e os requisitos técnicos estabelecidos.

4.78. Eventuais demonstrações operacionais, metodológicas ou procedimentais, quando necessárias, serão apresentadas exclusivamente em formato documental, não se caracterizando como amostras físicas ou execução prévia do serviço.

## Garantia da contratação

4.79. Será exigida a garantia da contratação de que tratam os arts. 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021, com validade durante a execução do contrato e 90 (noventa) dias após término da vigência contratual, podendo o Contratado optar pela caução em dinheiro ou em títulos da dívida pública, seguro-garantia, fiança bancária ou título de capitalização, em valor correspondente a **5% (cinco por cento)** do valor **anual** da contratação.

4.80. Em caso de opção pelo seguro-garantia, a parte adjudicatária deverá apresentá-la, no máximo, até a data de assinatura do contrato.

4.80.1. A apólice de seguro-garantia permanecerá em vigor mesmo que o Contratado não pague o prêmio nas datas convencionadas.

4.80.2. Caso o adjudicatário não apresente a apólice de seguro de garantia antes da assinatura do contrato, ocorrerá a preclusão do direito de escolha dessa modalidade de garantia.

4.80.3. A apólice de seguro-garantia deverá acompanhar as modificações referentes à vigência do contrato principal mediante a emissão do respectivo endosso pela seguradora.

4.80.4. Será permitida a substituição da apólice de seguro-garantia na data de renovação ou de aniversário, desde que mantidas as condições e coberturas da apólice vigente e nenhum período fique descoberto, ressalvados os períodos de suspensão contratual.

4.80.5. Caso o adjudicatário não opte pelo seguro-garantia ou não apresente a apólice de seguro de garantia antes da assinatura do contrato, deverá apresentar, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério da Contratante, contado da assinatura do contrato, comprovante de prestação de garantia nas modalidades de caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, fiança bancária ou títulos de capitalização.

4.81. Caso seja a garantia em dinheiro a modalidade de garantia escolhida pelo Contratado, deverá ser efetuada em favor da Contratante, em conta específica na Caixa Econômica Federal, com correção monetária.

4.82. Caso a opção seja por utilizar títulos da dívida pública, estes devem ter sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil, e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério competente.

4.83. No caso de garantia na modalidade de fiança bancária, deverá ser emitida por banco ou instituição financeira devidamente autorizada a operar no País pelo Banco Central do Brasil, e deverá constar expressa renúncia do fiador aos benefícios do artigo 827 do Código Civil.

4.84. Na hipótese de opção pelo título de capitalização, a garantia deverá ser custeada por pagamento único, com resgate pelo valor total, sob a modalidade de instrumento de garantia, emitido por sociedades de capitalização regulamente constituídas e autorizadas pelo Governo Federal.

4.84.1. O título de capitalização deverá ser apresentado ao Contratante juntamente com as condições gerais e o número do processo administrativo sob o qual o plano de capitalização foi aprovado pela Susep (art. 8º, III, da Circular SUSEP nº 656, de 11 de março de 2022).

4.85. A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, sob pena de não aceitação, o pagamento de:

4.85.1. prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;



4.85.2. multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração ao Contratado; e

4.85.3. obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza e para com o FGTS, não adimplidas pelo Contratado.

4.86. Em caso de seguro-garantia, a apólice deverá ter cobertura para pagamento direto ao empregado após decisão definitiva em processo administrativo que apure montante líquido e certo a ele devido em razão de inadimplência do Contratado, independentemente de trânsito em julgado de decisão judicial.

4.87. No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser ajustada ou renovada, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, contado da data de assinatura do termo aditivo ou da emissão do apostilamento, seguindo os mesmos parâmetros utilizados quando da contratação.

4.88. Na hipótese de suspensão do contrato por ordem ou inadimplemento da Administração, o Contratado ficará desobrigado de renovar a garantia ou de endossar a apólice de seguro até a ordem de reinício da execução ou o adimplemento pela Administração.

4.89. Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, o Contratado obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério da Contratante, contados da data em que for notificada.

4.90. O Contratante executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.

4.90.1. O emitente da garantia ofertada pelo Contratado deverá ser notificado pelo Contratante quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais.

4.90.2. Caso se trate da modalidade seguro-garantia, ocorrido o sinistro durante a vigência da apólice, sua caracterização e comunicação poderão ocorrer fora desta vigência, não caracterizando fato que justifique a negativa do sinistro, desde que respeitados os prazos prescricionais aplicados ao contrato de seguro, nos termos do art. 20 da Circular Susep nº 662, de 11 de abril de 2022.

4.91. Extinguir-se-á a garantia com a restituição da carta fiança, autorização para a liberação de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia ou anuência ao resgate do título de capitalização, acompanhada de declaração da Contratante, mediante termo circunstanciado, de que o Contratado cumpriu todas as cláusulas do contrato.

4.91.1. A extinção da garantia na modalidade seguro-garantia observará a regulamentação da Susep.

4.91.2. A Administração deverá apurar se há alguma pendência contratual antes do término da vigência da apólice.

4.92. A garantia somente será liberada ou restituída após a fiel execução do contrato ou após a sua extinção por culpa exclusiva da Administração e, quando em dinheiro, será atualizada monetariamente.

4.93. O Contratado autoriza o Contratante a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista neste Termo de Referência.

4.94. O garantidor não é parte para figurar em processo administrativo instaurado pelo Contratante com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções ao Contratado.

4.95. A garantia de execução é independente de eventual garantia do produto ou serviço prevista neste Termo de Referência.

## Instalação de escritório

4.96. Para a execução do objeto, **não será exigida do Contratado a instalação ou manutenção de escritório físico, sede administrativa ou filial no município do Rio de Janeiro (RJ)**. A infraestrutura tecnológica e administrativa necessária para suportar a operação remota deve ser provida pelo Contratado em sua localidade de origem ou escolha, desde que assegurada a plena integração funcional com o ambiente do INPI.

4.97. A dispensa de sede física local fundamenta-se na natureza técnica do suporte de Nível 1 (Central de Serviços) e do Monitoramento de TIC, cujas atividades são desempenhadas de forma estritamente remota. Complementarmente, o atendimento presencial de Nível 2 e N3 será realizado exclusivamente nas dependências do INPI, eliminando a necessidade de base operacional externa no estado.

4.98. Não está inclusa no objeto do contrato a disponibilização, por parte do Contratado ou do INPI, de espaço físico ou áreas de estocagem para peças de reposição e ativos de reserva (*buffer*) nas dependências do Contratado. Toda a logística de sobressalentes necessária à manutenção deve ser gerida utilizando os recursos da Administração.

4.99. As instalações remotas do Contratado devem ser totalmente independentes dos recursos de climatização, energia ou espaço físico do INPI. Não será admitido que a execução dessas atividades dependa de infraestrutura fornecida pelo órgão, configurando um modelo de Centro de Serviços Compartilhados (CSC) externo, o que garante a economicidade e evita o uso de recursos públicos para suporte a outros clientes do Contratado.

4.100. O Contratado responde integralmente pela segurança lógica e física de suas instalações remotas, independentemente de sua localização geográfica. Deve-se garantir o controle rigoroso de acesso aos sistemas e dados do INPI, em estrita conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e com a Política de Segurança da Informação (PSI) do Instituto.

## **Informações relevantes para o dimensionamento e apresentação da proposta**

4.101. As licitantes deverão estruturar suas propostas considerando as seguintes premissas de negócio, operacionais e financeiras estabelecidas pelo INPI:

### **I – Natureza da Contratação e Modelo de Gestão**

4.102. **Execução Indireta por Resultados:** A contratação baseia-se na entrega de serviços e alcance de metas (NMS), conforme a **Portaria SGD/MGI nº 1070/2023, com alterações pelas Portarias nº 6.680/2024 e nº 6.055/2025**. É vedada a caracterização de vínculo empregatício, subordinação direta ou controle de jornada pela Contratante, não se configurando pagamento por homem/hora ou posto de trabalho.

4.103. **Referencial Metodológico:** A operação deve obrigatoriamente implementar um **Sistema de Gerenciamento de Serviços (SGS)** unificado, integrando a norma **ABNT NBR ISO/IEC 20000:2020** às práticas ágeis de **DevSecOps**, garantindo automação de infraestrutura (IaC), rastreabilidade total no ITSM e integração colaborativa com a área de desenvolvimento de software do INPI.

4.104. **Abrangência dos Processos:** O licitante deve dimensionar seus recursos para sustentar continuamente os processos de Incidentes (GINC), Requisições (GIRS), Mudanças (GMUD), Problemas (GPBS), Configuração e Ativos (GCAS), Capacidade (GCAP), Disponibilidade (GDCS), Conhecimento (GCON) e Segurança (GSIN).

4.105. **Modelo de Operação Compartilhada e Exclusividade de Dados:** Em consonância com o regime de mão de obra sem dedicação exclusiva, a estrutura operacional e os processos do SGS poderão ser de natureza multi-cliente (Centro de Serviços Compartilhados), observando-se obrigatoriamente:

**I. Ferramenta de Gestão Exclusiva (ITSM e Monitoramento de TIC):** É vedada a utilização das citadas ferramentas de forma compartilhada ou externas para o registro das demandas do INPI. Toda a execução, registro e controle de chamados, incidentes, mudança, problemas e monitoramento deverá ocorrer, obrigatoriamente, na **ferramenta ITSM e Monitoramento de TIC indicadas e fornecidas pelo INPI**, garantindo a propriedade, o sigilo e a integridade histórica dos dados pela Autarquia;

**II. Integração de Processos:** O Contratado deverá adaptar seus processos internos (SGS) para que a operacionalização ocorra de forma transparente dentro do ecossistema tecnológico do INPI, garantindo que o compartilhamento de recursos humanos não resulte em atrasos de atendimento, vazamento de informações ou acesso de terceiros à base de dados do órgão;

**III. Rastreabilidade e Auditoria:** O Contratado deverá assegurar que seus profissionais acessem a ferramenta ITSM do INPI por meio de meios seguros, credenciais individuais e rastreáveis, permitindo a auditoria completa de cada ação realizada na base de dados exclusiva da Contratante.

## II – Referencial de Exequibilidade e Perfil Profissional

4.106. A estimativa de remuneração dos profissionais, baseada no **Mapa de Pesquisa Salarial da SGD/MGI**, foi utilizada pela Administração exclusivamente como insumo para a obtenção do preço de referência, Patamar de Exequibilidade e para a definição do valor global da contratação, em conformidade com as Portarias SGD/MGI nº 1.070/2023 e suas alterações

4.106.1. Ressalta-se que os valores constantes no referido referencial não vinculam a execução contratual nem estabelecem pisos salariais, sendo de responsabilidade exclusiva do Contratado a definição da remuneração de seus empregados, observadas as normas legais e as convenções coletivas de trabalho vigentes.

4.106.2. Em caso de propostas com valores globalmente inferiores ao preço de referência, a licitante deverá demonstrar, de forma clara, a exequibilidade de sua planilha de custos e a capacidade de atrair e reter profissionais com a senioridade e as competências técnicas exigidas (Júnior, Pleno e Sênior).

4.103.3. O Contratado assume integral responsabilidade pelos riscos de *turnover* (rotatividade) e obsolescência técnica, devendo garantir que a estratégia salarial adotada não comprometa o cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço (NMS) nem a qualidade técnica da operação do Datacenter e do atendimento aos usuários de TIC do INPI.

4.106. O quantitativo de profissionais indicado na Planilha de Formação de Preços baseia-se no histórico de volumetria de demandas do INPI, na complexidade técnica do Datacenter *On-Premises* e nas lições aprendidas em contratos anteriores de mesmo escopo.

4.104.1. O dimensionamento apresentado pela Administração possui caráter **estritamente estimativo e referencial**, servindo como balizador para a formulação das propostas e verificação de sua exequibilidade.

4.104.2. A licitante possui plena autonomia para propor dimensionamento diverso, desde que apresente, em sua proposta, uma **Metodologia de Dimensionamento e Produtividade** fundamentada. Tal metodologia deve comprovar, tecnicamente, a viabilidade de atendimento à totalidade dos requisitos, à criticidade da operação 24x7 e ao estrito cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço (NMS) estabelecidos.

4.107. O subdimensionamento do quantitativo de profissionais, ou de seus custos associados, com o fito de redução artificial de preço, constitui **risco exclusivo e intransferível do Contratado**, integrando sua álea extraordinária.

4.107.1. Caso a estrutura alocada se mostre insuficiente, durante a execução contratual, para o alcance dos NMS e demais obrigações, o Contratado deverá reforçar a equipe às suas expensas até o limite do dimensionamento referencial estimado pelo INPI.

4.107.2. O incremento de pessoal necessário para corrigir falhas de produtividade ou subdimensionamento não ensejará, sob hipótese alguma, direito a reequilíbrio econômico-financeiro ou acréscimo no valor global do contrato, uma vez que a obrigação do Contratado é a entrega do **resultado operacional** e não o fornecimento de postos de trabalho.

## III – Dinâmica Operacional e Regimes de Atendimento

4.108. **Escalonamento e Disponibilidade:** O dimensionamento deve cobrir os regimes de **10x5 (Operação de Infraestrutura de TIC)**, **13x5 (Atendimento à Usuários de TIC)**, **24x7 (Monitoramento de TIC)** e o regime de **Sobreaviso/Intervenções Extraordinárias** (noite, feriados e fins de semana), garantindo que a soma das frações de esforço propostas suporte a carga de trabalho contínuo e ininterrupto.

4.109. **Escalabilidade da Demanda:** A proposta deve demonstrar capacidade de absorver variações sazonais de demanda de até **25% (vinte e cinco por cento)** em relação à média mensal de chamados e intervenções extraordinárias, **considerada a média móvel dos últimos 12 (doze) meses, por meio de mecanismos de gestão operacional**, sem degradação dos níveis de serviço.

## V – Infraestrutura e Instalações Necessárias

**4.110. Estrutura Remota Obrigatória:** O licitante deve possuir ou instalar estrutura externa (fora do INPI) para o Nível 1 (Service Desk) e para a Central de Monitoramento (NOC), garantindo conectividade e redundância.

**4.111. Modelo de Operação Compartilhada:** A estrutura mencionada poderá ser de natureza multi-cliente (Centro de Serviços Compartilhados), desde que a Licitante assegure e demonstre, em seu Memorial Descritivo, o cumprimento dos seguintes requisitos:

**I. Segregação Lógica:** Garantia de isolamento completo dos dados, acessos e registros do INPI em relação aos demais clientes do Contratado, em observância à LGPD e à Política de Segurança da Informação do órgão;

**II. Garantia de Performance:** O compartilhamento da estrutura não poderá, sob qualquer hipótese, comprometer o atingimento dos Níveis Mínimos de Serviço (NMS) e Acordos de Nível de Serviço (SLA) pactuados;

**III. Rastreabilidade Individualizada:** Todos os registros de logs, auditorias e históricos de atendimento devem ser passíveis de extração individualizada e exclusiva para o INPI, sem contaminação por dados de terceiros.

## **VI – Perfil de Prestação de Serviços e Volumetria de Referência**

**4.112. Dimensionamento da Demanda:** Para fins de subsídio ao planejamento e à elaboração das propostas comerciais, apresenta-se uma volumetria média estimada de **2.000 (dois mil) chamados mensais**, conforme as categorias detalhadas no **Anexo IV – Catálogo de Serviços** e o referencial de distribuição estatística de severidades informado no **item 4.50.3.3** deste TR. Ressalta-se que tal dado possui caráter meramente informativo e referencial, não constituindo garantia de faturamento mínimo ou limitação de teto operacional. A remuneração do Contratado permanece vinculada ao modelo de pagamento fixo mensal e ao cumprimento estrito dos Níveis Mínimos de Serviço (NMS), independentemente das oscilações de demanda.

**4.112.1. Da Volumetria e Demanda:** O Contratado obriga-se a realizar o atendimento de **quantitativo ilimitado de chamados e demandas**, independentemente de oscilações sazonais ou das estimativas históricas apresentadas.

**4.112.2.** O valor mensal da prestação dos serviços engloba a totalidade das atividades necessárias para o cumprimento integral dos Níveis Mínimos de Serviço (NMS/SLA), sendo vedada a interrupção dos atendimentos ou a cobrança de valores adicionais sob alegação de excesso de demanda, salvo em casos de reequilíbrio econômico-financeiro devidamente comprovado e autorizado pela Administração, nos termos da legislação vigente.

**4.113. Intervenções Extraordinárias e Sobreaviso:** Além das rotinas de horário comercial, estima-se a necessidade de **60 (sessenta) horas mensais** de intervenções técnicas programadas e emergenciais em horário extraordinário, com a seguinte distribuição histórica:

**I. Período Noturno Semanal (após as 22h):** 37% (trinta e sete por cento) das intervenções;

**II. Finais de Semana e Feriados:** 63% (sessenta e três por cento) das intervenções.

**III. Disponibilidade de Sobreaviso:** Para suporte a estas intervenções, o Contratado deverá assegurar o regime de sobreaviso para os perfis técnicos e gerenciais indicados, estimando-se 512 (quinhentas e doze) horas mensais de disponibilidade de prontidão por perfil, cujos custos devem estar integralmente **representados** no Fator K **calculado** junto à Planilha de Formação de Custos e Preços constante da proposta, sem ônus adicional à Contratante.

**4.114. Modalidades de Execução:** Os serviços serão prestados de forma multicamada (N1, N2 e N3), observando as modalidades **presencial (residente), visita técnica sob demanda (regionais), híbrida ou remota**, conforme definido no **Anexo III – Planilha Simplificada** e no **Anexo II – Matriz de Competências deste TR**. A variação entre modalidades visa otimizar a eficiência operacional e a agilidade do atendimento.

**4.115. Abrangência Geográfica dos Atendimentos Presenciais:** As intervenções que exijam presença física (alocação rotineira, visitas técnicas sob demanda ou manutenções locais) serão realizadas nos seguintes locais:

**I. Núcleo Central:** Sede do INPI e Datacenter principal;

**II. Unidades Descentralizadas:** Unidades Regionais onde o INPI possua representação física formal;

**III. Eventos Institucionais Externos:** Locais indicados pela Contratante, desde que circunscritos às regiões metropolitanas onde o INPI possua unidade instalada.

4.115.1. Os custos de deslocamento, transporte de ferramentas e disponibilidade técnica para estas localidades devem ser considerados pelo licitante na composição de sua proposta, não cabendo cobrança de diárias ou ressarcimentos adicionais para atendimentos nas áreas metropolitanas citadas.

#### **IV – Modelo de Pagamento e Formação de Preços**

4.116. Todas as despesas de pessoal do Contratado, como salários, férias, encargos, benefícios, deslocamento, treinamentos, hospedagem e alimentação, outras advindas de possíveis contratações e/ou deslocamentos em função de substituições dos titulares dos respectivos postos de atendimento e/ou serviços por motivos de faltas (justificadas ou não), férias, afastamentos por motivos de doença ou acidentes, dentre outros motivos, que impliquem no comprometimento do alcance dos níveis de serviços acordados devem estar inclusos na proposta da Licitante.

4.117. Todos os custos empregados na execução dos serviços pelo Contratado, tais como: serviços de transporte, capacitação da equipe da contratante conforme indicado neste TR, licenças de uso de softwares, equipamentos, instalações físicas, locação de equipamentos, mobiliários, canais de comunicação, recursos de telefonia (URA com pesquisa de satisfação automática após o encerramento da ligação, DAC, PABX, etc.), instalações da Central de Atendimento (N1) e Monitoramento de TIC (NOC), bem como o uso de sistemas e bases de dados de competência do Contratado para a prestação dos serviços, deverão estar contemplados nos Custos Indiretos (Despesas Operacionais e Administrativas) da Planilha de Custos de Formação de Preços a ser apresentada pelo Contratado.

4.118. **Pagamento Fixo Mensal:** A remuneração é fixa mensal e vinculada ao desempenho (IMR). Custos indiretos, lucros, tributos e despesas de gestão devem ser diluídos no **LDI (Lucro e Despesas Indiretas)** incidente sobre o custo direto da mão de obra sem dedicação exclusiva.

4.119. **Atividades Extraordinárias e Justificativa de Custo Fixo:** Os custos relativos a adicionais noturnos, regimes de sobreaviso e intervenções em finais de semana e feriados são considerados **custos ordinários e fixos do objeto**, não ensejando faturamento adicional por evento ou chamado.

**a) Justificativa:** A adoção do custo fixo para intervenções extraordinárias visa proporcionar previsibilidade orçamentária à Administração e permitir ao Contratado o planejamento prévio de suas escalas de prontidão.

**b) Risco Ordinário:** A natureza variável do volume de incidentes emergenciais ou de mudanças programadas integra o **risco ordinário do negócio**. Uma vez que os quantitativos de referência de sobreaviso indicados neste TR e seus Anexos, bem como os patamares salariais da SGD/MGI foram fornecidos para balizar a exequibilidade, eventuais oscilações na demanda não caracterizam álea extraordinária, sendo compensadas ao longo do ciclo anual de execução.

4.120. **Exceção (Field Service e Projetos Especiais):** Somente o Suporte N2 (Field Service/Projetos Especiais) terá pagamento variável conforme a demanda efetivamente registrada na ferramenta ITSM da Central de Serviços (N1), limitada ao teto planejado pelas estimativas da Contratante ou da proposta do Contratado.

4.121. As licitantes assumem integralmente todos os custos de preparação e apresentação de suas propostas, não sendo a Administração, em nenhuma hipótese, responsável por tais custos, independentemente da condução ou do resultado do processo licitatório.

#### **V – Cenário de Mercado e Responsabilidade sobre o Capital Humano**

4.122. **Risco Inerente ao Setor de TIC:** O Contratado declara plena ciência do cenário de alta demanda e rotatividade (*turnover*) de profissionais qualificados no setor de Tecnologia da Informação. Tais circunstâncias constituem **risco ordinário do negócio**, não sendo admitida sua invocação como álea extraordinária, fato do príncipe ou fato da Administração para justificar o descumprimento de prazos e metas.

4.123. **Gestão de Talentos:** É responsabilidade exclusiva do Contratado a implementação de políticas eficazes de recrutamento, remuneração e retenção de talentos compatíveis com as exigências deste TR. Dificuldades na contratação ou manutenção da equipe não ensejarão pleitos de reequilíbrio econômico-financeiro ou revisão contratual.

4.124. **Continuidade e Transmissão de Conhecimento:** Eventuais substituições de profissionais devem ser conduzidas de forma planejada e transparente, assegurando:

- I. A manutenção integral do conhecimento técnico e operacional do ambiente do INPI;
- II. O cumprimento rigoroso dos níveis de serviço (SLA/NMS) durante o período de transição;
- III. O repasse formal de conhecimento (*shadowing*) sem custos adicionais à Contratante.

4.125. **Foco em Resultados:** Em conformidade com os entendimentos do TCU, a fiscalização do INPI recairá sobre a **entrega dos serviços e resultados**, mantendo o Contratado total autonomia gerencial sobre sua equipe, vedada qualquer ingerência da Administração na política de pessoal do fornecedor.

## VI – Requisitos de Maturidade e Qualidade da Gestão

4.126. **Comprovação de Maturidade Processual:** A Licitante deverá comprovar que a execução de suas atividades está amparada por um Sistema de Gerenciamento de Serviços (SGS) estruturado, alinhado às práticas do framework ITIL 4 e aos requisitos da norma ABNT NBR ISO/IEC 20000.

4.127. **Memorial de Governança de TI:** Para o cumprimento do item anterior, a Licitante deverá apresentar documento de emissão própria descrevendo, em detalhes, como seus processos internos asseguram a aplicação das melhores práticas de gestão, contemplando obrigatoriamente:

- a) **Práticas Gerais de Gerenciamento:** Gestão de estratégia, portfólio, arquitetura, melhoria contínua, medição e reporte, gestão de riscos e gestão de segurança da informação;
- b) **Práticas de Gerenciamento de Serviços:** Desenho de serviço, transição, monitoramento e gerenciamento de eventos, bem como o ciclo de vida completo do chamado (Incidente, Requisição, Problema e Mudança);
- c) **Práticas de Gerenciamento Técnico:** Gerenciamento de implantação, infraestrutura e plataformas, em conformidade com o escopo de Operação e Atendimento a Usuários de Infraestrutura de TIC.

4.128. **Certificação ISO/IEC 20000 (Alternativa):** Alternativamente ao Memorial de Governança de TI, a Licitante poderá apresentar cópia do certificado original ISO/IEC 20000 em vigor, emitido por organismo de certificação acreditado, concedido à proponente em sua própria razão social e CNPJ.

4.129. **Abordagem de Processos Integrados:** A exigência de alinhamento normativo visa garantir que os serviços sejam implementados de maneira coordenada, mediante controle contínuo, assegurando rastreabilidade operacional e evidenciando oportunidades de melhoria sistemática (PDCA) em benefício do INPI.

4.130. **Isonomia e Segurança Técnica:** Os requisitos desta seção baseiam-se em padrões internacionais genéricos e amplamente adotados, garantindo que qualquer organização qualificada possa participar do certame, ao mesmo tempo em que oferece ao INPI a segurança de que o Contratado possui capacidade de gestão para cumprir procedimentos formalmente documentados.

### 4.131. Proposta Comercial

4.131.1. As licitantes deverão apresentar, obrigatoriamente, uma única proposta técnica e financeira detalhada, conforme o **Anexo IX - Modelo de Proposta deste TR**, abrangendo a totalidade dos serviços especificados neste TR e no ETP Anexo.

### 4.132. Planilhas de Custos

4.132.1. A Proposta Comercial deverá conter Anexo conforme template de **Planilha de Custos e Formação de Preços (PCFP)** detalhada, estabelecido no Anexo B, item 19.2.1, da Portaria SGD/MGI nº 6.055/2025, incluindo **Planilha Complementar por perfil profissional**, conforme item 19.2.4 da referida Portaria.

4.132.2. A **Planilha de Custos e Formação de Preços** deve evidenciar a **composição analítica e detalhada dos custos diretos e indiretos**, discriminando, no mínimo, despesas com pessoal, encargos sociais e trabalhistas, benefícios, insumos, despesas operacionais e administrativas, tributos incidentes e margem de lucro, de forma compatível com o escopo, o volume estimado de demandas e os níveis mínimos de serviço exigidos;

4.133. **Informações Complementares (Plano de Operação e Gerenciamento de Serviços):** A licitante deverá encaminhar, conjuntamente com a proposta comercial, documento contendo o detalhamento da metodologia operacional proposta, estruturado nos seguintes tópicos:

**1) Metodologia de Gestão (SGS):** Descrição da aderência dos processos de suporte às práticas da ISO/IEC 20000 e DevSecOps, incluindo fluxogramas básicos para Incidentes, Requisições, Mudanças e Problemas, conforme diretrizes da Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023;

**2) Infraestrutura de Suporte:** Localização e descrição da Central de Serviços (N1) e do Monitoramento (NOC), bem como o cronograma/plano de mobilização da Base de Apoio no Rio de Janeiro e unidades regionais (se já existentes ou a serem instaladas);

**3) Ferramental Tecnológico:** Descrição das capacidades das ferramentas de ITSM e ITOM que serão utilizadas para garantir a rastreabilidade, CMDB e base de conhecimento;

**4) Segurança e Privacidade:** Resumo da Política de Segurança da Informação (PSI) e medidas de conformidade com a LGPD aplicadas à operação;

**5) Declaração de Conformidade Técnica:** Documento formal confirmando o pleno atendimento aos requisitos mínimos de formação e certificação dos perfis profissionais exigidos no **Anexo II – Matriz de Competências** deste TR.

#### 4.134. **Prova de Exequibilidade e Avaliação de Propostas**

4.134.1. Para fins de aferição da viabilidade econômico-financeira das propostas, o valor global estimado pelo INPI, elaborado com base no Mapa de Pesquisa Salarial da Secretaria de Governo Digital (SGD/MGI), constitui **Patamar Técnico de Referência para análise de exequibilidade**, não configurando piso salarial obrigatório, mas parâmetro de avaliação da compatibilidade da proposta com as condições reais de mercado.

4.134.2. As propostas que se enquadrarem nas hipóteses abaixo serão consideradas sob **presunção relativa de inexecuibilidade**, nos termos do art. 59, inciso III e §2º da Lei nº 14.133/2021, sendo obrigatória a apresentação de prova de exequibilidade:

a) Valor global inferior ao estimado pelo INPI;

b) Salários nominais inferiores aos constantes no Mapa de Pesquisa Salarial publicado pelo SGD/MGI vigente na data da abertura do certame;

c) Quantitativo de profissionais inferior ao dimensionamento de referência previsto no **Anexo III – Planilha Simplificada** deste TR.

d) Fator K inferior ao parâmetro técnico de referência estabelecido no **Anexo III – Planilha Simplificada** deste TR.

4.134.3. Estarão dispensadas da apresentação de prova de exequibilidade as propostas que atenderem, cumulativamente, aos seguintes requisitos:

a) Valor global igual ao estimado;

b) Salários e quantitativos iguais ou superiores aos referenciais técnicos;

c) Fator K igual ou inferior ao parâmetro de referência.

4.134.4. Todas as informações fornecidas pela Licitante serão objeto de rigoroso exame técnico pela equipe do INPI, comparando-as com os requisitos operacionais, pisos das categorias profissionais e práticas vigentes no mercado de TIC.

4.134.5. A análise terá por objetivo verificar a sustentabilidade técnica e financeira da execução contratual, considerando:

I. Requisitos operacionais;

II. Perfis profissionais previstos na Portaria SGD nº 1.070/2023, e suas alterações;

III. Práticas vigentes no mercado de TIC;

IV. Necessidade de manutenção da qualidade e continuidade do serviço.

4.134.6. A Contratante poderá realizar diligências para esclarecimentos adicionais, nos termos do art. 64 da Lei nº 14.133/2021.

4.134.7. A Contratante analisará detalhadamente a Planilha de Custos e Formação de Preços (PCFP) e a Planilha Complementar por perfil profissional, verificando a consistência dos custos diretos, indiretos (Despesas Operacionais e Administrativas), tributos e a margem de lucro.

4.134.8. A proposta será considerada executável somente após o resultado procedente do exame da composição detalhada de custos, demonstrando a compatibilidade entre os recursos alocados e os Níveis Mínimos de Serviço (NMS) exigidos.

4.134.9. Caso a proposta apresente quantitativos de profissionais inferiores aos referenciais, a licitante deverá encaminhar demonstrativo de cálculo e metodologia de produtividade que comprovem a viabilidade de alcance das metas, considerando as características específicas das demandas do INPI.

4.134.10. Para a comprovação mencionada, deverão ser apresentadas as tabelas estatísticas de dimensionamento, a **fundamentação teórica** para adoção de modelos distintos e o detalhamento da escala logística (turnos, pausas, descansos e coberturas).

4.134.10.1 A fundamentação técnica mencionada deverá basear-se em modelos matemáticos de dimensionamento reconhecidos pelo mercado de TIC, tais como o **Gross Staffing Model** (metodologia HDI), o modelo de **Equações de Erlang (Erlang C)** ou o **Ratio Model**. A licitante deve demonstrar explicitamente como o quantitativo de profissionais em sua proposta absorve o volume histórico de demandas, considerando a disponibilidade líquida por profissional e mantendo uma taxa de utilização que não comprometa os níveis de serviço baseados neste TR.

4.134.10.2 Os cálculos de dimensionamento deverão ser obrigatoriamente fundamentados na série histórica de volumetria de chamados do INPI, disponível no Estudo Técnico Preliminar anexo a este TR. Na ausência de indicadores históricos específicos, a licitante deverá adotar premissas baseadas em referências típicas de mercado, prioritariamente as métricas do **HDI (Help Desk Institute)**, devendo justificar tecnicamente a composição do **Tempo Médio de Atendimento (TMA)**, detalhando os períodos destinados à interação direta e ao **trabalho pós-atendimento (After Call Work)** necessário para o cumprimento dos indicadores de nível de serviço deste TR.

4.134.11. Para demonstrar a viabilidade de salários da proposta, a licitante deverá apresentar evidências de prática **real compatível com os locais de execução contratual previstos neste Termo de Referência**, de modo a refletir as condições efetivas do mercado de trabalho aplicável. Poderão ser apresentados:

**I – Documentos comprobatórios de remuneração praticada em contratos executados em localidades compatíveis com os locais de prestação do serviço;**



**II – RAIS anonimizadas, extratos agregados do CAGED, folhas salariais consolidadas ou declarações auditadas por contador regularmente inscrito no CRC;**

**III – Estudos de mercado ou guias salariais de reconhecida credibilidade nacional.**

4.134.12. A licitante deverá demonstrar que seu modelo operacional é capaz de assegurar a continuidade e qualidade do Service Desk, podendo fazê-lo por quaisquer meios idôneos, tais como:

- I. Certificação ISO/IEC 20000-1 válida;
- II. Comprovação de adoção de boas práticas reconhecidas (ex: ITIL);
- III. Relatórios de auditoria independente;
- IV. Indicadores históricos de desempenho (SLA, CSAT, NPS  $\geq$  80%);
- V. Demonstrativo de índice de rotatividade compatível com a estabilidade operacional.

4.134.13. As exigências visam assegurar que a economia proposta pela Licitante não resulte na precarização dos serviços ou na perda de conhecimento tático por rotatividade excessiva (*turnover*). Busca-se garantir que o dimensionamento e a política remuneratória adotados já tenham sido testados com sucesso em ambientes de complexidade similar, assegurando que a vantajosidade da proposta seja técnica e financeiramente sustentável ao longo de toda a vigência contratual.

4.134.14. Ressalta-se que a gestão de todos os serviços referentes ao objeto deste Termo de Referência competem exclusivamente ao Contratado, que deve distribuí-las entre seu time, segundo o desenho e a eficiência na execução de seus processos.

4.134.15. O Contratado será periodicamente auditado pelo INPI, com foco em seu desempenho na execução contratual, especialmente, como mencionado, no integral atendimento dos requisitos preconizados nos níveis mínimos de serviços e qualidade dos atendimentos prestados e quantitativo de recursos humanos, bem como seus salários, estimados pelo Contratado.

## **5. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES**

5.1. São obrigações da CONTRATANTE:

### **5.1.1 Gestão e Fiscalização**

5.1.1.1 Nomear Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos;

### **5.1.2 Procedimentos Formais**

5.1.2.1 Encaminhar formalmente a demanda por meio de Ordem de Serviço ou de Fornecimento de Bens, de acordo com os critérios estabelecidos no Termo de Referência;

### **5.1.3 Recebimento e Sanções**

5.1.3.1 Receber o objeto fornecido pelo contratado que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas;

5.1.3.2 Aplicar ao Contratado as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis, comunicando ao órgão gerenciador da Ata de Registro de Preços, quando aplicável;

#### **5.1.4 Obrigações Financeiras**

5.1.4.1 Liquidar o empenho e efetuar o pagamento ao Contratado, dentro dos prazos preestabelecidos em contrato;

#### **5.1.5 Comunicação**

5.1.5.1 Comunicar ao Contratado todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o contrato.

#### **5.1.6 Definição de Requisitos Técnicos**

5.1.6.1 Definir produtividade ou capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC por parte do contratado, com base em pesquisas de mercado, quando aplicável;

#### **5.1.7 Propriedade Intelectual**

5.1.7.1 Assegurar a titularidade dos direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos cuja criação ou alteração seja objeto da relação contratual pertençam à Administração, incluindo a documentação, o código-fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados, justificando os casos em que isso não ocorrer.

### **5.2. São obrigações do CONTRATADO:**

#### **5.2.1 Representação e Fiscalização**

5.2.1.1 Indicar formalmente preposto apto a representá-la junto à contratante, que deverá responder pela fiel execução do contrato;

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

5.2.1.3 Propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato pela contratante, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcial, em qualquer tempo, desde que motivadas as causas e justificativas desta decisão;

#### **5.2.2 Responsabilidade Civil**

5.2.2.1 Reparar quaisquer danos diretamente causados à contratante ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pela contratante;

#### **5.2.3 Manutenção de Condições Contratuais**

5.2.3.1 Manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação;

5.2.3.2 Quando especificada, manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da solução de TIC;

5.2.3.3 Quando especificado, manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC durante a execução do contrato;

5.2.3.4 Assegurar a execução dos serviços em conformidade com o modelo de prestação orientado a resultados, metas, indicadores e Níveis Mínimos de Serviço (NMS) definidos neste Termo de Referência, vedada a caracterização de contratação por homem/hora, por posto de trabalho, de dedicação exclusiva, de subordinação direta ou de controle de jornada pela Contratante, nos termos da Portaria SGD/MGI nº 6.055/2025 e da legislação vigente;

5.2.3.5 Manter capacidade operacional compatível com a demanda estimada e com as variações previsíveis de volume de serviços, inclusive quanto à escalabilidade e flexibilização da força de trabalho, de modo a absorver oscilações de demanda sem prejuízo da continuidade, da qualidade ou do cumprimento dos níveis de serviço pactuados;

5.2.3.6 Adotar políticas e práticas eficazes de gestão de pessoas, recrutamento, capacitação e retenção de profissionais qualificados, compatíveis com o cenário de mercado da área de TIC, de forma a mitigar riscos de rotatividade excessiva, descontinuidade operacional ou degradação da qualidade dos serviços, permanecendo tais responsabilidades integralmente a cargo do Contratado;

5.2.3.7 Assegurar que eventuais substituições de profissionais ocorram de forma planejada e tempestiva, com mecanismos adequados de transição e repasse de conhecimento, de modo a preservar a continuidade dos serviços, a manutenção da produtividade e o cumprimento dos critérios de qualidade e níveis de serviço estabelecidos, não sendo admitida a invocação de dificuldades de contratação ou retenção de mão de obra como justificativa para descumprimento contratual ou pleitos de reequilíbrio econômico-financeiro.

## 5.2.4 Segurança, Compliance e Propriedade Intelectual

5.2.4.1. Observar integralmente a legislação vigente e as normas técnicas e regulatórias aplicáveis, incluindo as diretrizes da **Política Institucional de Segurança da Informação da Contratante**, a **Lei nº 13.709/2018 (LGPD)**, bem como os padrões e boas práticas reconhecidos de segurança da informação e cibernética, em especial as normas da família **ISO/IEC 27000**, aplicáveis ao escopo dos serviços contratados.

5.2.4.2. Manter, em toda a vigência do contrato, condições de segurança física e lógica adequadas à proteção da infraestrutura instalada e dos dados em trânsito, conforme requisitos técnicos e de confidencialidade estabelecidos neste Termo de Referência;

5.2.4.3. Ceder os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo a documentação, os modelos de dados e as bases de dados em favor da Administração;

5.2.4.4. Implementar, manter e operar **controles formais de segurança da informação**, incluindo políticas, procedimentos e mecanismos de controle de acesso, gestão de identidades, registro de logs, auditoria, rastreabilidade, criptografia das comunicações, atualização de sistemas e tratamento de vulnerabilidades, assegurando a confidencialidade, integridade, disponibilidade e autenticidade das informações tratadas no âmbito da execução contratual.

5.2.4.5. Assegurar o **sigilo absoluto** de todos os dados, informações e ativos acessados ou processados em decorrência da execução dos serviços, vedada sua utilização para fins diversos dos previstos contratualmente, bem como responsabilizar-se integralmente, inclusive por atos de seus empregados, prepostos, subcontratados ou terceiros, por qualquer uso indevido, compartilhamento não autorizado, vazamento ou incidente de segurança.

5.2.4.6. Adotar processos formais de **gestão de incidentes, continuidade dos serviços e recuperação de desastres**, incluindo comunicação tempestiva à Contratante sobre incidentes relevantes, apoio às atividades de auditoria e fiscalização, e disponibilização de evidências técnicas sempre que solicitado, sem prejuízo das obrigações legais e contratuais aplicáveis.

## 5.2.5 Evolução Tecnológica e Transição

5.2.5.1. Assegurar que a execução dos serviços observe integralmente as diretrizes de arquitetura tecnológica definidas pela área técnica da Contratante, bem como os padrões, processos e controles do **Sistema de Gerenciamento de Serviços (SGS)**, aderente à **ABNT NBR ISO/IEC 20000:2020**, utilizando obrigatoriamente a ferramenta ITSM oficial da Contratante como núcleo operacional, repositório único de registros, evidências, configurações e histórico da prestação dos serviços;

5.2.5.2. Adotar, quando aplicável e de forma compatível com o modelo de contratação orientado a resultados, práticas ágeis e de DevSecOps como **referenciais técnicos de apoio à execução**, voltadas à melhoria contínua, à redução de riscos operacionais, à previsibilidade das entregas e à incorporação sistemática de controles de segurança da informação desde as fases iniciais dos processos, observados, em qualquer hipótese, os processos formais do SGS, a governança estabelecida, a rastreabilidade das atividades, o uso do ITSM oficial da Contratante e a vedação à implantação de soluções ou fluxos paralelos não autorizados.

5.2.5.3. Promover a evolução tecnológica da solução de forma planejada, controlada e progressiva, mediante observância dos processos formais de Gerenciamento de Mudanças, Gerenciamento de Configuração e Gerenciamento do Conhecimento, assegurando rastreabilidade, controle de versões, avaliação de impactos, mitigação de riscos e autorização prévia da Contratante para adoção de novas tecnologias, arquiteturas, automações ou integrações;

5.2.5.4. Implementar, manter e atualizar continuamente repositório de Base de Conhecimento integrada ao ITSM, garantindo padronização do atendimento, vínculo das soluções aplicadas aos procedimentos constantes deste repositório, transferência estruturada de conhecimento, mitigação de riscos decorrentes da rotatividade de profissionais e continuidade operacional, de modo que qualquer profissional designado possa executar as atividades com pleno acesso a procedimentos, diagnósticos, soluções documentadas e histórico de tratativas;

5.2.5.5. Assegurar que toda a arquitetura operacional, incluindo ferramentas de ITSM, ITOM/ITIM, CMDB, monitoramento, automações e integrações com práticas Ágeis e DevSecOps, esteja devidamente documentada, versionada e integrada ao SGS, vedada a implantação de sistemas paralelos, não autorizados ou dissociados das diretrizes técnicas e de governança estabelecidas pela Contratante;

5.2.5.6. Fazer a transição contratual, quando for o caso;

5.2.5.7. Promover, ao final do contrato ou por motivo de rescisão, transição ordenada da infraestrutura e da gestão lógica da solução ao novo Contratado ou à equipe técnica da Contratante, incluindo a exportação de configurações, entrega de documentação e suporte técnico, de forma a evitar descontinuidade operacional.

## 6. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

### Condições de execução

6.1 A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:

6.1.1. O prazo para o início da execução efetiva do objeto será de até 10 dias corridos, contados da assinatura do contrato, iniciando-se este período destinado à mobilização de pessoal e instalação da infraestrutura necessária (Etapa de Implantação).

6.1.2 Os serviços serão executados sob o regime de execução indireta, orientados estritamente à entrega de resultados e ao cumprimento de Níveis Mínimos de Serviço (NMS). O Contratado atuará com plena autonomia gerencial e técnica, sendo vedada qualquer subordinação direta ou controle de jornada por parte do INPI.

6.1.3. A operação será coordenada por perfis de gestão responsáveis pelo planejamento, controle e interface consultiva com a Contratante:

**a) Gerência de Suporte ao Usuário (GERSUP):** Coordena as equipes de N1 e N2, garantindo a fluidez do atendimento e o cumprimento dos SLAs de suporte. Atua na prospecção de soluções de auxílio ao usuário, fornece informações táticas para tomada de decisão e propõe melhorias contínuas na experiência do usuário.

**b) Gerência de Infraestrutura (GERINF):** Coordena os profissionais de monitoramento, controle e operação (N3). É responsável pelo planejamento operacional das ações de sustentação, apoio à

prospecção de novas soluções de infraestrutura e fornecimento de dados táticos sobre a saúde do ambiente de TIC.

**c) Gerência de Segurança da Informação (GERSEG):** Lidera a execução das rotinas preventivas e reativas de segurança. Coordena a resposta a incidentes críticos, planeja ações de conformidade e auxilia o órgão na tomada de decisão estratégica sobre proteção de dados e mitigação de riscos cibernéticos.

6.1.4. O atendimento Nível 1 a Usuários (Central de Serviços), sob coordenação do Gerenciamento de Serviços de TIC, atua como Ponto Único de Contato (SPOC), realizando a triagem, registro e resolução imediata de demandas via acesso remoto ou base de conhecimento.

6.1.5. **O atendimento Nível 2 a Usuários (Suporte Técnico em Microinformática)**, sob coordenação do **GERSUP**, atua em demandas de maior complexidade. **A execução é preferencialmente remota**, ocorrendo a intervenção presencial apenas quando houver necessidade de manipulação física de hardware ou infraestrutura local.

6.1.6. **O atendimento de Nível 3 (Operação da Infraestrutura de TIC)**, sob coordenação do **GERINF**, conta com a atuação do **Especialista de Infraestrutura (on-premises e Nuvem)**, responsável pela arquitetura, operação, otimização e migração de ambientes. Este nível garante a estabilidade dos servidores, armazenamento e redes, assegurando a continuidade dos serviços em nuvem ou locais.

6.1.7. As gerências operacionalizam o fluxo de escalonamento garantindo que incidentes críticos detectados pelo monitoramento proativo (NOC) sejam rapidamente direcionados aos especialistas e reportados ao **GERSEG** quando houver risco à segurança.

6.1.8. A dinâmica encerra-se com a validação do usuário e a alimentação da Base de Conhecimento. Os dados gerados pelas gerências (**GERSUP**, **GERINF** e **GERSEG**) consolidam o Relatório Operacional (Book Mensal) previsto no Processo de Melhoria Continuada.

6.1.9 As rotinas de execução estão descritas no item 6.6 desta seção.

## Local e horário da prestação dos serviços

6.2. Os serviços serão prestados nos seguintes endereços:

- 1) **RJ2 (Rio de Janeiro/RJ):** (Datacenter Colocation Centre Equinix - RJ2) :Estrada Adhemar Bebiano, 1380, Inhaúma, na Cidade do Rio de Janeiro;
- 2) **RJO (Rio de Janeiro/RJ):** Sede MV9: Rua Mayrink Veiga, No. 9, Centro, na Cidade do Rio de Janeiro;
- 3) **BSA (Brasília/DF):** Zona Cívico-Administrativa BL J – Brasília/DF, CEP: 70053-900;
- 4) **SPO (São Paulo/SP):** Rua Tabapuã, no. 41, 4o. Andar, Itaim Bibi, CEP: 04533-010;
- 5) **FNS (Florianópolis/SC):** Rodovia José Carlos Daux, SC 401, Nº 600 - Bairro João Paulo, Ed. INOVA, Parque Tecnológico Alfa 1, CEP: 88030-000;
- 6) **RCE (Recife/PE):** Av. Professor Moraes Rego, no. 1235, Campus universitário, Prédio da DINE, Engenho do Meio, CEP: 50670-920
- 7) **MNS (Manaus/AM):** Av. Gov. Danilo de Matos Areosa, 160 – Distrito Industrial I – Manaus/AM – CEP 69075-351

6.3. Os endereços relacionados anteriormente poderão **sofrer alterações ao longo da vigência contratual**, em decorrência de mudanças administrativas, operacionais ou estratégicas da Contratante, devendo o Contratado **adaptar-se às novas localidades**, mantendo as mesmas condições de prestação dos serviços, **sem ônus adicionais ao contrato**, observados os limites legais e contratuais aplicáveis.

6.4. O suporte técnico presencial em microinformática (Field Service) será executado sob demanda e exclusivamente nos endereços das unidades regionais listados, bem como em locais de eventos externos realizados pelo INPI, desde que situados dentro do perímetro urbano das cidades mencionadas.

6.4.1. É vedada a prestação de serviços físicos ou o deslocamento de técnicos para localidades situadas fora das regiões metropolitanas das cidades elencadas neste Termo de Referência, salvo mediante formalização de aditivo contratual.

6.4.2. Para as demandas originadas fora das regiões listadas, o atendimento será realizado exclusivamente de forma remota.

6.5. Os serviços serão prestados nos seguintes horários:

6.5.1. Operação de infraestrutura de TIC em horário comercial (8h às 18h, 10x5) e atuação por meio de mecanismos formais de sobreaviso, execução de mudanças e acionamento emergencial, em horário noturno em dias úteis, fins de semana e feriados.

6.5.2. Atendimento a usuários de TIC da sede do INPI em horário comercial estendido (7h às 21h, 13x5) e horário comercial (8h às 18h, 10x5) nas unidades regionais do órgão ou eventos externos.

## Rotinas a serem cumpridas

6.6. A execução contratual do Contratado observará as rotinas:

a) **Gerenciamento de Requisições de Serviço (GIRS) e Incidentes (GINC):** Registro, categorização, priorização, atendimento, escalonamento e encerramento de requisições e incidentes, atuando como Ponto Único de Contato (SPOC) e garantindo a comunicação proativa ao usuário durante todo o ciclo de vida do chamado.

b) **Gerenciamento de Mudanças (GMUD):** Registro, análise de impacto, avaliação e suporte técnico ao Comitê Gestor de Mudanças, com execução em janelas aprovadas, garantindo o plano de reversão (rollback) e a mitigação de riscos.

c) **Gerenciamento de Problemas (GPBS):** Identificação e tratamento de causas raiz de incidentes recorrentes, mantendo o registro de "Erros Conhecidos" para acelerar resoluções futuras e reduzir o volume de chamados.

d) **Gerenciamento de Configuração e Ativos (GCAS/CMDB):** Manutenção da CMDB e do inventário físico, garantindo a correlação entre ativos lógicos e etiquetas patrimoniais, assegurando integridade e rastreabilidade total do ciclo de vida dos ativos.

e) **Gerenciamento da Capacidade e Performance (GCAP):** Monitoramento contínuo de recursos (CPU, memória, disco, link), com análise de tendências e emissão de alertas de saturação, visando antecipar necessidades de expansão ou tuning.

f) **Gerenciamento da Disponibilidade e Continuidade (GDCS):** Monitoramento dos níveis de serviço, execução de planos de recuperação de desastres (DRP) e suporte técnico para garantir a resiliência dos serviços críticos de TIC.

g) **Gerenciamento do Conhecimento (GCON):** Gestão da Base de Conhecimento (KEDB), garantindo que scripts de atendimento e manuais técnicos sejam atualizados após cada mudança ou resolução de problema.

h) **Gerenciamento de Segurança e Vulnerabilidades (GSIN):** Execução de rotinas de hardening, gestão de patches (aplicação de atualizações de segurança) e resposta a incidentes de segurança, conforme políticas da Contratante.

i) **Rotinas de Backup, Recuperação e Arquivamento:** Execução e monitoramento de cópias de segurança, com a realização obrigatória de testes de restauração periódicos para garantir a integridade dos dados protegidos.

j) **Acompanhamento de Evolução Tecnológica:** Suporte técnico na homologação, parametrização e transição de novas soluções para o ambiente de produção, garantindo a interoperabilidade e o suporte pós-implantação (assisted operation).

k) **Processo de Melhoria Continuada e Cerimônias (PMC):** Ritos de governança (ISO/Agile/DevSecOps) e entrega do Book Mensal até o 10º dia útil, consolidando KPIs, desafios e planos de ação para o ciclo subsequente.

l) **Gestão de Acessos, Monitoramento e Terceiros (GAMO):** Gestão do ciclo de vida de identidades e acessos; monitoramento de eventos em tempo real; e intermediação técnica junto a provedores externos (garantias, operadoras e fabricantes), mantendo a responsabilidade pelo acompanhamento até o encerramento.

m) **Logística, Preparação e Disposição de Hardware (LGST):** Recebimento, conferência, preparação técnica (instalação de imagens/software), distribuição e disposição física de ativos em datacenters e escritórios, excluindo-se apenas a infraestrutura de cabeamento estruturado (LAN).

n) **Gerenciamento de Catálogo de Serviços (GCTS):** Manutenção, atualização e revisão periódica do Catálogo de Serviços de TIC, garantindo que as definições, níveis de serviço (SLA), fluxos de aprovação e formulários de solicitação reflitam a realidade operacional e as necessidades de negócio da Contratante, provendo visibilidade e clareza aos usuários sobre os serviços disponíveis.

6.7. As rotinas elencadas possuem natureza obrigatória e caráter contínuo, devendo ser executadas pelo Contratado de forma autônoma e proativa, independentemente da emissão de Ordens de Serviço (OS) ou solicitações específicas da Contratante, constituindo-se em obrigações inerentes à sustentação e à disponibilidade do ambiente de TIC.

## **Materiais a serem disponibilizados**

6.8. **Diretrizes Gerais de Provimento:** A presente contratação destina-se exclusivamente à prestação de serviços (**modelo de pagamento por resultado**), não contemplando o fornecimento de bens permanentes ou licenciamento de software para a propriedade do INPI.

a) **Responsabilidade do Contratado:** Prover, às suas expensas, todos os insumos necessários ao desempenho de suas equipes (estações de trabalho, EPIs, ferramentas de hardware, licenças de uso individual e infraestrutura de conectividade remota).

b) **Responsabilidade da Contratante:** Indicar e disponibilizar o ecossistema de ferramentas de gestão (SGS) hospedado em seu próprio ambiente, garantindo a soberania da informação.

6.9. **Ecossistema Tecnológico de Gestão (SGS):** Para garantir a governança e a conformidade com a **ISO/IEC 20.000:2020**, os serviços serão operados obrigatoriamente sobre o ferramental indicado pelo INPI. O Contratado assume a responsabilidade técnica pela **configuração, parametrização e operação** destas soluções:

a) **Gerenciamento de Serviços (ITSM):** Ferramenta **GLPI** (ou equivalente indicado), responsável pelo ciclo de vida de incidentes, mudanças e aferição de indicadores do IMR.

b) **Monitoramento de Infraestrutura (ITIM/ITOM):** Ferramenta **Zabbix**, para observabilidade 24x7 e abertura automática de chamados.

c) **Gestão de Configuração e Conhecimento:** Repositórios de **CMDB** (Itens de Configuração) e **KEDB** (Erros Conhecidos), integrados ao ITSM para mitigar riscos de dependência de pessoal.

d) **Automação e Agilidade:** Ferramentas de **RPA** e **CI/CD** para automação de processos repetitivos e Infraestrutura como Código (IaC).

6.10. **Infraestrutura de Conectividade e Interoperabilidade:** Para viabilizar a operação remota (N1 e NOC), O Contratado deverá implantar e manter, sem ônus adicional ao INPI, a interligação de seus ambientes com o *Datacenter* da Contratante:

**a) Segurança:** Conexão via túnel **VPN Gateway-to-Gateway** com criptografia de alto nível.

**b) Telefonia:** Integração de telefonia IP/VoIP para que o atendimento da Central de Serviços ocorra de forma transparente e rastreável pelos sistemas do INPI.

**c) Disponibilidade:** Links de dados com alta disponibilidade (mínimo de 99,44%) para evitar a descontinuidade do suporte.

**6.11. Ferramental de Trabalho das Equipes:** O Contratado deverá disponibilizar aos seus profissionais kits completos de ferramentas, garantindo a autonomia e segurança na execução:

**a) Mobilidade e Produtividade:** Notebooks configurados, licenças de software de produtividade e dispositivos de comunicação. É **expressamente proibido** o uso de equipamentos pessoais (BYOD) para acesso ao ambiente do INPI.

**b) Manutenção de Hardware:** Kits de ferramentas físicas (chaves, alicates de crimpar, testadores de cabo certificados ANSI/TIA/EIA 568B).

**c) Logística Interna:** Carrinhos de transporte tipo plataforma (alumínio, cap. 300kg) e EPIs necessários para a circulação e manutenção no parque tecnológico.

**6.12. Automação e Inovação no Atendimento:** O planejamento incentiva o uso de **Chatbots e Inteligência Artificial** para otimizar o atendimento. Tais soluções, quando propostas pelo Contratado e aprovadas pelo INPI, serão consideradas parte integrante do serviço e ferramenta de ganho de eficiência da própria Contratado, não gerando custos adicionais ou alterações no valor fixo mensal.

**6.13. Soberania e Reversibilidade:** Todas as ferramentas de gestão e suas respectivas bases de dados (histórico de chamados, topologias, base de conhecimento) deverão permanecer hospedadas no ambiente do INPI. O Contratado deverá garantir a transferência de conhecimento sobre todas as parametrizações realizadas, assegurando que o Instituto mantenha o controle total sobre o histórico gerencial mesmo após o encerramento do vínculo contratual.

#### **6.14. Da Infraestrutura para Trabalho Presencial e Híbrido**

6.14.1. Para os profissionais que atuarem em regime presencial (residente) ou em regime híbrido (nos dias de comparecimento presencial), a Contratante disponibilizará infraestrutura física e tecnológica em sua sede necessária à execução dos serviços, compreendendo:

**I** – Posto de trabalho individual (baia ou mesa) com mobiliário ergonômico;

**II** – Recursos computacionais (computador/laptop, monitor e periféricos) devidamente configurados;

**III** – Infraestrutura de comunicações (ramal telefônico e acesso à rede lógica do órgão).

6.14.2. Os recursos disponibilizados pela Contratante destinam-se **exclusivamente** à execução do objeto deste contrato, sendo estritamente vedado ao profissional:

**I** – Utilizar a infraestrutura, sistemas ou equipamentos do órgão para o atendimento a outros clientes do Contratado ou para finalidades alheias ao serviço;

**II** – Instalar softwares não autorizados ou realizar alterações de configuração que comprometam a segurança da informação;

**III** – Retirar equipamentos das dependências da sede sem a autorização prévia e formal da Fiscalização do Contrato.

6.14.3. O Contratado é responsável pela orientação de seus prepostos quanto ao uso zeloso e adequado dos bens públicos disponibilizados, respondendo por eventuais danos causados por mau uso ou negligência.



## Informações relevantes para o dimensionamento da proposta

6.15. Para o correto dimensionamento da proposta e compreensão da volumetria dos serviços, o Contratado deverá observar o detalhamento técnico consolidado nos anexos deste Termo de Referência, os quais delimitam o escopo e as características da operação:

- a) **Estudo Técnico Preliminar (ETP):** Contém o histórico da prestação de serviços predecessores, justificativas da contratação e a análise de viabilidade técnica;
- b) **Planilha Simplificada:** Apresenta a composição dos perfis profissionais, Fator K, quantitativos e seus custos de referência.
- c) **Matriz de Competência e Perfis Profissionais:** Define as exigências de formação, certificações e experiência para cada perfil (GERINF, GERSUP, GERSEG, Especialistas N3 e Suporte Técnico em Microinformática N1 e N2);
- d) **Catálogo de Serviços de TIC:** Especifica a relação de serviços que compõem o escopo de atendimento, incluindo níveis de serviço e fluxos esperados;
- e) **Informações sobre o Parque Tecnológico de Infraestrutura:** Detalha os ativos, servidores, soluções de nuvem, rede e segurança que compõem o ambiente sob sustentação.
- f) **Instrumento de Medição de Resultados (IMR):** Detalha os indicadores de níveis de serviços que realizarão a aferição da prestação de serviços.

6.16. A infraestrutura de TIC do INPI, cujos detalhes técnicos e quantitativos constam nos anexos deste Termo de Referência, caracteriza-se por um ambiente de alta disponibilidade e complexidade, estruturado da seguinte forma:

- a) **Núcleo de Dados:** Centro de Dados central hospedado em regime de *Colocation* (padrão TIER III), integrando ambientes de virtualização de servidores e armazenamento de dados (SAN).
- b) **Conectividade e Redes:** Arquitetura de rede ampla abrangendo tecnologias WAN, SD-WAN, MAN e Internet, além de redes locais LAN e WLAN (Wi-Fi) distribuídas nas unidades.
- c) **Ecosistema de Software e Produtividade:** Uso massivo de sistemas operacionais Linux e uso intensivo de Windows, incluindo a suíte de escritório Microsoft Office 365 e ferramentas de colaboração.
- d) **Comunicação e Colaboração:** Uso intensivo de soluções de videoconferência e telefonia IP (VoIP), demandando suporte contínuo para reuniões virtuais e integração de voz e dados.
- e) **Segurança e Periféricos:** Aparatos de segurança perimetral e interna (Firewalls), uso massivo de notebooks, telefones fixos IP e serviços de *outsourcing* de impressão.
- f) **Suporte Multiambiente:** Prestação de suporte técnico a usuários de TIC atuando em modalidades de trabalho **presencial, híbrida e remota**, garantindo a conectividade e o desempenho das ferramentas de trabalho independentemente da localização do usuário.
- g) **Gestão de Terceiros:** Todos os ativos possuem cobertura de garantia e suporte dos fabricantes, cabendo à Contratado a gestão e o acionamento desses serviços conforme as rotinas de *Vendor Management*.

## Formas de transferência de conhecimento

6.17. A transferência do conhecimento deverá ser realizada observando-se o que segue:

6.17.1 O Contratado deverá implementar um processo contínuo e estruturado de transferência de conhecimento técnico e operacional para o quadro funcional do INPI, garantindo que o órgão mantenha o domínio estratégico sobre seu ambiente de TIC. Esta transferência dar-se-á por meio das seguintes dinâmicas:

**I. Transferência Técnica e Operacional (Hands-on):** Realização de sessões de acompanhamento prático junto à equipe técnica do INPI durante a execução de atividades críticas, manutenções complexas ou implantação de novas tecnologias, permitindo a absorção de procedimentos operacionais em ambiente real.

**II. Capacitação e Workshops:** Planejamento e execução dos treinamentos previstos neste Termo de Referência, além da realização de workshops periódicos para disseminação de novas funcionalidades, atualizações tecnológicas do parque de infraestrutura e boas práticas de segurança adotadas.

**III. Documentação e Notas Técnicas:** Elaboração e atualização constante de Notas Técnicas de apoio a projetos, manuais de configuração, guias de administração e diagramas de arquitetura, utilizando linguagem técnica padronizada e acessível ao corpo técnico do INPI.

**IV. Gestão de Ativos e Configuração (CMDB):** Garantia da integridade e transparência da CMDB, permitindo que o INPI tenha acesso irrestrito e atualizado em tempo real aos relacionamentos entre ativos, dependências de serviços e inventário físico/lógico.

**V. Base de Conhecimento e ITSM:** Fornecimento de acesso integral e exportabilidade do banco de dados das ferramentas de gestão de serviços (ITSM) e de monitoramento. Todo o histórico de incidentes, problemas (GPBS) e a Base de Erros Conhecidos (KEDB) pertencem ao INPI e devem estar disponíveis para consulta e extração a qualquer tempo.

**VI. Reuniões de Alinhamento Tático:** Realização de reuniões periódicas entre as gerências do Contratado (GERSUP, GERINF, GERSEG) e a Fiscalização do INPI para discussão de indicadores, análise de tendências e proposição de ações de aprimoramento, servindo como rito de governança e troca de informações estratégicas.

**VII. Transição de Final de Contrato (Outbound):** No encerramento da vigência contratual, o Contratado obriga-se a realizar a transferência formal e completa de todos os dados, senhas de contas administrativas, scripts de automação, documentações e o banco de dados de monitoramento para a futura sucessora ou para o próprio INPI, sem qualquer retenção de informações.

## Procedimentos de transição e finalização do contrato

6.18. Os procedimentos de transição e finalização do contrato constituem-se das seguintes etapas:

6.18.1. Por ocasião da expiração do prazo contratual, não havendo renovação ou atingido o limite legal de vigência, o Contratado deverá elaborar e apresentar o **Plano de Encerramento do Contrato**, no prazo de 60 (sessenta) dias corridos anteriores à data estabelecida para o término definitivo do ajuste.

6.18.2. O Plano de Encerramento deve garantir a continuidade operacional, abordando todos os elementos necessários para a transição contratual com o repasse integral de conhecimentos, competências e a migração de dados com o menor impacto possível para o INPI.

6.18.3. **O Plano de Encerramento deve contemplar, no mínimo:**

a) **Equipe de Repasse:** Identificação dos profissionais do Contratado, seus respectivos papéis e responsabilidades durante o processo de transição;

b) **Cronograma de Transição:** Detalhamento das atividades, etapas, datas de início e término, recursos envolvidos e marcos intermediários para a entrega dos produtos gerados.

6.18.4. **Constituem produtos obrigatórios da transição, a serem entregues pelo Contratado:**

a) **Documentação Operacional:** Todos os documentos utilizados pelas equipes técnicas, incluindo procedimentos, scripts, manuais e catálogos;

b) **Bases de Dados e Conhecimento:** Entrega integral da Base de Conhecimento atualizada, *templates*, documentação *as-built*, parâmetros de instalação e configurações de todos os serviços realizados;

c) **Memória Histórica:** Estatísticas e demonstrativos de crescimento e volumetria de toda a vigência contratual;

d) **Artefatos Lógicos:** Fornecimento de todos os artefatos lógicos, *setups* e arquivos de configuração das ferramentas utilizadas na execução dos serviços.

6.18.5. **Transferência de Titularidade (Telefonia):** O Plano de Encerramento deve prever a transferência de titularidade dos serviços de teleatendimento para o INPI ou para a empresa sucessora indicada, garantindo a continuidade do acesso aos usuários sem a necessidade de troca dos números de contato.

6.18.6. **Ônus e Responsabilidade:** o Contratado é integralmente responsável pelo esforço técnico e administrativo necessário para a transição contratual, atividade que não constituirá, sob hipótese alguma, ônus adicional ao INPI.

## Quantidade mínima de serviços para comparação e controle

6.19. A execução dos serviços **não estará sujeita a limitações quantitativas** quanto ao número de chamados ou tickets abertos durante a vigência contratual. Tal medida justifica-se pela imprevisibilidade da demanda de incidentes ou falhas nos produtos da infraestrutura de TIC assistida pelo Contratado, sendo imperativa a prestação contínua de suporte técnico e atendimento aos usuários de TIC, de forma irrestrita e obrigatoriamente em idioma Português (Brasil), visando garantir a resiliência operacional e a plena eficácia do objeto contratado.

6.20 As tarefas e rotinas operacionais reativas a serem executadas pelos grupos solucionadores do Contratado estão detalhadas minuciosamente no **Anexo IV – Catálogo de Serviços**, que especifica as atividades, os níveis mínimos de serviço (NMS) esperados, grupos solucionadores envolvidos e os respectivos processos de execução. O Catálogo de Serviços não é exaustivo e nem imutável; portanto, é responsabilidade do Contratado atuar em demandas não listadas, desde que alinhadas ao núcleo do objeto, não exijam recursos extras ao contrato e sejam validadas pela fiscalização da Contratante.

6.21 Para fins de comparação e controle da execução contratual, a quantidade mínima de serviços é definida pela **disponibilidade integral dos regimes de cobertura** estabelecidos para a infraestrutura de TIC, conforme segue:

6.21.1. A métrica de controle baseia-se na manutenção da capacidade operacional necessária para o atendimento nos regimes de 10x5, 13x5 e 24x7, independentemente do volume de chamados gerados ou quantitativo de atividades listadas no Catálogo de Serviços.

6.21.2. O controle de produtividade deverá considerar a alocação de recursos humanos e técnicos suficientes para garantir que todos os serviços proativos e reativos sejam executados dentro dos prazos de Acordo de Nível de Serviço (SLA), sem interrupções por exaustão de cota quantitativa.

6.21.3. As ações sob demanda (emergenciais ou programadas fora dos regimes citados) integram a base de controle de disponibilidade, devendo ser mensuradas pela prontidão do Contratado em estender a entrega de serviços para cumprir com a responsabilidade em manter a continuidade operacional da infraestrutura de TIC assistida pelo contrato.

## Mecanismos formais de comunicação

6.22. São definidos como mecanismos formais de comunicação, entre a Contratante e o Contratado, os seguintes:

I) **Ordem de Serviço (Chamados):** Registros eletrônicos que formalizam a demanda e o início da contagem de prazos;

II) **Ata de Reunião:** Registro de decisões tomadas em cerimônias de governança e alinhamentos técnicos;

III) **Ofício:** Comunicações oficiais de caráter administrativo ou jurídico;

IV) **Nota Técnica:** Documentos de análise especializada para suporte a decisões de infraestrutura ou segurança;

V) **Sistema de Gestão de Chamados (Ferramenta ITSM):** Composto por três canais de entrada (Portal Web, E-mail e Contato Telefônico); VI) **E-mails e Cartas:** Comunicações interpessoais formais entre as gerências e a fiscalização;

VII) **Alertas Automatizados (Monitoramento e Eventos):** Notificações geradas automaticamente pelas ferramentas de monitoramento de infraestrutura e segurança (NOC/SOC). Estes alertas possuem caráter de comunicação formal e devem disparar fluxos imediatos de resposta e abertura de chamados, independentemente de interação humana, visando a proatividade na resolução de incidentes críticos.

#### 6.23. Do Registro e Controle das Demandas (Tickets de Serviço)

6.23.1. Para fins de execução, monitoramento e fiscalização deste contrato, cada **Chamado de Serviço** (incidente ou requisição), devidamente registrado na ferramenta de gestão de serviços (ITSM) oficial, equivale, em sua natureza e efeitos jurídicos, a uma **Ordem de Serviço (OS) eletrônica individualizada**.

6.23.2. A abertura do chamado no sistema ITSM constitui a autorização para o início da prestação do serviço, sendo que seu escopo, complexidade e requisitos são delimitados pelo **Anexo IV – Catálogo de Serviços**, que define os Níveis de Serviço (SLA), fluxos de aprovação e critérios de aceitação.

6.23.3. O atendimento de cada chamado deverá ser realizado obrigatoriamente pelos respectivos Grupos Solucionadores, conforme os perfis profissionais do **Anexo II – Matriz de Competências** e a estrutura de camadas (N1, N2 e N3) definida neste Termo de Referência.

6.23.4. O registro digital de cada chamado no sistema substituirá a emissão de formulários físicos de Ordem de Serviço, devendo conter, no mínimo:

- a) Número de protocolo único e descrição clara do serviço ou falha;
- b) Localização da ocorrência (unidade física ou indicação de trabalho remoto);
- c) Identificação do solicitante e do técnico responsável;
- d) Registro cronológico (*timestamps*) de abertura, resposta, suspensão (se houver) e encerramento para fins de apuração de indicadores (ANS/SLA).

#### Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança

6.24. O Contratado deverá manter sigilo absoluto sobre quaisquer dados e informações contidos em quaisquer documentos e mídias, incluindo os equipamentos e seus meios de armazenamento, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos serviços, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pelo Contratante a tais documentos.

6.25. O Termo de Compromisso e Manutenção de Sigilo, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes na entidade, a ser assinado pelo representante legal do Contratado, e Termo de Ciência, a ser assinado por todos os empregados do Contratado diretamente envolvidos na contratação, encontram-se nos ANEXOS VII e VIII.

### 7. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

7.1. O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei nº 14.133, de 2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.

7.2. Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila.

7.3. As comunicações entre o órgão ou entidade e o Contratado devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.

7.4. O órgão ou entidade poderá convocar o preposto da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

### **Preposto**

7.5. O Contratado designará formalmente o preposto da empresa, antes do início da prestação dos serviços, indicando no instrumento os poderes e deveres em relação à execução do objeto Contratado.

7.6. O Contratado *não necessitará* manter preposto da empresa no local da execução do objeto *durante todo o período de vigência contratual*.

7.7. O Contratante poderá recusar, desde que justificadamente, a indicação ou a manutenção do preposto da empresa, hipótese em que o Contratado designará outro para o exercício da atividade.

### **Reunião Inicial**

7.8. Após a assinatura do Contrato e a nomeação do Gestor e Fiscais do Contrato, será realizada a Reunião Inicial de alinhamento com o objetivo de nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no Contrato, Edital e seus anexos, e esclarecer possíveis dúvidas acerca da execução dos serviços.

7.9. A reunião será realizada em conformidade com o previsto no inciso I do Art. 31 da IN SGD/ME nº 94, de 2022, e ocorrerá em até 10 (dez) dias corridos da assinatura do Contrato, podendo ser prorrogada a critério da Contratante.

7.10. A pauta desta reunião observará, pelo menos:

7.10.1. Presença do representante legal da Contratado, que apresentará o seu preposto;

7.10.2. Entrega, por parte da Contratado, do Termo de Compromisso e dos Termos de Ciência;

7.10.3. Esclarecimentos relativos a questões operacionais, administrativas e de gestão do contrato;

7.10.4. A Carta de apresentação do Preposto deverá conter no mínimo o nome completo e CPF do funcionário da empresa designado para acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto à Contratante, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual.

### **Rotinas de Fiscalização**

7.11. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos, nos termos do art. 33 da IN SGD nº 94, de 2022, observando-se, em especial, as rotinas a seguir.

#### **Fiscalização Técnica**

7.12. O fiscal técnico do contrato acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração.

7.13. O fiscal técnico do contrato anotar no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados.

7.14. Identificada qualquer inexistência ou irregularidade, o fiscal técnico do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção.

7.15. O fiscal técnico do contrato informará ao gestor do contrato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso.

7.16. No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprazadas, o fiscal técnico do contrato comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato.

7.17. O fiscal técnico do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à tempestiva renovação ou à prorrogação contratual.

7.18. A fiscalização da execução dos serviços abrange, ainda, as seguintes rotinas principais:

**7.18.1. Gestão de Pessoal e Conformidade Técnica:**

- 1) Avaliação de conformidade e aprovação da indicação de perfis profissionais, garantindo que a equipa técnica apresentada pela Contratado atenda integralmente à Matriz de Competências (Anexo II);
- 2) Verificação de desconformidades na execução que possam ensejar a aplicação de sanções ou multas, zelando pela manutenção da qualidade técnica e disciplinar da operação.

**7.18.2. Monitoramento de Desempenho e Governança:**

- 1) Realização de reuniões formais de acompanhamento ao final de cada ciclo mensal de prestação de serviços, para alinhamento tático e estratégico;
- 2) Avaliação e validação da aferição dos indicadores de desempenho (IMRs/NMS), confrontando os relatórios extraídos da ferramenta ITSM com as metas estabelecidas no Catálogo de Serviços.

**7.18.3. Procedimentos de Aceite e Faturamento:**

- 1) Realização de cerimônia mensal para análise das entregas e validação dos resultados alcançados;
- 2) Emissão dos Termos de Recebimento Provisório e Definitivo, após a confirmação da conformidade dos serviços, para fins de instrução do processo de pagamento.

7.19. A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui nem reduz a responsabilidade do Contratado, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica corresponsabilidade do Contratante ou de seus agentes, gestores e fiscais.

**Fiscalização Administrativa**

7.20. O fiscal administrativo do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, IV, da IN SGD nº 94, de 2022, verificará a manutenção das condições de habilitação da Contratado, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário.

7.21. Caso ocorra descumprimento das obrigações contratuais, o fiscal administrativo do contrato atuará tempestivamente na solução do problema, reportando ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência.

7.22. Além do disposto acima, a fiscalização contratual obedecerá às seguintes rotinas:

**7.22.1. Gestão Documental de Conformidade:** Responsabilizar-se pela recepção, conferência formal, guarda e organização da documentação comprobatória (formação, experiência e certificações) dos profissionais apresentados pelo Contratado, submetendo o conteúdo à validação da fiscalização técnica para confirmação da aderência às exigências tecnológicas do contrato.

**7.22.2. Custódia do Repositório de Profissionais:** Manter repositório atualizado contendo o histórico dos profissionais apresentados e validados, monitorando as alterações no quadro de execução e garantindo que apenas perfis conformes estejam formalmente vinculados ao contrato.

**7.22.3. Controle de Credenciamento e Acessos:** Gerenciar os processos de concessão e revogação de acessos lógicos e físicos dos profissionais da Contratado, condicionado à validação da fiscalização técnica e à entrega dos respectivos Termos de Ciência, Confidencialidade e demais documentos de segurança assinados.

**7.22.4. Monitoramento da Estabilidade Operacional:** Aferir periodicamente o índice de rotatividade (*turnover*), analisando as causas raízes apresentadas pelo Contratado para identificar riscos à continuidade do objeto e à preservação da memória técnica da infraestrutura de TIC assistida pelo contrato.

**7.22.5. Governança e Avaliação Periódica:** Participar da realização de reuniões periódicas (ex: Reunião de "Book Mensal") para avaliação da execução contratual, consolidando as evidências administrativas e técnicas para fundamentar o relatório de execução e instruir o processo de pagamento ao Contratado.

**7.22.6. Instrução de Processos Sancionatórios:** Processar e instruir os expedientes de aplicação de sanções e penalidades contratuais, fundamentados nos relatórios de descumprimento de obrigações contratuais, multas ou glosas encaminhados pela fiscalização técnica.

**7.22.7. Gestão de Atos Administrativos:** Instruir e conduzir os processos de aditamentos e apostilamentos necessários ao ajuste de recursos, reajustes de valores ou adequações contratuais solicitadas e tecnicamente justificadas.

## **Gestor do Contrato**

7.23. Cabe ao gestor do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, I, da IN SGD nº 94, de 2022:

7.23.1. coordenar a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, a exemplo das ordens de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração.

7.23.2. acompanhar os registros realizados pelos fiscais do contrato, de todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, informando, se for o caso, à autoridade superior àquelas que ultrapassarem a sua competência.

7.23.3. acompanhar a manutenção das condições de habilitação da Contratado, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotar os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais.

7.23.4. emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pelo Contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado nos indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações.

7.23.5. tomar providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela comissão de que trata o art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, ou pelo agente ou pelo setor com competência para tal, conforme o caso.

7.23.6. elaborar relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração.

7.23.7. enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, com a indicação expressa de que o valor da Nota Fiscal emitida pela Contratado confere com o valor dimensionado pela fiscalização e gestão no recebimento definitivo do serviço.

7.23.8. receber e dar encaminhamento imediato:

7.23.8.1. às denúncias de discriminação, violência e assédio no ambiente de trabalho, conforme o art. 2º, inciso III, do Decreto n.º 12.174/2024;

7.23.8.2. à notificação formal de que a empresa Contratado está descumprindo suas obrigações trabalhistas, enviada pelo trabalhador, sindicato, Ministério do Trabalho, Ministério Público, Defensoria Pública ou por qualquer outro meio idôneo.

## 8. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

### Instrumento de Medição de Resultados (IMR)

8.1. A aferição da execução do objeto e a correspondente adequação do pagamento mensal serão regidas pelo Instrumento de Medição de Resultado (IMR) conforme o disposto nesta seção. Este mecanismo assegura a vinculação direta entre a remuneração do Contratado e a efetiva entrega, qualidade e tempestividade dos serviços, utilizando os **Indicadores de Nível de Serviço** e as Metas Operacionais como parâmetros objetivos de desempenho.

8.2. A aplicação de ajustes financeiros (glosas) fundamenta-se nos princípios da proporcionalidade e da eficiência, consolidando o modelo de Pagamento por Resultado (PPR), em estrita observância às diretrizes do Tribunal de Contas da União (TCU), da Lei nº 14.133/2021 e da Portaria SGD/MGI vigente.

8.3. A incidência financeira de cada **Indicador de Nível de Serviço** recairá especificamente sobre a(s) parcela(s) da Planilha de Custos e Formação de Preços vinculada à categoria de serviço detalhada no objeto do TR que deu causa ao descumprimento, ou onde o impacto da falha técnica foi efetivamente suportado.

8.4. A referida segregação visa estabelecer o estrito nexo de causalidade entre o desempenho técnico e a remuneração. Tal medida garante que o ajuste reflita com precisão o valor do serviço que deixou de ser prestado na qualidade pactuada, coibindo o enriquecimento sem causa de qualquer das partes e conferindo motivação técnica e transparência aos ajustes aplicados.

8.5. Os descontos nos pagamentos em decorrência do não atingimento aos níveis de serviços estão limitados às margens de tolerância suportadas pelo INPI. As glosas previstas no IMR não possuem caráter de sanção administrativa punitiva, mas sim de reequilíbrio financeiro-contratual. Trata-se da materialização do risco operacional onde, constatada a entrega de serviço em nível inferior ao contratado, a Administração realiza o pagamento proporcional à entrega efetiva, conforme preceitua a Lei nº 14.133/2021.

8.6. O valor total resultante do somatório das glosas aplicadas mensalmente, por meio de todos os **Indicadores de Nível de Serviço**, não poderá ultrapassar o limite de 30% (trinta por cento) do valor total mensal da fatura referente aos serviços prestados, cujo eventual saldo devedor poderá ser aplicado na fatura do mês subsequente, à exceção do último mês de vigência do contrato.

8.6.1. A ocorrência de glosas mensais que atinjam o limite de 30% (trinta por cento) estabelecido no item anterior configura, para todos os fins, **inexecução parcial do objeto**, devendo a Fiscalização abrir imediatamente processo administrativo para aplicação das sanções previstas neste TR, sem prejuízo da manutenção dos descontos aplicados via IMR.

8.6.2. A reincidência no atingimento do teto de glosa por 02 (dois) meses consecutivos ou 03 (três) alternados, dentro de um período de 12 meses, ensejará a avaliação obrigatória da conveniência administrativa quanto à **rescisão contratual** por culpa do Contratado, cumulada com a sanção de impedimento de licitar e contratar, nos termos da Lei nº 14.133/2021.

8.7. A aplicação de ajustes financeiros via IMR é independente e não exclui a possibilidade de aplicação de sanções administrativas (multas, advertências, etc.) previstas neste Contrato, especialmente nos casos em que a falha técnica resulte em prejuízo comprovado ao Erário ou descumprimento de cláusulas contratuais acessórias.

### Referência de Níveis de Mínimos de Serviço (NMS)

8.8. Os **Níveis Mínimos de Serviço (NMS)** constituem os parâmetros objetivos de desempenho, qualidade e disponibilidade que o Contratado deve obrigatoriamente observar na execução do objeto.

**I - Correlação com Práticas de Mercado:** Para todos os efeitos técnicos e operacionais, o NMS equivale ao conceito de **SLA (Service Level Agreement ou Acordo de Nível de Serviço)** utilizado nas melhores práticas de governança de TI (ITIL e ISO/IEC 20000).

**II - Função do NMS:** Enquanto o SLA de mercado define as expectativas contratuais, o NMS atua como a régua de conformidade que fundamenta o modelo de Pagamento por Resultado (PPR). O descumprimento dos



limites estabelecidos nos NMS caracteriza a entrega parcial ou deficitária do serviço, ensejando a aplicação dos ajustes financeiros (descontos) previstos no Instrumento de Medição de Resultado (IMR), visando recompor o equilíbrio econômico-contratual.

8.9. Para a operacionalização dos conceitos definidos no item anterior, o desempenho do Contratado será mensurado com base em dois vetores temporais complementares, cujos limites de tolerância variam conforme a criticidade da demanda:

8.9.1. **PTR - Primeiro Tempo de Resposta (NMS de Resposta):** Refere-se à prontidão inicial do atendimento, compreendendo o intervalo de tempo decorrido entre o registro do chamado (via abertura manual pelo usuário ou detecção automática pelas ferramentas de monitoramento) na plataforma ITSM, e o primeiro contato efetivo de um técnico qualificado com o solicitante ou o registro documentado do início da análise técnica diagnóstica.

8.9.2. **TS - Tempo de Solução (NMS de Solução/Resolução):** Define a eficácia resolutiva, sendo o tempo total decorrido desde o registro do chamado até a restauração completa da funcionalidade do serviço ou o atendimento integral da requisição solicitada.

8.10. A fim de garantir que o Tempo de Solução seja aplicado de forma proporcional à relevância das atividades do INPI, as demandas serão estratificadas em categorias de severidade. Esta classificação determina o rigor dos NMS exigíveis, conforme detalhado a seguir:

8.10.1. **Severidade 1 – Crítica (Alto Impacto e Alta Urgência):** Caracteriza-se por situações de ruptura que exigem resposta imediata e mobilização de recursos de Nível 3, subdividindo-se em:

**a) Indisponibilidade Sistêmica:** Interrupção total ou degradação severa de serviços de infraestrutura de TIC (Redes, Datacenter, Nuvem) que paralise atividades finalísticas do INPI ou afetem grupos massivos de usuários.

**b) Segurança Institucional Imunizante:** Incidentes de segurança cibernética ativos, ataques de negação de serviço ou necessidade de bloqueio imediato de contas e dispositivos por perda, roubo ou suspeita de vazamento de credenciais estratégicas.

8.10.2. **Severidade 2 – Alta (Impacto Individual Crítico ou Setorial):** Caracteriza-se por demandas que, embora não paralise o órgão, impedem a continuidade do trabalho de usuários ou setores específicos, exigindo solução prioritária (**Quick Win**):

**a) Gestão de Identidades e Acessos:** Desbloqueio de contas de acesso e restabelecimento de credenciais para usuários impedidos de logar no ambiente corporativo.

**b) Continuidade de Hardware e Conectividade:** Substituição emergencial de periféricos vitais (fontes, cabos de rede, adaptadores) e restabelecimento de conexão local em postos de trabalho individuais que apresentem interrupção total.

**c) Indisponibilidade Parcial:** Falhas em serviços não críticos que possuam métodos de contorno (*workarounds*), mas que demandem resolução rápida para evitar o acúmulo de incidentes.

8.10.3. **Severidade 3 – Médio Impacto e Urgência Moderada:** Refere-se a incidentes ou requisições que causam degradação da performance ou dificuldades no uso de ferramentas de TIC. Inclui:

**a) Degradação de Serviço:** Lentidão em sistemas, dificuldades de impressão ou instabilidade intermitente em ferramentas de colaboração (Office 365/Videoconferência).

**b) Requisições Padrão de Software:** Instalação de softwares homologados, atualizações de sistemas operacionais e configurações de periféricos de uso individual.

8.10.4. **Severidade 4 – Baixo Impacto e Urgência Planejada:** Demandas que não impedem a execução do trabalho e podem ser programadas conforme a capacidade da equipe. Inclui:

**a) Dúvidas e Orientações:** Consultas sobre o uso de ferramentas, solicitações de informações técnicas ou suporte para procedimentos rotineiros já documentados na Base de Conhecimento.

**b) Pequenos Ajustes:** Alterações estéticas, configurações de preferências de usuário ou solicitações de novos recursos não emergenciais.

**8.10.5. Severidade 5 – Baixo Impacto e Agendado:** Demandas de caráter puramente administrativo ou que dependem de datas específicas de terceiros. Inclui:

**a) Movimentações Planejadas:** Instalação de novos postos de trabalho, mudanças físicas de equipamentos em larga escala ou logística de novos ativos.

**b) Atendimentos com Terceiros:** Acompanhamento de intervenções de fornecedores externos ou serviços de garantia com agendamento prévio.

**c) Agendamento a pedido do Requiritante:** Casos em que o usuário solicita que o atendimento ocorra em momento posterior por indisponibilidade momentânea ou conveniência de sua agenda, suspendendo-se a contagem do prazo de solução até o horário acordado.

**8.11. Tabela de Níveis Mínimos de Serviço (NMS) Consolidada:** Os prazos admitidos para o **Primeiro Tempo de Resposta** e o **Tempo de Solução**, estratificados por severidade e impacto, estão consolidados na tabela abaixo:

NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (NMS)			
Severidade	Primeiro Tempo de Resposta	Tempo de solução	Regime
1	Até 30min	Até 2 horas	Horas Úteis
2	Até 30min	Até 4 horas	Horas Úteis
3	Até 60min	Até 8 horas	Horas Úteis
4	Até 120min	Até 16 horas	Horas Úteis
5	Até 240min	NBD ou agendado	Horas Úteis

**a) Horas úteis:** contagem do tempo considerando exclusivamente o horário **definido** dentro dos regimes padronizados deste TR (10 x 5, 13 x 5 e 24 x 7), de segunda a sexta-feira, excluídos feriados nacionais e pontos facultativos federais publicados em ato do Poder Executivo Federal.

**b) A continuidade do atendimento** aos chamados de Severidade 1 e 2 fora do horário operacional padrão será assegurada por regime de sobreaviso e hora extraordinária, nos termos definidos neste Termo de Referência. O Contratado deverá confirmar à Contratante o acionamento do sobreaviso e a continuidade do atendimento fora dos regimes padrão, garantindo o cumprimento dos prazos de tempo de solução para essas severidades. Fica reservada à Contratante a prerrogativa de determinar a pausa no atendimento de Severidade 1 e 2, sendo a contagem retomada no próximo dia útil conforme o regime estabelecido.

**c) Incidentes com Severidade 1 e 2** fora dos regimes padrão estabelecidos neste TR deverão ter tratamento tempestivo e proativo do Contratado por meio de mecanismo de monitoramento de TIC, intervenções extraordinárias e sobreaviso, devendo ter registro corrente das ocorrências na ferramenta ITSM de gestão de tickets do contrato.

**d) A divisão em três alíneas:** (a - Regra Geral, b - Continuidade e c - Proatividade) é uma prática de gestão de contratos públicos, pois separa o atendimento rotineiro (a) da gestão de intervenções emergenciais e tratamento de riscos críticos (b e c).

## Indicadores de níveis de serviços

8.12. A verificação do cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço (NMS) dar-se-á por meio de um conjunto de indicadores de níveis de serviço, formalizados no **Anexo X - Indicadores de Medição de Resultados (IMR)** e esclarecidos nesta seção do TR. Tais indicadores fundamentam-se no modelo de Pagamento por Resultado (PPR), servindo de base para a aferição da execução contratual e cálculo de eventuais ajustes financeiros.

8.13. Os indicadores foram planejados para cobrir quatro dimensões essenciais:

**I - Tempestividade:** Cumprimento de prazos conforme a Severidade;

**II - Qualidade e Eficácia:** Índices de reabertura, integridade de registros e gestão do conhecimento;

**III - Continuidade e Disponibilidade:** Controle de rotatividade e uptime de plataformas e ativos críticos;

**IV - Satisfação:** Percepção direta do usuário final e do corpo técnico especializado.

8.14. Para as dimensões descritas no item anterior, a análise dos Indicadores de Níveis de Serviços utilizará metas de referência fundamentadas em padrões de mercado (*benchmarking*) e no histórico operacional do órgão, estabelecendo limiares técnicos que distinguem o desempenho de excelência da entrega deficitária. Tais parâmetros servirão como base objetiva para a calibração dos ajustes financeiros (glosas) e para a identificação de necessidades de reengenharia de processos e melhoria contínua dos serviços.

8.15. A avaliação do desempenho para fins de aplicação de descontos não se baseia em falhas individuais ou eventos isolados, mas sim na **volumetria consolidada das ocorrências** dentro do período de medição. A métrica de cada indicador será calculada pela proporção entre a quantidade de eventos conformes e o universo total de demandas processadas, permitindo que a performance média do Contratado reflita a real utilidade do serviço entregue à Administração.

8.16. Salvo disposição em contrário, todos os indicadores serão apurados preferencialmente de forma automatizada, utilizando-se os *logs* e *timestamps* das ferramentas ITSM e Monitoramento de TIC. Em caso de divergência técnica, os dados sistêmicos invioláveis prevalecerão sobre registros manuais, garantindo a objetividade da fiscalização.

8.17. Os indicadores são classificados de acordo com seu nível de impacto para o INPI, determinando faixas de ajuste no pagamento proporcionais à severidade do descumprimento, conforme a lógica abaixo:

**I - Altíssimo:** Falhas que comprometem a continuidade do negócio ou a integridade institucional. Aplica-se a serviços críticos (Disponibilidade), segurança da informação (SIEM) e retenção de especialistas;

**II - Alto:** Falhas que causam impacto direto e severo na produtividade de grandes grupos de usuários ou na resolução de problemas estruturais. Foca na agilidade de atendimento para incidentes de alta urgência e na estabilidade das camadas de servidores e bancos de dados;

**III - Médio:** Falhas que prejudicam a eficiência operacional e o fluxo de trabalho. Estão ligadas ao cumprimento de SLAs intermediários, controle de backlog e eficácia da Central de Serviços. Indica uma degradação do serviço que, se não corrigida, evolui para impacto Alto.

**IV - Baixo:** Falhas relacionadas à percepção de qualidade e processos de suporte ao usuário final. Envolve indicadores de satisfação, vinculação à base de conhecimento e atendimento remoto. O foco aqui é a melhoria contínua e a experiência do usuário.

**V - Baixíssimo:** Falhas em prazos de baixa criticidade ou solicitações agendadas que não impedem a execução das tarefas rotineiras. Serve como um monitor de conformidade para garantir que mesmo as demandas mais simples não sejam negligenciadas.

8.18. A desconformidade na execução contratual em relação às metas estabelecidas no IMR será classificada segundo a gravidade do desvio apurado na volumetria mensal, enquadrando-se nas seguintes categorias conceituais para fins de ajuste no faturamento:

**I - Insuficiente: Desvio de desempenho.** Ocorre quando o Contratado entrega o serviço, mas falha em manter a constância ou a agilidade pactuada em uma parcela minoritária da volumetria. Não gera paralisação, mas exige atenção da gestão do Contratado para evitar a degradação do serviço. É um sinal de alerta operacional e necessidade de melhorias.

**II - Deficiente: Degradação Sistêmica da Qualidade.** Indica que a falha não é mais pontual, mas sim um problema recorrente nos processos ou no dimensionamento da equipe. O serviço perde utilidade significativa para o INPI. Começa a gerar gargalos perceptíveis, aumentando o tempo de espera ou reduzindo a confiabilidade técnica dos ativos de TI.

**III - Crítico: Ruptura de Serviço ou Inexecução Parcial.** Representa o descumprimento do nível mínimo necessário para a manutenção das atividades do Instituto. O serviço entregue é considerado inaceitável. Gera riscos reais de paralisação institucional, incidentes de segurança não contidos ou insatisfação generalizada, podendo ensejar sanções administrativas além da glosa.

8.19 As faixas de ajuste no pagamento (glosas) aplicáveis em caso de descumprimento das metas de serviço atreladas aos indicadores estão consolidadas na tabela abaixo. Os percentuais variam conforme o **Nível de Impacto** do indicador e a **Categoria de Desconformidade** apurada no período de medição, conforme detalhado no Anexo X deste TR.

Nível de Impacto	Faixa I (Insuficiente)	Faixa II (Deficiente)	Faixa III (Crítico)
I - Altíssimo	5,50%	6,75%	10,00%
II - Alto	4,50%	4,75%	5,25%
III - Médio	3,50%	3,75%	4,25%
IV - Baixo	2,50%	2,75%	3,25%
V- Baixíssimo	0,50%	0,75%	1,25%

8.20. A recorrência de resultados na faixa de impacto "Crítico" sujeitará o Contratado a medidas administrativas rigorosas.

8.20.1. Caso os indicadores atinjam o nível crítico por 03 (três) meses consecutivos ou intercalados em um período de 12 (doze) meses, o INPI poderá instaurar processo para aplicação de sanções administrativas por descumprimento contratual.

8.20.2. A aplicação de tais sanções ocorrerá de forma independente e cumulativa em relação aos descontos mensais aplicados por meio do Instrumento de Medição de Resultado (IMR).

8.21. A base de cálculo para a aplicação do ajuste financeiro (glosa) será a parcela individual indicada na coluna "Incidência da Glosa" da tabela de indicadores (**Anexo X - Indicadores de Medição de Resultados**) ou o somatório das parcelas mencionadas quando o indicador mensurar o desempenho transversal de múltiplos serviços. Como exemplo, nos casos em que a falha técnica impactar serviços de natureza comum ou compartilhada (como Gestão de Contrato e Central de Serviços), a glosa incidirá sobre o valor consolidado (somatório) desses itens, assegurando que o ajuste reflita a real depreciação dos serviços entregues no período de medição.

8.22 Os Indicadores de Nível de Serviço constantes no IMR serão aferidos automaticamente pelas ferramentas de software de gestão de serviços (ITSM - *IT Service Management*) e Monitoramento de TIC definidas pelo INPI, tendo como base o registro integral das requisições de serviços, incidentes, problemas e mudanças solicitadas ou detectadas, que tramitam pela Central de Serviços de TIC (N1).

8.23. A ferramenta de gestão de serviços (**ITSM**) deverá estar obrigatoriamente integrada à ferramenta de **Monitoramento de TIC** e à **plataforma de Gerenciamento de Eventos e Informações de Segurança (SIEM)**, visando a automação do fluxo operacional:

8.23.1. **Abertura Automática:** As plataformas de Monitoramento e SIEM deverão realizar a abertura automática de chamados de incidentes no ITSM sempre que forem detectados eventos críticos, alertas de saturação (capacidade) ou incidentes de segurança que exijam intervenção técnica.

8.23.2. **Acionamento e Prazos:** Tais chamados devem iniciar a contagem dos prazos de resposta e solução (**SLA**) de forma sistêmica e imediata, garantindo que a resposta ocorra de maneira proativa e independente de acionamento manual.

8.23.3. **Sustentação do IMR07:** A integração entre a ferramenta ITSM e a plataforma SIEM é requisito mandatório para a apuração do indicador **IMR07 (Segurança da Informação)**, permitindo a correlação entre os alertas gerados pelo SIEM e a tempestividade da resposta documentada no ITSM.

8.24. Ressalta-se que todas as ações, etapas e aprovações relativas ao Gerenciamento de Mudanças deverão ser obrigatoriamente registradas de forma eletrônica na ferramenta ITSM oficial do INPI. Tais registros devem compor um histórico auditável que permita a extração de informações detalhadas sobre as execuções técnicas e a geração de indicadores táticos acerca das mudanças realizadas.

8.24.1. O registro eletrônico deve contemplar, no mínimo, o plano de execução, a análise de riscos, o plano de reversão (rollback), as evidências de testes e o resultado da implementação, assegurando a integridade da Configuração e dos Ativos de TI.

8.24.2. As informações táticas geradas a partir desses registros servirão de subsídio para as reuniões do Comitê de Mudanças (CAB), para a análise de impacto em incidentes recorrentes e para o contínuo aprimoramento da estabilidade do ambiente tecnológico do Instituto.

8.25. O Contratado tem o dever de assegurar a inviolabilidade de todos os registros de *logs* e *timestamps* gerados na ferramenta ITSM.

8.25.1. Tais registros constituem prova técnica soberana para fins de fiscalização e auditoria dos níveis de serviço.

8.25.2. Qualquer tentativa de manipulação ou inconsistência injustificada nos dados sistêmicos poderá ser objeto de apuração de responsabilidade.

## Metodologia de Aferição Bruta e Processo de Expurgo Gerencial

8.26. A medição dos indicadores de níveis de serviços será realizada com base na **experiência real de execução (Aferição Bruta)**, espelhando a totalidade das interrupções e atrasos registrados nas ferramentas de gestão, independentemente da causa original do evento.

8.27. Não serão aplicados expurgos automatizados ou filtros sistêmicos prévios à extração dos dados, garantindo que os contadores reflitam a disponibilidade e a tempestividade efetivamente percebidas pelos usuários do INPI no período de medição.

8.28. Caberá ao Contratado, por ocasião da entrega do Relatório Mensal de Atividades (Book Mensal), identificar e comprovar tecnicamente os eventos cujas causas-raiz estejam fora de sua esfera de responsabilidade, tais como:

- a) Períodos de interrupção previamente acordados com o contratante;
- b) Interrupção de serviços públicos essenciais à plena execução dos serviços (exemplo: suprimento de energia elétrica);
- c) Indisponibilidade de acesso ao ambiente e/ou aos sistemas da rede, motivada por razões incontroláveis ou de força maior (exemplo: desastres naturais, enchentes, terremotos ou calamidade pública);
- d) Falhas da infraestrutura que não àquela sob a responsabilidade do contratado;
- e) Falhas em serviços ou ativos de TIC que tenham sido causadas pela ação de servidores ou colaboradores da Contratante não relacionados ao contratado;
- f) Outras eventualidades ocorridas durante a execução contratual mediante justificativa devidamente fundamentada do contratado.

g) Ocorrência de grandes projetos pontuais, mudanças complexas ou implantações de larga escala, formalmente autorizados pelo INPI, que demandem esforço técnico superior ao dimensionamento regular da equipe Contratado e impactem temporariamente os indicadores de níveis de serviços.

8.28.1. Todo e qualquer projeto pontual, mudança complexa ou implantação de larga escala deverá ser acompanhado de **Estudo de Impacto de Capacidade**, detalhando como a mobilização de recursos para tais atividades afetará a performance dos serviços de operação e o atendimento aos usuários de infraestrutura de TIC.

8.28.2. Caso o impacto sobre o desempenho seja decorrente de uma decisão direta do INPI que ignore as limitações de capacidade tecnicamente apontadas no estudo aprovado, ou na ausência fortuita de um estudo prévio por conveniência da Administração, a Fiscalização da Contratante poderá realizar o expurgo gerencial dos indicadores afetados.

8.28.3. A aplicação do expurgo prevista no item anterior fica condicionada à demonstração, por parte do Contratado, do nexo causal entre a decisão da Administração e a degradação dos indicadores, devendo o fato ser registrado imediatamente em ata de reunião ou no diário de ocorrências do contrato.

8.28.4. A ausência do estudo de impacto por negligência ou omissão do Contratado, quando este for previamente solicitado ou inerente ao planejamento do projeto por ele conduzido, impede a solicitação de expurgo e a alegação de sobrecarga para fins de mitigação de glosas.

## 8.29. Da Prerrogativa de Decisão e Incentivo à Melhoria Contínua

8.29.1. A Fiscalização do Contrato detém a prerrogativa exclusiva e discricionária de analisar as justificativas apresentadas e realizar o **Expurgo Gerencial**, desconsiderando o impacto de eventos no cálculo final da glosa, desde que cumulativamente comprovados:

**a) Nexo de Causalidade Externa:** A causa-raiz do evento deve estar comprovadamente fora da zona de responsabilidade ou controle do Contratado;

**b) Proatividade Operacional:** Demonstração de que o Contratado agiu tempestivamente no acionamento de terceiros, aplicação de soluções de contorno e acompanhamento técnico até a normalização.

8.29.2. Excepcionalmente, a Fiscalização poderá adotar o Expurgo Gerencial para eventos de responsabilidade do Contratado, desde que este apresente e execute um **Plano de Melhorias e Solução Definitiva** que vise eliminar a reincidência da ocorrência.

8.29.2.1. A concessão deste benefício fica condicionada à aprovação técnica do Plano pelo INPI e ao cumprimento do cronograma de implementação nele estabelecido.

8.29.2.2. O descumprimento do Plano de Melhorias resultará na reversão imediata do expurgo e na aplicação integral das glosas retroativas ao período da falha.

8.30. Para a materialização da métrica de desempenho e aplicação dos respectivos ajustes financeiros, o IMR do contrato é composto pelos indicadores de níveis de serviço detalhados nos itens subsequentes. Cada indicador especifica sua finalidade, meta, mecanismo de cálculo, garantindo a transparência e a objetividade no processo de medição de resultados. As respectivas faixas de impacto de cada indicador e as correspondentes faixas de ajustes no pagamento estão dispostas no **Anexo X - Indicadores de Medição de Resultados (IMR)** deste TR.

## 8.31 IMR01- INDICADOR DE SUSTENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE TIC (N3)

8.31.1. **Finalidade:** Apurar a eficácia dos grupos de especialistas (N3) no cumprimento dos prazos de solução dos chamados de infraestrutura.

8.31.2. **Meta a cumprir:** Igual ou superior a 90%

8.31.3. **Instrumento de medição:** Registros extraídos das ferramentas automatizadas de gestão ITSM utilizadas pela Central de Serviços de TIC (N1).

8.31.4. **Forma de Acompanhamento:** Aferição contínua por meio de *dashboards* em tempo real e extração de relatórios analíticos da ferramenta ITSM, garantindo o monitoramento proativo da fila de especialistas. O fechamento do ciclo de medição será formalizado em **Reunião Mensal de Resultados (Book Mensal)**, com a participação obrigatória dos gestores técnico e administrativo de ambas as partes, para Validação Técnica, Análise de Exceções (Expurgo Gerencial) e Plano de Ação de Melhorias.

8.31.5. **Periodicidade:** Mensal

8.31.6. **Mecanismo de cálculo (%):**

$$[ \text{Total de chamados N3 conformes} / \text{Total de chamados N3 recebidos no período} ] \times 100$$

8.31.6.1. **Critério de Conformidade N3 (Binômio Resposta-Solução):** Para o Nível 3, o chamado só será considerado "conforme" se atender **cumulativamente** aos dois critérios de NMS estabelecidos na Tabela de Severidade:

**1) Primeiro Tempo de Resposta (Prontidão Técnica):** Registro do início da análise técnica diagnóstica (mudança de status para *In Progress* ou primeira nota técnica de análise) dentro do prazo de **Primeiro Tempo de Resposta**; E

**2) Tempo de solução (Resolutividade):** Restauração definitiva da funcionalidade da infraestrutura ou atendimento da requisição complexa dentro do prazo de **Tempo de Solução**.

8.31.7. **Observações:**

**1) Escopo de Contabilização:** Somente serão contabilizados neste indicador os chamados concluídos pelo nível N3 (especialistas). Chamados resolvidos e encerrados pelo N1 ou N2 antes do escalonamento não integram a base de cálculo deste indicador.

**2) Tratamento de Chamados em Aberto ao Final do Mês:** Chamados recebidos no mês de referência cujo prazo de solução se estenda para o mês subsequente serão contabilizados no denominador do mês de recebimento. Caso sejam resolvidos no prazo no mês seguinte, o numerador será ajustado retroativamente no ciclo de medição subsequente, garantindo a integridade do cálculo sem penalizar o Contratado por demandas ainda em andamento dentro do SLA.

**3) Salvaguarda de Severidade 1 (Trava Crítica):** Independentemente do percentual numérico apurado pela fórmula, o atraso injustificado em 3 (três) ou mais chamados de Severidade 1 dentro do mesmo mês de medição enquadrará o IMR01 automaticamente na Faixa III (Crítico). Esta medida visa impedir que o alto volume de chamados simples mascare falhas em serviços vitais para o INPI. A presente salvaguarda produz efeitos exclusivamente sobre o enquadramento do IMR01 no período de medição, sem prejuízo da apuração independente dos demais indicadores.

**4) Transferência e Auditoria:** Caso a Fiscalização identifique que um chamado foi devolvido ao N2 ou mantido em status de espera sem justificativa técnica com o intuito de pausar o SLA do N3, o tempo será recalculado utilizando o timestamp original de entrada na fila de especialistas.

**5) Medição de Esforço por Severidade (TMA):** O Contratado deverá reportar mensalmente o **Tempo Médio de Atendimento (TMA)** dos chamados do Nível 3, estratificado por cada faixa de severidade (S1, S2, S3, S4 e S5). Este dado é informativo e servirá como subsídio para o Planejamento de Capacidade (*Capacity Planning*) e análise de produtividade da equipe de especialistas N3. O cálculo do TMA para cada faixa de severidade será:

$$TMA_{S_n} = \frac{\Sigma(\text{Horário de Solução} - \text{Horário de Início de Atendimento})}{\text{Total de chamados } S_n \text{ resolvidos no período}}$$

**Nota:** O "Início do Atendimento" deve considerar o primeiro *timestamp* de assunção do chamado pelo técnico de N3 (*status "In Progress" ou equivalente*).

6) **Análise de Saturação e Desvio Tático:** Oscilações atípicas no TMA entre os meses, ou disparidades injustificadas entre as severidades (ex: um TMA de S3 maior que o de S2), deverão ser justificadas pelo Contratado no Book Mensal. Essa análise servirá de alerta precoce para riscos de saturação dos especialistas, necessidade de treinamento em tecnologias específicas ou revisão dos fluxos de escalonamento.

7) **Transparência e Auditoria de "Mão na Massa":** O cálculo do TMA deve considerar o tempo efetivo de execução técnica, descontando-se os períodos de suspensão de prazo (*stop-clock*) validamente registrados. A ferramenta ITSM deve permitir a auditoria das trilhas de auditoria (*logs*) para validar os períodos de pausa e retomada de cada especialista alocado na demanda, coibindo a manipulação artificial dos indicadores de esforço.

8) **Gestão por Curva de Esforço e Eficiência Operacional:** A obrigatoriedade do reporte do TMA fundamenta-se no princípio da Transparência e na necessidade de monitoramento da **curva de esforço** da equipe N3. A Administração entende que o cumprimento do prazo (SLA) isoladamente é um indicador de eficácia, mas não de eficiência produtiva. Assim, a análise do TMA permitirá distinguir entre chamados resolvidos com agilidade técnica e chamados encerrados no limite do prazo por saturação de pessoal ou processos ineficientes. Este item visa garantir que a estrutura de suporte do INPI opere em regime de sustentabilidade, evitando o *burnout* das equipes e permitindo a identificação de gargalos operacionais antes que estes resultem em descumprimentos sistemáticos das metas (NMS).

9) **Binômio Prontidão-Resolutividade no Nível 3:** A aferição baseada no cumprimento simultâneo do Primeiro Tempo de Resposta (TMR) e do Tempo de Solução (TMS) é mandatória para a sustentação da infraestrutura de TIC. Esta regra impede que a eficácia na solução definitiva mascare uma demora inaceitável entre o **registro da demanda** e o **efetivo início da tratativa técnica (troubleshooting)**. O descumprimento de qualquer um dos dois vetores temporais (Prontidão ou Solução) classificará o chamado como "Não Conforme" para fins de glosa mensal, garantindo que a alta complexidade do Nível 3 não sirva de justificativa para a inércia inicial diante de incidentes sistêmicos.

8.31.8. **Início da vigência:** A partir do primeiro mês de execução efetiva da prestação dos serviços.

## 8.32. IMR02 - INDICADOR DE ATRASO DO ATENDIMENTO EM SEVERIDADE 1

8.32.1 **Finalidade:** Medir o cumprimento dos prazos de atendimento N2 classificados como **SEVERIDADE 1 (Alto Impacto e Alta Urgência)**.

8.32.2 **Meta a Cumprir:** Igual ou superior a **95%**

8.32.2.1 **Tempo de Solução (Severidade 1):** Até 2 horas.

8.32.3 **Instrumento de medição:** Registros extraídos das ferramentas automatizadas de gestão ITSM utilizadas pela Central de Serviços de TIC (N1).

8.32.4. **Forma de Acompanhamento:** Aferição contínua por meio de *dashboards* em tempo real e extração de relatórios analíticos da ferramenta ITSM, garantindo o monitoramento proativo da fila de suporte em microinformática. O fechamento do ciclo de medição será formalizado em **Reunião Mensal de Resultados (Book Mensal)**, com a participação obrigatória dos gestores técnico e administrativo de ambas as partes, para Validação Técnica, Análise de Exceções (Expurgo Gerencial) e Plano de Ação de Melhorias.

8.32.5 **Periodicidade:** Mensal



### 8.32.6 Mecanismo de Cálculo (métrica):

[ Total de chamados S1 conformes / Total de chamados S1 recebidos no período ] x 100

**8.32.6.1. Definição de Chamado Conforme:** Para fins de cálculo deste indicador, considera-se "conforme" exclusivamente o chamado que atender, **cumulativamente**, aos dois critérios de Nível Mínimo de Serviço (NMS) estabelecidos para a sua severidade:

**1) Atendimento ao Primeiro Tempo de Resposta (PTR):** Registro do primeiro contato humano ou início da análise técnica dentro do prazo de Primeiro Tempo de Resposta; **E**

**2) Atendimento ao Tempo de Solução (TS):** Restauração completa do serviço ou atendimento da requisição dentro do prazo de Tempo de Solução.

### 8.32.7 Observações:

**1) Segregação de Escopo (N2):** Serão contabilizados neste indicador exclusivamente os chamados de **Severidade 1** resolvidos e encerrados pela célula de Suporte Técnico em Microinformática (N2). Chamados que exijam escalonamento (transbordo) para os especialistas de infraestrutura (N3) deixam de compor a base de cálculo deste indicador e passam a ser contabilizados no IMR01 (N3), garantindo que cada célula seja avaliada apenas pelas demandas de sua estrita competência técnica.

**2) Suspensão do Cronômetro:** Não serão contabilizados para fins de atraso os períodos em que o chamado estiver aguardando definições de competência exclusiva do INPI ou aguardando prazos de terceiros (garantia de hardware externo), desde que devidamente comprovado o acionamento tempestivo pelo Contratado.

**3) Acionamento Proativo:** Incidentes de Severidade 1 detectados pelo monitoramento automático (NOC) iniciam a contagem de tempo imediatamente, independentemente da abertura de chamado manual por parte do usuário.

**4) Medição de Esforço em Severidade Crítica (TMA S1):** O Contratado deverá reportar mensalmente o **Tempo Médio de Atendimento (TMA)** exclusivo para os chamados de **Severidade 1** resolvidos pela equipe de N2. Este dado servirá como subsídio para Estudos de Capacidade (*Capacity Planning*) e análise de prontidão operacional da equipe. O cálculo do TMA S1 será:

$$TMA_{S1} = \frac{\sum(\text{Horário de Solução} - \text{Horário de Início de Atendimento})}{\text{Total de chamados } S_1 \text{ resolvidos no período}}$$

**Nota:** O "Início do Atendimento" deve considerar o *timestamp* exato em que o técnico de N2 assumiu o chamado (*status "In Progress"* ou equivalente).

**5) Análise de Saturação e Curva de Esforço:** Não basta que os chamados S1 sejam fechados no prazo de 2 horas; é preciso entender a curva de esforço para garantir a resiliência do suporte. Oscilações atípicas no TMA S1 deverão ser justificadas no Book Mensal, servindo de alerta precoce para riscos de saturação de recursos humanos, necessidade de revisão de estoques de contingência ou ajustes nos processos de deslocamento físico dos técnicos na sede.

**6) Transparência de Logs e Auditoria de "Mão na Massa":** O cálculo do esforço deve considerar o tempo efetivo de execução técnica, permitindo à fiscalização auditar, via ferramenta ITSM, os períodos de pausa e retomada. É vedada a manipulação de status para "pausar" o cronômetro sem justificativa técnica plausível, garantindo que o TMA reflita o trabalho real despendido na resolução dos incidentes críticos de usuários.

**7) Auditoria por Grupo Solucionador:** A fiscalização da Contratante poderá, a qualquer tempo e a seu critério, solicitar a memória de cálculo e os resultados do indicador de forma individualizada por grupo

solucionador (Sustentação de Aplicações, Banco de Dados, Conectividade/Redes e Segurança da Informação). Esta análise visa identificar o desempenho específico de cada célula técnica, servindo como subsídio para a aplicação dos descontos particularizadas.

**8) Binômio Prontidão-Resolutividade:** A medição baseada no cumprimento simultâneo do Primeiro Tempo de Resposta (TMR) e do Tempo de Solução (TMS) visa garantir a excelência em todo o ciclo de vida do chamado. Esta regra impede que uma solução tecnicamente eficaz mascare uma omissão ou demora crítica no atendimento inicial, bem como garante que a prontidão no primeiro contato não seja anulada por uma posterior ineficiência na resolução definitiva. O descumprimento de **qualquer um** dos dois vetores temporais (Resposta ou Solução) classificará o chamado como "Não Conforme" para fins de glosa mensal.

**9) Registro Automático de Prontidão:** O marco final do Primeiro Tempo de Resposta (PTR) será extraído obrigatoriamente de forma automatizada pela ferramenta ITSM, por meio do *timestamp* da primeira interação técnica documentada ou mudança de status para "Em Atendimento" (*In Progress*). É vedada a utilização de respostas automáticas do sistema (*auto-reply*) como evidência de cumprimento do TMR.

**8.32.8 Início de Vigência:** A partir do primeiro mês de execução efetiva da prestação dos serviços.

### 8.33. IMR03 - INDICADOR DE ATRASO DO ATENDIMENTO EM SEVERIDADE 2

**8.33.1 Finalidade:** Medir o cumprimento dos prazos de atendimento N2 classificados como **SEVERIDADE 2 (Alto Impacto e Urgência Moderada)**.

**8.33.2 Meta a Cumprir:** Igual ou superior a **95%**

**8.33.2.1 Tempo de Solução (Severidade 2):** Até 4 horas.

**8.33.3 Instrumento de medição:** Registros extraídos das ferramentas automatizadas de gestão ITSM utilizadas pela Central de Serviços de TIC (N1).

**8.33.4. Forma de Acompanhamento:** Aferição contínua por meio de *dashboards* em tempo real e extração de relatórios analíticos da ferramenta ITSM, garantindo o monitoramento proativo da fila de suporte em microinformática. O fechamento do ciclo de medição será formalizado em **Reunião Mensal de Resultados (Book Mensal)**, com a participação obrigatória dos gestores técnico e administrativo de ambas as partes, para Validação Técnica, Análise de Exceções (Expurgo Gerencial) e Plano de Ação de Melhorias.

**8.33.5 Periodicidade:** Mensal

**8.33.6 Mecanismo de Cálculo (métrica):**

$$\left[ \frac{\text{Total de chamados S2 conformes}}{\text{Total de chamados S2 recebidos no período}} \right] \times 100$$

**8.33.6.1. Definição de Chamado Conforme:** Para fins de cálculo deste indicador, considera-se "conforme" exclusivamente o chamado que atender, **cumulativamente**, aos dois critérios de Nível Mínimo de Serviço (NMS) estabelecidos para a sua severidade:

**1) Atendimento ao Primeiro Tempo de Resposta (PTR):** Registro do primeiro contato humano ou início da análise técnica dentro do prazo de Primeiro Tempo de Resposta; **E**

**2) Atendimento ao Tempo de Solução (TS):** Restauração completa do serviço ou atendimento da requisição dentro do prazo de Tempo de Solução.

**8.33.7 Observações:**

**1) Segregação de Escopo (N2):** Serão contabilizados neste indicador exclusivamente os chamados de **Severidade 2** resolvidos e encerrados pela célula de Suporte Técnico em Microinformática (N2). Chamados que exijam escalonamento (transbordo) para os especialistas de infraestrutura (N3) deixam

de compor a base de cálculo deste indicador e passam a ser contabilizados no IMR01 (N3), garantindo que cada célula seja avaliada apenas pelas demandas de sua estrita competência técnica.

2) **Suspensão do Cronômetro:** Não serão contabilizados para fins de atraso os períodos em que o chamado estiver aguardando definições de competência exclusiva do INPI ou aguardando prazos de terceiros (garantia de hardware externo), desde que devidamente comprovado o acionamento tempestivo pelo Contratado.

3) **Auditoria de Timestamps:** o Contratado deverá garantir que os registros de *log* da ferramenta ITSM sejam invioláveis, servindo como prova técnica soberana para a fiscalização.

4) **Acionamento Proativo:** Incidentes de Severidade 2 detectados pelo monitoramento automático (NOC) iniciam a contagem de tempo imediatamente, independentemente da abertura de chamado manual por parte do usuário.

5) **Medição de Esforço em Severidade Crítica (TMA S2):** O Contratado deverá reportar mensalmente o **Tempo Médio de Atendimento (TMA)** exclusivo para os chamados de **Severidade 2** resolvidos pela equipe de N2. Este dado servirá como subsídio para Estudos de Capacidade (*Capacity Planning*) e análise de prontidão operacional da equipe. O cálculo do TMA será:

$$TMA_{S_2} = \frac{\sum(\text{Horário de Solução} - \text{Horário de Início de Atendimento})}{\text{Total de chamados } S_2 \text{ resolvidos no período}}$$

**Nota:** O "Início do Atendimento" deve considerar o *timestamp* exato em que o técnico de N2 assumiu o chamado (*status "In Progress"* ou equivalente).

6) **Análise de Saturação e Curva de Esforço:** Não basta que os chamados S2 sejam fechados no prazo; é preciso entender a curva de esforço para garantir a resiliência do suporte. Oscilações atípicas no TMA deverão ser justificadas no Book Mensal, servindo de alerta precoce para riscos de saturação de recursos humanos, necessidade de revisão de estoques de contingência ou ajustes nos processos de deslocamento físico dos técnicos na sede.

7) **Transparência de Logs e Auditoria de "Mão na Massa":** O cálculo do esforço deve considerar o tempo efetivo de execução técnica, permitindo à fiscalização auditar, via ferramenta ITSM, os períodos de pausa e retomada. É vedada a manipulação de status para "pausar" o cronômetro sem justificativa técnica plausível, garantindo que o TMA reflita o trabalho real despendido na resolução dos incidentes críticos de usuários.

8) **Auditoria por Grupo Solucionador:** A fiscalização da Contratante poderá, a qualquer tempo e a seu critério, solicitar a memória de cálculo e os resultados dos indicadores (IMRs) de forma individualizada por grupo solucionador (Sustentação de Aplicações, Banco de Dados, Conectividade/Redes e Segurança da Informação). Esta análise visa identificar o desempenho específico de cada célula técnica, servindo como subsídio para a aplicação dos descontos particularizados.

9) **Binômio Prontidão-Resolutividade:** A medição baseada no cumprimento simultâneo do Primeiro Tempo de Resposta (TMR) e do Tempo de Solução (TMS) visa garantir a excelência em todo o ciclo de vida do chamado. Esta regra impede que uma solução tecnicamente eficaz mascare uma omissão ou demora crítica no atendimento inicial, bem como garante que a prontidão no primeiro contato não seja anulada por uma posterior ineficiência na resolução definitiva. O descumprimento de **qualquer um** dos dois vetores temporais (Resposta ou Solução) classificará o chamado como "Não Conforme" para fins de glosa mensal.

10) **Registro Automático de Prontidão:** O marco final do Primeiro Tempo de Resposta (PTR) será extraído obrigatoriamente de forma automatizada pela ferramenta ITSM, por meio do *timestamp* da primeira interação técnica documentada ou mudança de status para "Em Atendimento" (*In Progress*). É vedada a utilização de respostas automáticas do sistema (*auto-reply*) como evidência de cumprimento do TMR.

8.33.8 **Início de Vigência:** A partir do primeiro mês de execução efetiva da prestação dos serviços.

#### 8.34. IMR04 - INDICADOR DE ATRASO DO ATENDIMENTO EM SEVERIDADE 3

8.34.1 **Finalidade:** Medir o cumprimento dos prazos de atendimento N2 classificados como **SEVERIDADE 3 (Médio Impacto e Urgência Moderada)**.

8.34.2 **Meta a Cumprir:** Igual ou superior a **90%**

8.34.2.1 **Tempo de Solução (Severidade 3):** Até 8 horas.

8.34.3 **Instrumento de medição:** Registros extraídos das ferramentas automatizadas de gestão ITSM utilizadas pela Central de Serviços de TIC (N1).

8.34.4. **Forma de Acompanhamento:** Aferição contínua por meio de *dashboards* em tempo real e extração de relatórios analíticos da ferramenta ITSM, garantindo o monitoramento proativo da fila de suporte em microinformática. O fechamento do ciclo de medição será formalizado em **Reunião Mensal de Resultados (Book Mensal)**, com a participação obrigatória dos gestores técnico e administrativo de ambas as partes, para Validação Técnica, Análise de Exceções (Expurgo Gerencial) e Plano de Ação de Melhorias.

8.34.5 **Periodicidade:** Mensal;

8.34.6 **Mecanismo de Cálculo (métrica):**

[ Total de chamados S3 conformes / Total de chamados S3 recebidos no período ] x 100

8.34.6.1. **Definição de Chamado Conforme:** Para fins de cálculo deste indicador, considera-se "conforme" exclusivamente o chamado que atender, **cumulativamente**, aos dois critérios de Nível Mínimo de Serviço (NMS) estabelecidos para a sua severidade:

**1) Atendimento ao Primeiro Tempo de Resposta (PTR):** Registro do primeiro contato humano ou início da análise técnica dentro do prazo de Primeiro Tempo de Resposta; **E**

**2) Atendimento ao Tempo de Solução (TS):** Restauração completa do serviço ou atendimento da requisição dentro do prazo de Tempo de Solução.

8.34.7 **Observações:**

**1) Segregação de Escopo (N2):** Serão contabilizados neste indicador exclusivamente os chamados de **Severidade 3** resolvidos e encerrados pela célula de Suporte Técnico em Microinformática (N2). Chamados que exijam escalonamento (transbordo) para os especialistas de infraestrutura (N3) deixam de compor a base de cálculo deste indicador e passam a ser contabilizados no IMR01 (N3), garantindo que cada célula seja avaliada apenas pelas demandas de sua estrita competência técnica.

**2) Suspensão do Cronômetro:** Não serão contabilizados para fins de atraso os períodos em que o chamado estiver aguardando definições de competência exclusiva do INPI ou aguardando prazos de terceiros (garantia de hardware externo), desde que devidamente comprovado o acionamento tempestivo pelo Contratado.

**3) Auditoria de Timestamps:** o Contratado deverá garantir que os registros de *log* da ferramenta ITSM sejam invioláveis, servindo como prova técnica soberana para a fiscalização.

**4) Acionamento Proativo:** Incidentes de Severidade 3 detectados pelo monitoramento automático (NOC) iniciam a contagem de tempo imediatamente, independentemente da abertura de chamado manual por parte do usuário.

**5) Medição de Esforço em Severidade Crítica (TMA S3):** O Contratado deverá reportar mensalmente o **Tempo Médio de Atendimento (TMA)** exclusivo para os chamados de **Severidade 3** resolvidos pela

equipe de N2. Este dado servirá como subsídio para Estudos de Capacidade (*Capacity Planning*) e análise de prontidão operacional da equipe. O cálculo do TMA será:

$$TMA_{S_3} = \frac{\sum(\text{Horário de Solução} - \text{Horário de Início de Atendimento})}{\text{Total de chamados } S_3 \text{ resolvidos no período}}$$

**Nota:** O "Início do Atendimento" deve considerar o *timestamp* exato em que o técnico de N2 assumiu o chamado (*status "In Progress"* ou equivalente).

6) **Análise de Saturação e Curva de Esforço:** Não basta que os chamados S3 sejam fechados no prazo; é preciso entender a curva de esforço para garantir a resiliência do suporte. Oscilações atípicas no TMA deverão ser justificadas no Book Mensal, servindo de alerta precoce para riscos de saturação de recursos humanos, necessidade de revisão de estoques de contingência ou ajustes nos processos de deslocamento físico dos técnicos na sede.

7) **Transparência de Logs e Auditoria de "Mão na Massa":** O cálculo do esforço deve considerar o tempo efetivo de execução técnica, permitindo à fiscalização auditar, via ferramenta ITSM, os períodos de pausa e retomada. É vedada a manipulação de status para "pausar" o cronômetro sem justificativa técnica plausível, garantindo que o TMA reflita o trabalho real despendido na resolução dos incidentes críticos de usuários.

8) **Auditoria por Grupo Solucionador:** A fiscalização da Contratante poderá, a qualquer tempo e a seu critério, solicitar a memória de cálculo e os resultados dos indicadores (IMRs) de forma individualizada por grupo solucionador (Sustentação de Aplicações, Banco de Dados, Conectividade/Redes e Segurança da Informação). Esta análise visa identificar o desempenho específico de cada célula técnica, servindo como subsídio para a aplicação dos descontos particularizadas.

9) **Binômio Prontidão-Resolutividade:** A medição baseada no cumprimento simultâneo do Primeiro Tempo de Resposta (TMR) e do Tempo de Solução (TMS) visa garantir a excelência em todo o ciclo de vida do chamado. Esta regra impede que uma solução tecnicamente eficaz mascare uma omissão ou demora crítica no atendimento inicial, bem como garante que a prontidão no primeiro contato não seja anulada por uma posterior ineficiência na resolução definitiva. O descumprimento de **qualquer um** dos dois vetores temporais (Resposta ou Solução) classificará o chamado como "Não Conforme" para fins de glosa mensal.

10) **Registro Automático de Prontidão:** O marco final do Primeiro Tempo de Resposta (PTR) será extraído obrigatoriamente de forma automatizada pela ferramenta ITSM, por meio do *timestamp* da primeira interação técnica documentada ou mudança de status para "Em Atendimento" (*In Progress*). É vedada a utilização de respostas automáticas do sistema (*auto-reply*) como evidência de cumprimento do TMR.

8.34.8 **Início de Vigência:** A partir do primeiro mês de execução efetiva da prestação dos serviços.

#### 8.35. IMR05 - INDICADOR DE ATRASO DO ATENDIMENTO EM SEVERIDADE 4

8.35.1 **Finalidade:** Medir o cumprimento dos prazos de atendimento N2 classificados como **SEVERIDADE 4 (Baixo Impacto e Urgência Planejada)**.

8.35.2 **Meta a Cumprir:** Igual ou superior a **85%**

8.35.2.1. **Tempo de Solução (Severidade 4):** Até 16 horas.

8.35.3 **Instrumento de medição:** Registros extraídos das ferramentas automatizadas de gestão ITSM utilizadas pela Central de Serviços de TIC (N1).

8.35.4. **Forma de Acompanhamento:** Aferição contínua por meio de *dashboards* em tempo real e extração de relatórios analíticos da ferramenta ITSM, garantindo o monitoramento proativo da fila de suporte em microinformática. O fechamento do ciclo de medição será formalizado em **Reunião Mensal de Resultados (Book Mensal)**, com a participação obrigatória dos gestores técnico e administrativo de ambas as partes, para Validação Técnica, Análise de Exceções (Expurgo Gerencial) e Plano de Ação de Melhorias.

8.35.5 **Periodicidade:** Mensal

8.35.6 **Mecanismo de Cálculo (métrica):**

[ Total de chamados S4 conformes / Total de chamados S4 recebidos no período ] x 100

8.35.6.1. **Definição de Chamado Conforme:** Para fins de cálculo deste indicador, considera-se "conforme" exclusivamente o chamado que atender, **cumulativamente**, aos dois critérios de Nível Mínimo de Serviço (NMS) estabelecidos para a sua severidade:

**1) Atendimento ao Primeiro Tempo de Resposta (PTR):** Registro do primeiro contato humano ou início da análise técnica dentro do prazo de Primeiro Tempo de Resposta; **E**

**2) Atendimento ao Tempo de Solução (TS):** Restauração completa do serviço ou atendimento da requisição dentro do prazo de Tempo de Solução.

8.35.7 **Observações:**

**1) Segregação de Escopo (N2):** Serão contabilizados neste indicador exclusivamente os chamados de **Severidade 4** resolvidos e encerrados pela célula de Suporte Técnico em Microinformática (N2). Chamados que exijam escalonamento (transbordo) para os especialistas de infraestrutura (N3) deixam de compor a base de cálculo deste indicador e passam a ser contabilizados no IMR01 (N3), garantindo que cada célula seja avaliada apenas pelas demandas de sua estrita competência técnica.

**2) Suspensão do Cronômetro:** Não serão contabilizados para fins de atraso os períodos em que o chamado estiver aguardando definições de competência exclusiva do INPI ou aguardando prazos de terceiros (garantia de hardware externo), desde que devidamente comprovado o acionamento tempestivo pelo Contratado.

**3) Auditoria de Timestamps:** o Contratado deverá garantir que os registros de *log* da ferramenta ITSM sejam invioláveis, servindo como prova técnica soberana para a fiscalização.

**4) Acionamento Proativo:** Incidentes de Severidade 4 detectados pelo monitoramento automático (NOC) iniciam a contagem de tempo imediatamente, independentemente da abertura de chamado manual por parte do usuário.

**5) Medição de Esforço em Severidade Crítica (TMA S4):** O Contratado deverá reportar mensalmente o **Tempo Médio de Atendimento (TMA)** exclusivo para os chamados de **Severidade 4** resolvidos pela equipe de N2. Este dado servirá como subsídio para Estudos de Capacidade (*Capacity Planning*) e análise de prontidão operacional da equipe. O cálculo do TMA será:

$$TMA_{S_4} = \frac{\sum(\text{Horário de Solução} - \text{Horário de Início de Atendimento})}{\text{Total de chamados } S_4 \text{ resolvidos no período}}$$

**Nota:** O "Início do Atendimento" deve considerar o *timestamp* exato em que o técnico de N2 assumiu o chamado (*status "In Progress"* ou equivalente).

**6) Análise de Saturação e Curva de Esforço:** Não basta que os chamados S4 sejam fechados no prazo; é preciso entender a curva de esforço para garantir a resiliência do suporte. Oscilações atípicas

no TMA deverão ser justificadas no Book Mensal, servindo de alerta precoce para riscos de saturação de recursos humanos, necessidade de revisão de estoques de contingência ou ajustes nos processos de deslocamento físico dos técnicos na sede.

7) **Transparência de Logs e Auditoria de "Mão na Massa":** O cálculo do esforço deve considerar o tempo efetivo de execução técnica, permitindo à fiscalização auditar, via ferramenta ITSM, os períodos de pausa e retomada. É vedada a manipulação de status para "pausar" o cronômetro sem justificativa técnica plausível, garantindo que o TMA reflita o trabalho real despendido na resolução dos incidentes críticos de usuários.

8) **Auditoria por Grupo Solucionador:** A fiscalização da Contratante poderá, a qualquer tempo e a seu critério, solicitar a memória de cálculo e os resultados dos indicadores (IMRs) de forma individualizada por grupo solucionador (Sustentação de Aplicações, Banco de Dados, Conectividade/Redes e Segurança da Informação). Esta análise visa identificar o desempenho específico de cada célula técnica, servindo como subsídio para a aplicação dos descontos particularizadas.

9) **Binômio Prontidão-Resolutividade:** A medição baseada no cumprimento simultâneo do Primeiro Tempo de Resposta (TMR) e do Tempo de Solução (TMS) visa garantir a excelência em todo o ciclo de vida do chamado. Esta regra impede que uma solução tecnicamente eficaz mascare uma omissão ou demora crítica no atendimento inicial, bem como garante que a prontidão no primeiro contato não seja anulada por uma posterior ineficiência na resolução definitiva. O descumprimento de **qualquer um** dos dois vetores temporais (Resposta ou Solução) classificará o chamado como "Não Conforme" para fins de glosa mensal.

10) **Registro Automático de Prontidão:** O marco final do Primeiro Tempo de Resposta (PTR) será extraído obrigatoriamente de forma automatizada pela ferramenta ITSM, por meio do *timestamp* da primeira interação técnica documentada ou mudança de status para "Em Atendimento" (*In Progress*). É vedada a utilização de respostas automáticas do sistema (*auto-reply*) como evidência de cumprimento do TMR.

8.35.8 **Início de Vigência:** A partir do primeiro mês de execução efetiva da prestação dos serviços.

#### 8.36. IMR06 - INDICADOR DE ATRASO DO ATENDIMENTO EM SEVERIDADE 5

8.36.1 **Finalidade:** Medir o cumprimento dos prazos de atendimento N2 classificados como **SEVERIDADE 5 (Baixo Impacto e Agendado)**.

8.36.2 **Meta a Cumprir:** igual ou superior a **85%**

8.36.2.1 **Tempo de Solução (Severidade 5):** dia seguinte (NBD) ou agendado.

8.36.3 **Instrumento de medição:** Registros extraídos das ferramentas automatizadas de gestão ITSM utilizadas pela Central de Serviços de TIC (N1).

8.36.4. **Forma de Acompanhamento:** Aferição contínua por meio de *dashboards* em tempo real e extração de relatórios analíticos da ferramenta ITSM, garantindo o monitoramento proativo da fila de suporte em microinformática. O fechamento do ciclo de medição será formalizado em **Reunião Mensal de Resultados (Book Mensal)**, com a participação obrigatória dos gestores técnico e administrativo de ambas as partes, para Validação Técnica, Análise de Exceções (Expurgo Gerencial) e Plano de Ação de Melhorias.

8.36.5 **Periodicidade:** Mensal

8.36.6 **Mecanismo de Cálculo (métrica):**

$$[ \text{Total de chamados S5 conformes} / \text{Total de chamados S5 recebidos} ] \times 100$$



8.36.6.1. **Definição de Chamado Conforme:** Para fins de cálculo deste indicador, considera-se "conforme" exclusivamente o chamado que atender, **cumulativamente**, aos dois critérios de Nível Mínimo de Serviço (NMS) estabelecidos para a sua severidade:

**1) Atendimento ao Primeiro Tempo de Resposta (PTR):** Registro do primeiro contato humano ou início da análise técnica dentro do prazo de Primeiro Tempo de Resposta; **E**

**2) Atendimento ao Tempo de Solução (TS):** Restauração completa do serviço ou atendimento da requisição dentro do prazo de Tempo de Solução.

#### 8.36.7 Observações:

**1) Segregação de Escopo (N2):** Serão contabilizados neste indicador exclusivamente os chamados de **Severidade 5** resolvidos e encerrados pela célula de Suporte Técnico em Microinformática (N2). Chamados que exijam escalonamento (transbordo) para os especialistas de infraestrutura (N3) deixam de compor a base de cálculo deste indicador e passam a ser contabilizados no IMR01 (N3), garantindo que cada célula seja avaliada apenas pelas demandas de sua estrita competência técnica.

**2) Suspensão do Cronômetro:** Não serão contabilizados para fins de atraso os períodos em que o chamado estiver aguardando definições de competência exclusiva do INPI ou aguardando prazos de terceiros (garantia de hardware externo), desde que devidamente comprovado o acionamento tempestivo pelo Contratado.

**3) Auditoria de Timestamps:** o Contratado deverá garantir que os registros de *log* da ferramenta ITSM sejam invioláveis, servindo como prova técnica soberana para a fiscalização.

**4) Acionamento Proativo:** Incidentes de Severidade 5 detectados pelo monitoramento automático (NOC) iniciam a contagem de tempo imediatamente, independentemente da abertura de chamado manual por parte do usuário.

**5) Medição de Esforço em Severidade Crítica (TMA S5):** O Contratado deverá reportar mensalmente o **Tempo Médio de Atendimento (TMA)** exclusivo para os chamados de **Severidade 5** resolvidos pela equipe de N2. Este dado servirá como subsídio para Estudos de Capacidade (*Capacity Planning*) e análise de prontidão operacional da equipe. O cálculo do TMA será:

$$TMA_{S5} = \frac{\sum(\text{Horário de Solução} - \text{Horário de Início de Atendimento})}{\text{Total de chamados } S_5 \text{ resolvidos no período}}$$

**Nota:** O "Início do Atendimento" deve considerar o *timestamp* exato em que o técnico de N2 assumiu o chamado (*status "In Progress"* ou equivalente).

**6) Análise de Saturação e Curva de Esforço:** Não basta que os chamados S5 sejam fechados no prazo; é preciso entender a curva de esforço para garantir a resiliência do suporte. Oscilações atípicas no TMA deverão ser justificadas no Book Mensal, servindo de alerta precoce para riscos de saturação de recursos humanos, necessidade de revisão de estoques de contingência ou ajustes nos processos de deslocamento físico dos técnicos na sede.

**7) Transparência de Logs e Auditoria de "Mão na Massa":** O cálculo do esforço deve considerar o tempo efetivo de execução técnica, permitindo à fiscalização auditar, via ferramenta ITSM, os períodos de pausa e retomada. É vedada a manipulação de status para "pausar" o cronômetro sem justificativa técnica plausível, garantindo que o TMA reflita o trabalho real despendido na resolução dos incidentes críticos de usuários.

**8) Auditoria por Grupo Solucionador:** A fiscalização da Contratante poderá, a qualquer tempo e a seu critério, solicitar a memória de cálculo e os resultados dos indicadores (IMRs) de forma individualizada



por grupo solucionador (Sustentação de Aplicações, Banco de Dados, Conectividade/Redes e Segurança da Informação). Esta análise visa identificar o desempenho específico de cada célula técnica, servindo como subsídio para a aplicação dos descontos particularizadas.

9) **Binômio Prontidão-Resolutividade:** A medição baseada no cumprimento simultâneo do Primeiro Tempo de Resposta (TMR) e do Tempo de Solução (TMS) visa garantir a excelência em todo o ciclo de vida do chamado. Esta regra impede que uma solução tecnicamente eficaz mascare uma omissão ou demora crítica no atendimento inicial, bem como garante que a prontidão no primeiro contato não seja anulada por uma posterior ineficiência na resolução definitiva. O descumprimento de **qualquer um** dos dois vetores temporais (Resposta ou Solução) classificará o chamado como "Não Conforme" para fins de glosa mensal.

10) **Registro Automático de Prontidão:** O marco final do Primeiro Tempo de Resposta (PTR) será extraído obrigatoriamente de forma automatizada pela ferramenta ITSM, por meio do *timestamp* da primeira interação técnica documentada ou mudança de status para "Em Atendimento" (*In Progress*). É vedada a utilização de respostas automáticas do sistema (*auto-reply*) como evidência de cumprimento do TMR.

8.36.8 **Início de Vigência:** A partir do primeiro mês de execução efetiva da prestação dos serviços.

### 8.37. IMR07 - INDICADOR DE ATRASO DO ATENDIMENTO DE INCIDENTES DE SEGURANÇA (SIEM)

8.37.1. **Finalidade:** Apurar a tempestividade e eficácia no tratamento de incidentes de segurança e mitigação de ameaças detectados automaticamente pela plataforma **SIEM** e integrados via API/conector à plataforma **ITSM** para fins de registro, escalonamento e resposta.

8.37.2. **Meta a Cumprir:** 95% (noventa e cinco por cento) dos incidentes de segurança atendidos e resolvidos dentro do prazo estipulado, conforme os níveis de severidade definidos na Matriz de Criticidade de Segurança.

8.37.3. **Instrumento de Medição:** Relatórios de conformidade extraídos da plataforma ITSM, obrigatoriamente auditáveis via logs da plataforma SIEM.

8.37.4. **Forma de Acompanhamento:** Aferição contínua por meio de *dashboards* em tempo real e extração de relatórios analíticos da ferramenta ITSM, garantindo o monitoramento proativo da fila de Segurança da Informação. O fechamento do ciclo de medição será formalizado em **Reunião Mensal de Resultados (Book Mensal)**, com a participação obrigatória dos gestores técnico e administrativo de ambas as partes, para Validação Técnica, Análise de Exceções (Expurgo Gerencial) e Plano de Ação de Melhorias.

8.37.5. **Periodicidade:** Mensal.

8.37.6 **Mecanismo de Cálculo (métrica):**

$$[ \text{Nº de incidentes SIEM conformes} / \text{Total de incidentes SIEM gerados no período} ] \times 100$$

8.37.6.1 **Definição de Incidente SIEM Conforme:** Considera-se "conforme" o incidente que atender, **cumulativamente**, aos dois marcos temporais:

**1) Primeiro Tempo de Resposta (Prontidão de Segurança):** Início da triagem técnica ou contenção inicial dentro do prazo estabelecido na tabela de NMS (ex: 30 minutos para S1) a partir do *timestamp* automático do SIEM; E

**2) Tempo de Solução (Resolução/Mitigação):** Encerramento do incidente com a ameaça neutralizada dentro do prazo de solução (ex: 2h para S1).

8.37.6.2 **Escopo:** Consideram-se exclusivamente os incidentes de segurança gerados via integração automatizada (ex: ataques de força bruta, anomalias de tráfego, detecção de malware, exfiltração de dados).

8.37.6.3 **Classificação:** Os incidentes devem ser classificados segundo o grau de severidade do NMS contratual (Níveis 1 a 5).

#### 8.37.7. Observações:

**1) Encerramento Condicionado:** Um incidente crítico só será considerado "resolvido" mediante o registro do diagnóstico da causa raiz ou relatório sumário de resposta a incidentes.

**2) Exceções de Complexidade:** Casos que exijam perícia forense profunda ou resposta a incidentes de alta complexidade poderão ser desconsiderados, desde que a dilação de prazo seja aprovada formalmente pela fiscalização antes do vencimento do ticket.

**3) Indisponibilidade de Integração:** Eventuais falhas na API de integração entre SIEM e ITSM de responsabilidade do Contratado não suspendem a contagem do SLA, devendo ser utilizado o log do SIEM como evidência de início do incidente.

**4) Segregação e Fluxos Manuais:** Este indicador restringe-se exclusivamente aos eventos de segurança detectados e abertos de forma automatizada pela plataforma SIEM. Requisições de serviço ou incidentes de segurança relatados manualmente por usuários (via portal, e-mail ou telefone) seguirão o fluxo e os prazos dos indicadores de suporte comum (**IMR01 para N3 e IMR02 a IMR06 para N2**).

**5) Timestamp Soberano:** O cálculo do SLA deve confrontar o timestamp de abertura automática do evento no SIEM com o timestamp da **ação técnica efetiva** documentada no ITSM. A simples mudança de status para "Em Atendimento" sem a respectiva nota técnica de análise inicial não interrompe a contagem do tempo de resposta (TMR).

**6) Binômio Prontidão-Mitigação em Segurança:** A medição baseada no cumprimento simultâneo do TMR e TMS visa garantir a **velocidade de contenção**. A Administração entende que em incidentes de segurança cibernética, a prontidão inicial é o vetor que impede a propagação de ameaças (ex: *ransomware* ou exfiltração). Assim, uma solução definitiva eficaz não compensa uma demora crítica no primeiro atendimento técnico. O descumprimento de qualquer um dos dois vetores resultará na não conformidade do incidente para fins de glosa.

8.37.8. **Início da Vigência:** A partir do primeiro mês de execução efetiva da prestação dos serviços.

#### 8.38. IMR08 (INDICADOR DE EFICÁCIA NO TRATAMENTO DE CHAMADOS)

8.38.1. **Finalidade:** Apurar a eficácia do Contratado na resolução de chamados, medindo a qualidade das soluções aplicadas por meio do índice de reabertura de incidentes e requisições.

8.38.2. **Meta a Cumprir:** Igual ou superior a **90%** (Noventa por cento).

8.38.3. **Instrumento de Medição:** Relatórios extraídos da ferramenta automatizada de gestão de serviços (ITSM) utilizada pelo INPI.

8.38.4. **Forma de Acompanhamento:** Aferição contínua por meio de *dashboards* em tempo real e extração de relatórios analíticos da ferramenta ITSM. O fechamento do ciclo de medição será formalizado em **Reunião Mensal de Resultados (Book Mensal)**, com a participação obrigatória dos gestores técnico e administrativo de ambas as partes, para Validação Técnica, Análise de Exceções (Expurgo Gerencial) e Plano de Ação de Melhorias.

8.38.5. **Periodicidade:** Mensal.

8.38.6. **Mecanismo de Cálculo (%):**

[ (Total de chamados atendidos - Total de chamados reabertos) / Total de chamados atendidos] x 100

**a) Consideram-se Atendidos:** Chamados encerrados com status "Resolvido/Fechado" com solução técnica aplicada. Não serão considerados os chamados encerrados sem solução, cancelados por erro do usuário ou chamados encerrados pelo próprio Service Desk na ausência de retorno do usuário.

**b) Consideram-se Reabertos:** Chamados que retornaram ao status "Aberto" ou "Em Atendimento" em até 3 [três] dias úteis após a notificação de encerramento, por persistência da mesma demanda.

#### 8.38.7 Observações:

**1) Auditoria por Grupo Solucionador:** A fiscalização da Contratante poderá, a qualquer tempo e a seu critério, solicitar a memória de cálculo e os resultados do indicador de forma individualizada por grupo solucionador (Sustentação de Aplicações, Banco de Dados, Conectividade/Redes e Segurança da Informação). Esta análise visa identificar o desempenho específico de cada célula técnica, servindo como subsídio para a aplicação dos descontos particularizadas.

**2) Gestão de Crise:** Resultados na faixa "Crítico" por três meses consecutivos ou intercalados num período de 12 meses poderão ensejar a aplicação de sanções administrativas por descumprimento contratual, além dos descontos mensais.

**3) Fraude de Reabertura:** Caso a fiscalização identifique que o Contratado induziu a abertura de um novo chamado para tratar de falha não resolvida em ticket anterior, visando burlar o índice de reabertura, o novo chamado será contabilizado como reabertura para fins de cálculo deste indicador.

**4) Confirmação de Solução (Checkback):** O encerramento do chamado pelo técnico sem o registro da evidência técnica da solução ou sem a tentativa comprovada de confirmação com o usuário será considerado "Encerramento Indevido". Caso o usuário reabra o ticket alegando que a solução nunca funcionou, o evento será contabilizado como reabertura, independentemente do prazo de 3 (três) dias úteis.

**5) Reabertura por Falha de Causa Raiz:** Se um incidente for encerrado e um novo incidente de mesma natureza ocorrer no mesmo ativo de TI em menos de 24 horas, a Fiscalização poderá determinar a unificação dos tickets e a contabilização como "reabertura", por caracterizar falha na identificação da causa raiz (solução paliativa/contorno sem eficácia definitiva).

**8.38.8 Início de Vigência:** A partir do primeiro mês de execução efetiva da prestação dos serviços.

#### 8.39. IMR09 (INDICADOR DE CONTROLE DE BACKLOG)

**8.39.1. Finalidade:** Medir e controlar o volume de chamados (incidentes e requisições) pendentes de solução ao final do período de medição, evitando o acúmulo de demandas não resolvidas e garantindo a fluidez do atendimento.

**8.39.2. Meta a Cumprir:** igual ou inferior a 10%.

**8.39.3. Instrumento de Medição:** Relatórios mensais extraídos da ferramenta automatizada de gestão de serviços (ITSM) utilizada pelo INPI.

**8.39.4. Forma de Acompanhamento:** Aferição contínua por meio de *dashboards* em tempo real e extração de relatórios analíticos da ferramenta ITSM. O fechamento do ciclo de medição será formalizado em **Reunião Mensal de Resultados (Book Mensal)**, com a participação obrigatória dos gestores técnico e administrativo de ambas as partes, para Validação Técnica, Análise de Exceções (Expurgo Gerencial) e Plano de Ação de Melhorias.

**8.39.5. Periodicidade:** Mensal.

**8.39.6. Mecanismo de Cálculo (%):** O índice de backlog representa a proporção de chamados pendentes em relação à carga total de trabalho do período, calculado pela fórmula:

[ Total de chamados pendentes (final do mês) / ( chamados herdados (mês anterior) + novos chamados (mês atual) ) ] x100

**a) Chamados Pendentes:** Saldo de chamados nos status "Aberto", "Em Atendimento" ou "Escalonado" no momento do corte, subtraindo-se aqueles com suspensão de prazo validamente registrada.

**b) Carga Total:** Soma do estoque residual do mês anterior com o volume de novas aberturas no mês de medição.

#### 8.39.7. Observações:

1) **Suspensão de Prazo:** Não serão contabilizados para o Backlog chamados que dependam de insumos de responsabilidade exclusiva do INPI ou prazos de garantia de hardware de terceiros, desde que devidamente documentados na ferramenta ITSM.

2) **Envelhecimento da Fila (Aging):** Independentemente do percentual global de backlog, a existência de chamados pendentes há mais de 30 (trinta) dias sem justificativa de suspensão de prazo será considerada falha grave de gestão, sujeita à glosa na faixa "Crítico" para este indicador.

3) **Sazonalidade:** Em meses de transição contratual ou migração de sistemas críticos, o INPI poderá, por mera liberalidade e mediante justificativa técnica, elevar a tolerância do backlog em até 5%, de modo a não penalizar o Contratado por picos atípicos de demanda decorrentes da implantação.

4) **Gestão de Crise:** Resultados na faixa "Crítico" por três meses consecutivos ou intercalados num período de 12 meses poderão ensejar a aplicação de sanções administrativas por descumprimento contratual, além dos descontos mensais.

5) **Racional do Cálculo de Backlog:** O mecanismo adotado abandona a média simples em favor da **Carga Total de Trabalho**. Ao incluir os "Chamados Herdados" no denominador, a fórmula garante que o indicador reflita a capacidade real de esgotamento da fila. Esse modelo protege o Contratado em meses de baixa abertura de chamados — onde uma única pendência elevaria o índice artificialmente — e, simultaneamente, assegura ao INPI que o estoque acumulado de meses anteriores seja priorizado, combatendo o represamento crônico de demandas.

8.39.8. **Início da Vigência:** A partir do primeiro mês de execução efetiva da prestação dos serviços.

#### 8.40. IMR10 - INDICADOR DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS

8.40.1. **Finalidade:** Aferir o grau de satisfação de todos os usuários do Catálogo Negocial do INPI em relação especificamente aos serviços de **Suporte Técnico em Microinformática (Nível 1 e Nível 2)**.

8.40.2. **Meta a Cumprir:** Índice de satisfação igual ou superior a **90%** (noventa por cento).

8.40.3. **Instrumento de Medição:** Pesquisa de satisfação disparada automaticamente pela ferramenta ITSM após o encerramento de chamados classificados como "Suporte em Microinformática" (N1 e N2), ou retorno por canal telefônico.

8.40.4. **Forma de Acompanhamento:** Aferição contínua por meio de *dashboards* em tempo real e extração de relatórios analíticos da ferramenta ITSM. O fechamento do ciclo de medição será formalizado em **Reunião Mensal de Resultados (Book Mensal)**, com a participação obrigatória dos gestores técnico e administrativo de ambas as partes, para Validação Técnica, Análise de Exceções (Expurgo Gerencial) e Plano de Ação de Melhorias.

8.40.5. **Periodicidade:** Mensal.

8.40.6. **Mecanismo de Cálculo (%):** O índice de satisfação será calculado com base no percentual de avaliações favoráveis (Notas 4 e 5, ou "Satisfeito" e "Muito Satisfeito"), conforme a fórmula:

$$[ (\text{Total de pesquisas com notas 4 e 5}) / (\text{Total de pesquisas respondidas no mês}) ] \times 100$$

#### 8.40.7. Observações:

- 1) **Escopo Restrito:** A extração dos dados considerará exclusivamente as notas atribuídas pelos usuários finais atendidos pelas células de Suporte Técnico em Microinformática.
- 2) **Trava de Fluxo:** A ferramenta deverá ser configurada para apresentar o alerta de avaliação pendente no portal de serviços ou no dashboard do usuário, visando aumentar a taxa de adesão.
- 3) **Escala de Avaliação:** A pesquisa utilizará obrigatoriamente a Escala Likert de 1 a 5, onde 1 é "Muito Insatisfeito" e 5 é "Muito Satisfeito".
- 4) **Relevância Estatística (Padrão HDI):** Para fins de aplicação de glosa, a amostra mínima de respostas deverá observar os padrões de mercado (Ex: *HDI Support Center Standard*), estabelecendo-se uma taxa de resposta de pelo menos **15% (quinze por cento)** de respondentes em relação ao total de chamados encerrados no mês. Caso a adesão espontânea seja inferior, **caberá ao Contratado realizar o reenvio das pesquisas ou a busca ativa via contato telefônico/chat** para atingir a massa crítica necessária. A Fiscalização do INPI auditará esse processo por amostragem para garantir a fidedignidade das respostas colhidas manualmente.
- 5) **Auditoria de Postura:** Notas 1 ou 2 (Insatisfeito) geram obrigatoriamente a abertura de um "Incidente de Qualidade" na ferramenta ITSM, devendo o Contratado apresentar justificativa e plano de ação corretiva em até 48 horas.
- 6) **Vedação de Autopreenchimento:** É terminantemente proibido o preenchimento da pesquisa por integrantes da equipe do Contratado em nome do usuário. Tal prática será considerada falta grave, sujeita a sanção administrativa e zeragem do indicador no mês.
- 7) **Racional do Indicador:** Este IMR visa humanizar a métrica de desempenho, garantindo que a eficiência técnica (prazo) venha acompanhada de cortesia, clareza na comunicação e resolutividade percebida pelo servidor do INPI.
- 8) **Vedação de Autopreenchimento e Indução:** É terminantemente proibido o preenchimento da pesquisa por integrantes da equipe do Contratado ou a **indução direta/coação** para que o usuário atribua notas favoráveis durante a busca ativa. Constatada tal prática, o indicador será zerado no mês, sem prejuízo de sanções administrativas por má-fé na execução contratual.

8.40.8. **Início da Vigência:** A partir do primeiro mês de execução efetiva da prestação dos serviços.

#### 8.41. IMR11 - INDICADOR DE SATISFAÇÃO TÉCNICA (NPS - Net Promoter Score)

8.41.1. **Finalidade:** Aferir a percepção do corpo técnico do INPI quanto à **excelência técnica**, proatividade e capacidade de entrega do Contratado, utilizando a metodologia *Net Promoter Score* (NPS).

8.41.2. **Meta a Cumprir:** Zona de Qualidade (NPS igual ou superior a **50 pontos**).

8.41.2.1. Em caso de prorrogação contratual, a meta passará a ser de **70 pontos** (Zona de Aperfeiçoamento/Excelência), como critério de aferição da curva de aprendizado e maturidade na prestação dos serviços.

8.41.3. **Instrumento de Medição:** Pesquisa trimestral (ou mensal, a critério da fiscalização) enviada aos usuários do **Catálogo Técnico** (Especialistas do setor de TIC do INPI). A pergunta fundamental será: **"Em uma escala de 0 a 10, o quanto você recomendaria os serviços técnicos deste Contratado para outro órgão da Administração Pública?"**

8.41.4. **Forma de Acompanhamento:** Aferição contínua por meio de *dashboards* em tempo real e extração de relatórios analíticos da ferramenta ITSM. O fechamento do ciclo de medição será formalizado em **Reunião de**

**Resultados (Book Mensal)**, com a participação obrigatória dos gestores técnico e administrativo de ambas as partes, para Validação Técnica, Análise de Exceções (Expurgo Gerencial) e Plano de Ação de Melhorias. Os respondentes serão categorizados em:

**1) Promotores (notas 9 ou 10):** Usuários satisfeitos que veem valor na parceria.

**2) Neutros (notas 7 ou 8):** Usuários satisfeitos, mas não entusiasmados.

**3) Detratores (notas de 0 a 6):** Usuários insatisfeitos com a entrega técnica ou postura.

**8.41.4.1 Feedback Qualitativo:** É obrigatória a inclusão de campo descritivo para que o usuário do Catálogo Técnico justifique a nota, especialmente em casos de Detratores.

**8.41.5. Periodicidade:** trimestral.

**8.41.6. Mecanismo de Cálculo (Pontuação NPS):**

(% Promotores - % Detratores)

**Obs: O resultado é um número absoluto que varia de -100 a +100.**

**8.41.7. Observações:**

**1) Diferenciação de Escopo:** Diferente da pesquisa de satisfação comum (**IMR10**) do atendimento a usuários, o indicador **IMR11** avalia a profundidade técnica e a postura consultiva do Contratado perante o corpo técnico de especialistas de TIC do INPI.

**2) Categorização:**

**a) Promotores (9-10):** Entrega acima do esperado, proatividade em melhorias.

**b) Neutros (7-8):** Cumpre o contrato, mas de forma reativa.

**c) Detratores (0-6):** Falhas técnicas recorrentes, baixa resolutividade ou postura inadequada.

**3) Notas iguais ou inferiores a 6** exigem obrigatoriamente a descrição do fato gerador da insatisfação para fins de auditoria e plano de ação.

**4) Resultados persistentemente abaixo da meta** (Zona de Aperfeiçoamento ou Crítica) servirão de subsídio técnico para a decisão de **não prorrogação do contrato**, por ausência de vantajosidade técnica.

**5) A opção pelo NPS** para o Catálogo Técnico, em detrimento da pesquisa de satisfação convencional aplicada ao Catálogo Negocial, fundamenta-se na necessidade de mensurar a **confiabilidade técnica e a parceria estratégica**.

**6) Enquanto a pesquisa de satisfação comum (IMR09)** avalia a percepção pontual do usuário final sobre a resolução de um incidente de microinformática, o NPS avalia a disposição do corpo especialista em validar a qualidade da entrega do Contratado como um todo. Por ser uma métrica que penaliza notas médias (neutras), o NPS exige que o Contratado entregue um nível de serviço superior e proativo, condizente com as exigências de sustentação de infraestruturas críticas e projetos complexos.

**8.41.8. Início da Vigência:** A partir do primeiro mês de execução efetiva da prestação dos serviços.

## **8.42. IMR12 - INDICADOR DE VINCULAÇÃO À BASE DE CONHECIMENTO**

**8.42.1. Finalidade:** Aferir a cobertura dos padrões de atendimento e a maturidade da Gestão do Conhecimento, vinculando a resolução das requisições de serviço e incidentes a artigos e procedimentos registrados na Base de Conhecimento.

8.42.2. **Meta a Cumprir:** Igual ou superior a **60%** (sessenta por cento).

8.42.3. **Instrumento de Medição:** Relatórios automatizados extraídos da ferramenta ITSM, que devem contabilizar a associação obrigatória de um ID de artigo de conhecimento no encerramento do chamado.

8.42.4. **Forma de Acompanhamento:** Aferição mensal via ferramenta ITSM, complementada por auditoria da fiscalização por amostragem para verificar se o artigo vinculado realmente descreve a solução aplicada.

8.42.5. **Periodicidade:** Trimestral (a aferição será consolidada a cada três meses para aplicação de eventuais ajustes no pagamento).

8.42.6. **Mecanismo de Cálculo (%):**

[ Total de chamados com artigo vinculado / Total de chamados resolvidos no período ] x 100

Onde,

Chamados: requisições de serviços e incidentes.

8.42.7. **Observações:**

**1) Qualidade e Pertinência:** A simples vinculação de um artigo genérico ou irrelevante à solução aplicada será desconsiderada pela Fiscalização. Constatada a má-fé ou erro sistêmico na vinculação em mais de 10% da amostra auditada, a glosa será aplicada sobre a totalidade do indicador no mês.

**2) Novos Procedimentos e Ineditismo:** Caso o atendimento trate de tema inédito ou solução customizada, o Contratado deverá realizar o *upload* ou criação do novo artigo de conhecimento antes do encerramento do ticket.

**3) Fomento ao Autoatendimento (Shift-Left):** O objetivo estratégico deste indicador é a redução de chamados recorrentes de Nível 1 e 2, permitindo que o usuário resolva problemas simples via Base de Conhecimento (Self-Service).

**4) Gestão de Crise:** Resultados na faixa "Crítico" por três períodos consecutivos ou intercalados em 12 meses ensejarão sanções administrativas, dada a importância da preservação da memória técnica do INPI.

8.42.8. **Início da Vigência:** A aferição deste indicador, para fins de aplicação de glosa, observará os seguintes critérios de maturidade:

**1) Do 1º ao 3º mês:** Período de carência e alimentação compulsória. O Contratado deverá realizar a migração da base legada (se houver) e o registro dos novos procedimentos, sem incidência de glosa.

**2) Do 4º ao 6º mês:** Período de homologação. O indicador será medido e reportado no *Book Mensal* para fins de ajuste de processos, mas com aplicação de glosa reduzida (50% do valor previsto na faixa correspondente).

**3) A partir do 7º mês:** Vigência plena. O indicador passa a ser exigido integralmente conforme a meta estabelecida e com aplicação total das glosas previstas neste TR.

#### 8.43. **IMR13 - INDICADOR DE INTEGRIDADE E QUALIDADE DOS REGISTROS (TQA - Ticket Quality Assurance)**

8.43.1. **Finalidade:** Aferir a precisão técnica e documental dos registros na ferramenta ITSM, garantindo que os dados reflitam a realidade e permitam análises de tendência e automações fidedignas.

8.43.2. **Meta a Cumprir:** Índice de erros de registro igual ou inferior a **5% (cinco por cento)**.

8.43.3. **Instrumento de Medição:** Auditoria por amostragem mensal (mínimo de 10% dos chamados encerrados ou volume estatisticamente relevante) baseada principalmente nas informações da ferramenta ITSM de gestão de chamados.

8.43.4. **Forma de Acompanhamento:** Aferição contínua por meio de *dashboards* em tempo real e extração de relatórios analíticos da ferramenta ITSM. O fechamento do ciclo de medição será formalizado em **Reunião de Resultados (Book Mensal)**, com a participação obrigatória dos gestores técnico e administrativo de ambas as partes, para Validação Técnica, Análise de Exceções (Expurgo Gerencial) e Plano de Ação de Melhorias.

8.43.5. **Periodicidade:** Mensal.

8.43.6. **Mecanismo de Cálculo (%):**

[ Total de chamados com erro na amostra / Total de chamados auditados na amostra ] x 100

8.43.7. **Observações:**

**1) Definição de Erro de Registro:** Considera-se "registro não conforme" o chamado que apresente:

**a) Categorização Incorreta:** Classificação do serviço em desacordo com o Catálogo de Serviços de TIC.

**b) Priorização Indevida:** Atribuição de Urgência/Impacto sem amparo nos critérios estabelecidos neste TR (severidade inflada ou subestimada).

**c) Documentação Insuficiente:** Ausência de descrição clara do diagnóstico ou encerramento com termos genéricos (ex: "resolvido", "ok", "concluído").

**d) Uso Indevido de Suspensão (Stop-Clock):** Colocação do chamado em status de espera ("Aguardando Usuário" ou "Aguardando Terceiros") sem a devida comprovação ou necessidade técnica, visando a manipulação do SLA.

**2) Educação do Usuário:** Caso o erro de registro seja originado pelo usuário via Portal Web, o técnico de N1 deve realizar a correção imediata antes da resolução. A manutenção do erro após o encerramento do chamado pelo técnico será contabilizada como falha do Contratado.

**3) Impacto Financeiro:** Registros errôneos que visem mascarar o descumprimento de prazos (SLA) de outros IMRs poderão ensejar sanções administrativas mais graves além da glosa prevista neste item.

8.43.8. **Início da Vigência:** A partir do primeiro mês de execução efetiva da prestação dos serviços.

#### 8.44. **IMR14 - INDICADOR DE TEMPO DE IMPLEMENTAÇÃO DE MUDANÇA**

8.44.1. **Finalidade:** Aferir a agilidade do Contratado na implementação de mudanças no ambiente de TIC, estimulando a automação de processos e a redução do tempo de exposição do ambiente a janelas de manutenção prolongadas.

8.44.2. **Meta a Cumprir:** Igual ou superior a **75%** (setenta e cinco por cento) das requisições de mudança atendidas dentro do prazo estipulado.

8.44.2.1. **Prazo de Referência:**

**a) Mudanças Simples/Padrão:** Até o **2º (segundo) dia corrido** após a autorização formal.

**b) Mudanças de Alta Complexidade:** Prazo definido em cronograma específico pactuado no ato da autorização.

**c) Sucesso da Mudança:** Para fins deste indicador, apenas mudanças concluídas sem necessidade de *rollback* imediato ou que não gerem incidentes críticos nas primeiras 24h serão contabilizadas positivamente.

8.44.3. **Instrumento de Medição:** Ferramenta de gestão de mudanças integrada ao ITSM e, quando aplicável, ferramentas de automação/orquestração (CI/CD) utilizadas no INPI.



8.44.4. **Forma de Acompanhamento:** Aferição contínua por meio de *dashboards* em tempo real e extração de relatórios analíticos da ferramenta ITSM. O fechamento do ciclo de medição será formalizado em **Reunião de Resultados (Book Mensal)**, com a participação obrigatória dos gestores técnico e administrativo de ambas as partes, para Validação Técnica, Análise de Exceções (Expurgo Gerencial) e Plano de Ação de Melhorias.

8.44.5. **Periodicidade:** Mensal.

8.44.6. **Mecanismo de Cálculo (%):**

[ Total de Requisições de Mudanças atendidas dentro do prazo / Total de Requisições de Mudanças executadas ] x 100

Nota: Mudanças canceladas, reprovadas, **que resultarem em rollback ou que gerarem incidentes críticos em até 24h após a execução** não entram no numerador (atendidas dentro do prazo/sucesso) para o cálculo deste indicador.

8.44.7. **Observações:**

**1) Jornada de Automação:** Reconhecendo o estágio inicial de maturidade DevOps do ambiente, o Contratado deverá, ao longo do primeiro ano, propor a conversão de mudanças manuais repetitivas em "Mudanças Padrão" (automatizadas), visando a futura redução dos prazos de implementação.

**2) Janelas de Manutenção:** O tempo de espera pela janela autorizada (ex: fins de semana) **não computa atraso**. O cronômetro considera apenas o tempo de execução efetiva após o início da janela.

**3) Ambiente de Homologação:** A inexistência de um ambiente de homologação idêntico ao de produção para testes prévios poderá ser utilizada como justificativa técnica para dilação de prazos em mudanças complexas, mediante aprovação da Fiscalização.

**4) Complexidade:** Mudanças classificadas como "Complexas" ou de "Grande Porte", que exijam janelas superiores a 8 horas por questões técnicas intrínsecas, poderão ter seus prazos pactuados previamente com a fiscalização para não impactar indevidamente o indicador.

**5) Integridade dos Timestamps:** A aferição do indicador baseia-se exclusivamente nos registros temporais (*timestamps*) gerados automaticamente pela ferramenta de gestão de mudanças ou de orquestração (CI/CD). É responsabilidade do Contratado garantir a atualização rigorosa dos status de "Aprovação/Autorização" e "Conclusão/Implementação" no momento exato das ocorrências. Eventuais divergências entre a execução física e o registro no ITSM, decorrentes de atraso humano na atualização dos status, não serão aceitas como justificativa para expurgo de atrasos, salvo em casos comprovados de indisponibilidade da própria ferramenta de gestão.

8.44.8. **Início da Vigência:** A partir do primeiro mês de execução efetiva da prestação dos serviços. Excepcionalmente, a aplicação prática do indicador poderá ser postergada por ajuste entre as partes, caso se identifique que o nível de maturidade dos processos de aferição ainda não é suficiente para garantir a fidedignidade dos resultados, devendo ser definido um cronograma de transição para a vigência plena do indicador.

## 8.45. IMR15 - INDICADOR DE EFICIÊNCIA DO PLANEJAMENTO EM JANELAS DE MANUTENÇÃO

8.45.1. **Finalidade:** Aferir a capacidade de planejamento do Contratado, visando reduzir a necessidade de intervenções emergenciais em horário extraordinário e privilegiar manutenções preventivas e evolutivas devidamente programadas.

8.45.2. **Meta a Cumprir:** No máximo **30% (trinta por cento)** das intervenções realizadas em horário extraordinário podem ser de natureza **Emergencial**.

8.45.3. **Instrumento de Medição:** Relatórios mensais extraídos do módulo de Gestão de Mudanças da ferramenta ITSM, confrontados com as atas do Comitê de Mudanças (GMUD).

8.45.4. **Forma de Acompanhamento:** Aferição mensal. Considera-se "Horário Extraordinário" as intervenções realizadas em dias úteis fora do intervalo das 08h às 20h, ou em qualquer horário aos sábados, domingos e feriados.

8.45.5. **Periodicidade:** Mensal.

8.45.6. **Mecanismo de Cálculo (%):**

[ Total de Mudanças Emergenciais em Horário Extraordinário / Total de Mudanças (Programadas + Emergenciais) em Horário Extraordinário ] x 100

8.45.7. **Observações:**

**1) Mudança Emergencial:** É aquela que visa restaurar um serviço crítico interrompido ou aplicar um patch de segurança urgente, cuja espera pela janela programada causaria dano grave ao INPI.

**2) Mudança Programada:** É aquela solicitada com antecedência mínima definida em contrato, possuindo plano de testes, plano de retorno (rollback) e aprovação prévia.

**3) Exclusão:** Mudanças emergenciais solicitadas formalmente pelo próprio INPI (por conveniência da Administração) não serão contabilizadas para fins de glosa contra o Contratado.

8.45.8. **Início da Vigência:** A partir do primeiro mês de execução efetiva.

#### 8.46. IMR16 - INDICADOR DE RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS NO PRAZO

8.46.1. **Finalidade:** Aferir a eficácia do Contratado na identificação e resolução definitiva da causa raiz de falhas recorrentes ou graves, garantindo que os Problemas registrados sejam solucionados dentro dos prazos pactuados com o INPI.

8.46.2. **Meta a Cumprir:** Igual ou superior a **80%** (oitenta por cento).

8.46.2.1. **Prazo de Referência:** A resolução definitiva do Problema deverá ocorrer no prazo **definido na autorização/abertura do registro de Problema** pela fiscalização do INPI, considerando a complexidade técnica da causa raiz.

a) Na ausência de prazo específico definido, aplicar-se-á o prazo padrão de até 10 (dez) dias úteis para a apresentação da solução definitiva.

8.46.3. **Instrumento de Medição:** Relatórios extraídos do módulo de "Gestão de Problemas" da ferramenta ITSM utilizada pelo INPI.

8.46.4. **Forma de Acompanhamento:** Aferição mensal via ferramenta ITSM, considerando os registros de Problemas que tiveram seu prazo de resolução expirado dentro do mês de medição.

8.46.5. **Periodicidade:** Mensal.

8.46.6. **Mecanismo de Cálculo (%):**

(Total de Problemas resolvidos dentro do prazo / Total de problemas com prazo vencido ou resolvido no mês)

8.46.7. **Observações:**

**1) Solução de Contorno vs. Resolução Definitiva:** A aplicação de uma "solução de contorno" (*workaround*) serve apenas para mitigar incidentes, não sendo considerada para fins de encerramento do Problema neste indicador.

**2) Proatividade:** Problemas identificados proativamente pelo Contratado (através de análise de tendências no monitoramento) e resolvidos no prazo contarão positivamente para este índice.

8.46.8. **Início da Vigência:** A partir do primeiro mês de execução efetiva da prestação dos serviços.

#### 8.47. IMR17 - INDICADOR DE ROTATIVIDADE DE PESSOAL (TURNOVER)

8.47.1. **Finalidade:** Aferir a estabilidade da execução técnica e a preservação do capital intelectual, mitigando riscos de descontinuidade de serviços e perda de conhecimento acumulado sobre o ambiente de TIC do INPI.

8.47.2. **Meta a Cumprir:** Índice de rotatividade igual ou inferior a **10%** (dez por cento) ao trimestre.

8.47.3. **Instrumento de Medição:** Auditoria da **Lista Nominal de Profissionais** previamente aprovada pela fiscalização do INPI. O indicador baseia-se na estabilidade desta lista ao longo do período de apuração.

8.47.4. **Forma de Acompanhamento:** A aferição baseia-se exclusivamente na **conformidade da equipe técnica executora** em relação à lista de profissionais previamente homologada, utilizando os registros do ITSM e logs de acesso apenas como **amostragem técnica** para confirmar que as atividades estão sendo conduzidas por perfis que atendem aos requisitos de qualificação do TR.

**1) Verificação de Identidade Técnica:** Confronto entre a **Lista Nominal de Profissionais** (previamente aprovada e qualificada) e os nomes dos técnicos responsáveis pelos registros de solução e encerramento de chamados na ferramenta **ITSM**.

**2) Logs de Acesso Lógico:** Verificação dos usuários ativos nos sistemas e infraestrutura de rede do INPI, garantindo que apenas profissionais devidamente qualificados e autorizados na lista nominal realizaram intervenções técnicas.

**3) Comunicação de Substituição:** Verificação das notificações formais de substituição enviadas pela preposta do Contratado, comparando as datas de saída e entrada de novos profissionais em relação à lista de conformidade técnica inicial.

**4) Auditoria Integrada:** Este indicador será auditado pela **fiscalização administrativa** do contrato, à qual compete a consolidação documental e o cálculo da glosa, com subsídio obrigatório da **fiscalização técnica**, que emitirá parecer sobre a equivalência técnica dos substitutos e a efetiva transferência de conhecimento (*shadowing*) sobre o ambiente de TIC do INPI.

8.47.5. **Periodicidade:** Trimestral.

8.47.6. **Mecanismo de Cálculo (%):**

(Total de profissionais substituídos no grupo no trimestre / Média do total de profissionais do grupo no trimestre) x 100

**Obs: Os grupos são definidos como:**

**a) Grupo A (Suporte Operacional):** Gerenciamento de Serviços de TIC, Sustentação de Aplicações, Administração e Sustentação de Banco de Dados, Conectividade e Redes e Segurança da Informação.

**b) Grupo B (Microinformática e Monitoramento):** Profissionais alocados no suporte técnico em microinformática e monitoramento serviços de TIC.

8.47.7. **Observações:**

**1)** O indicador deverá ser calculado individualmente para os dois grupos citados.

**2) Disponibilidade e Continuidade Operacional:** A estabilidade do corpo técnico é considerada fator crítico para a **disponibilidade ininterrupta dos serviços**. A rotatividade excessiva compromete a velocidade de resposta e a eficácia das soluções, sendo a preservação da **Base de Conhecimento** o instrumento essencial para evitar a degradação do atendimento. O indicador visa garantir que a curva de

experiência acumulada reverta-se em prontidão operacional e na manutenção dos níveis de serviço acordados.

**3) Mecanismo de Shadowing:** Toda substituição deverá ser precedida por um período de transição de, no mínimo, 5 (cinco) dias úteis, garantindo o repasse de conhecimento sem ônus para a Administração.

**4) Prazo para Reposição:** O prazo máximo para reposição efetiva é de 10 (dez) dias úteis após o desligamento do profissional anterior.

**5) Exclusão da Base de Cálculo:** As substituições não serão contabilizadas para fins de glosa quando:

I - Solicitadas formalmente pelo INPI;

II - Motivadas por falecimento ou invalidez permanente do profissional.

**6) Eventos Contabilizados:** Salvo as exceções do item anterior, qualquer troca (pedido de demissão, demissão pela empresa ou remanejamento) será considerada "Evento de Troca" para o cálculo.

**7)** O cálculo considerará o número de profissionais únicos (CPF's) que deixaram de prestar o serviço em cada grupo, comparado à média de profissionais ativos no período, independentemente da carga horária ou da fração do posto de trabalho na planilha de custos.

**8)** A gestão, alocação e substituição dos profissionais são de **responsabilidade exclusiva e discricionária do Contratado**, cabendo ao INPI apenas a verificação de que o serviço permanece sendo prestado por equipe que mantenha o nível de qualificação técnica e o conhecimento do ambiente necessários para o cumprimento dos demais indicadores (SLA/IMR)

**8.47.8. Início da Vigência:** A partir do primeiro mês de execução efetiva da prestação dos serviços. O primeiro ciclo de glosa ocorrerá ao final do 3º (terceiro) mês de contrato.

#### **8.48. IMR18 (INDICADOR DE CHAMADAS TELEFÔNICAS ABANDONADAS)**

**8.48.1. Finalidade:** Aferir a eficácia da Central de Atendimento na recepção de chamadas, garantindo a disponibilidade dos técnicos para o pronto atendimento e minimizando o tempo de espera do usuário.

**8.48.2. Meta a Cumprir:** Índice de abandono igual ou inferior a **5% (cinco por cento)**.

**8.48.3. Instrumento de Medição:** Relatórios estatísticos extraídos diretamente da ferramenta de telefonia (PABX IP / DAC) ou plataforma de comunicação unificada integrada ao ITSM.

**8.48.4. Forma de Acompanhamento:** Aferição mensal realizada exclusivamente por meio de ferramentas automatizadas, sem que isso configure controle de jornada ou subordinação direta.

**8.48.5. Periodicidade:** Mensal.

**8.48.6. Mecanismo de Cálculo (%):**

$$(\text{Total de chamadas telefônicas abandonadas} / \text{Total de chamadas telefônicas recebidas}) \times 100$$

**a) Chamadas Abandonadas:** Ligações que foram encerradas pelo usuário após entrarem na fila de espera, antes de serem atendidas por um técnico qualificado.

**b) Expurgo de Chamadas:** Chamadas encerradas nos primeiros 15 (quinze) segundos na fila (curto abandono) não serão contabilizadas para fins de glosa.

**8.48.7. Observações:**

**Dimensionamento de Equipe:** O Contratado reconhece que este indicador está diretamente ligado ao dimensionamento correto das escalas de trabalho, devendo realizar ajustes imediatos caso o abandono ultrapasse o nível Aceitável.

**Shadowing e Treinamento:** Substituições de pessoal sem o devido repasse de conhecimento (shadowing) que resultem em lentidão no atendimento e consequente aumento de abandono serão de inteira responsabilidade do Contratado.

**Transparência:** O Contratado deve fornecer ao fiscal do contrato acesso aos logs de telefonia para auditoria em tempo real ou sob demanda.

8.48.8. **Início da Vigência:** A partir do primeiro mês de execução efetiva da prestação dos serviços.

#### 8.49. IMR19 - TEMPO MÉDIO NA FILA DE ESPERA

8.49.1. **Finalidade:** Apurar o tempo médio que o usuário permanece em fila aguardando o atendimento humano, visando garantir a fluidez da Central de Serviços de TIC e a prontidão do suporte.

8.49.2. **Meta a Cumprir:** Tempo Médio de Espera (TME) igual ou inferior a **30 (trinta) segundos**.

8.49.3. **Instrumento de Medição:** Relatórios automatizados extraídos do sistema de telefonia IP (DAC/PABX) ou plataforma de gestão de atendimento (Omnichannel) utilizada pelo INPI.

8.49.4. **Forma de Acompanhamento:** Aferição mensal consolidada por meio da extração de logs da ferramenta de telefonia, auditados pela fiscalização técnica.

8.49.5. **Periodicidade:** Mensal.

8.49.6. **Mecanismo de Cálculo (Segundos):**

(Somatório dos tempos de espera de todas as chamadas recebidas / Total de chamadas telefônicas recebidas)

**a) Tempo de Espera:** Intervalo entre a entrada da chamada na fila (após a URA, se houver) e o atendimento efetivo pelo técnico.

**b) Base de Cálculo:** Todas as chamadas que entraram na fila, inclusive as abandonadas, para que o tempo de espera dessas também seja computado na média de saturação do serviço.

8.49.7. **Observações:**

**1) Saturação de Recursos:** O TME elevado é um indicador precoce de subdimensionamento da equipe ou de problemas sistêmicos que geram picos de chamadas (incidentes de massa). O contratado deve justificar oscilações no Book Mensal.

**2) Relação com Turnover:** Caso o aumento do TME ocorra devido à entrada de novos técnicos sem o devido **Shadowing** (gerando atendimentos mais lentos), a responsabilidade pela glosa é integral do contratado.

8.49.8. **Início da Vigência:** A partir do primeiro mês de execução efetiva da prestação dos serviços.

#### 8.50. IMR20 - INDICADOR DE CHAMADAS ATENDIDAS EM ATÉ 20 SEGUNDOS

8.50.1. **Finalidade:** Apurar a eficiência e a agilidade da Central de Atendimento no atendimento imediato das chamadas, visando garantir uma experiência de suporte fluida e de alta prontidão para o usuário.

8.50.2. **Meta a Cumprir:** Igual ou superior a **80% (oitenta por cento)** das chamadas atendidas em até 20 segundos.

8.50.3. **Instrumento de Medição:** Relatórios estatísticos detalhados extraídos da ferramenta de telefonia IP (PABX/DAC) ou do módulo de telefonia integrado ao ITSM.

8.50.4. **Forma de Acompanhamento:** Aferição mensal automática via sistema, com memória de cálculo disponibilizada para a fiscalização técnica do INPI.

8.50.5. **Periodicidade:** Mensal.

8.50.6. **Mecanismo de Cálculo (%):**

(Total de chamadas atendidas em até 20 segundos / Total de chamadas telefônicas recebidas) x 100

**a) Contagem de Tempo:** Inicia-se no momento em que a chamada é encaminhada para a fila de atendimento humano (após a conclusão da URA) e encerra-se no atendimento efetivo pelo técnico.

**b) Total de Chamadas:** Inclui todas as chamadas que entraram na fila de espera.

8.50.7. **Observações:**

**1) Relação com Retenção:** Baixos índices neste indicador geralmente apontam para falta de pessoal ou alta rotatividade de técnicos de N1 que ainda não possuem agilidade operacional.

**2) Memória de Massa:** Em caso de incidentes críticos de infraestrutura que gerem picos anômalos de chamadas, o Contratado poderá apresentar justificativa técnica para expurgo pontual desses eventos, a critério da fiscalização do INPI.

8.50.8. **Início da Vigência:** A partir do primeiro mês de execução efetiva da prestação dos serviços.

#### 8.51. **IMR21 - INDICADOR DE SOLUÇÃO NO PRIMEIRO NÍVEL (FLR - FIRST LEVEL RESOLUTION)**

8.51.1. **Finalidade:** Aferir a capacidade técnica e a autonomia da Central de Serviços (N1) na resolução imediata de incidentes e requisições, incentivando a redução do escalonamento para as equipes especializadas do Grupo A e otimizando o tempo de resposta ao usuário.

8.51.2. **Meta a Cumprir:** Igual ou superior a **30% (trinta por cento)** dos chamados resolvidos integralmente pelo Primeiro Nível.

8.51.3. **Instrumento de Medição:** Relatórios automatizados extraídos da ferramenta ITSM, baseados na análise do histórico de transferência entre grupos solucionadores.

8.51.4. **Forma de Acompanhamento:** Aferição mensal via sistema. Considera-se um chamado resolvido no primeiro nível aquele que for encerrado com solução técnica aplicada sem que tenha havido escalonamento para os grupos de N2, N3 ou equipes de campo (Field Service).

8.51.5. **Periodicidade:** Mensal.

8.51.6. **Mecanismo de Cálculo (%):**

(Total de chamados resolvidos exclusivamente pelo N1 / Total de chamados resolvidos no período) x 100

**a) Incluso no Cálculo:** Demandas passíveis de resolução remota e amparadas por procedimentos documentados.

**b) Excluído do Cálculo:** Chamados que exijam intervenção física em hardware (Microinformática) ou acessos de administração de infraestrutura exclusiva das células de Especialistas do Grupo A.

8.51.7. **Observações:**

**1) Maturação do Indicador:** A meta de 30% reflete a complexidade inicial do ambiente de TIC do INPI, visando a estabilização da base de conhecimento antes de exigências de autonomia superiores.

**2) Qualidade da Base de Conhecimento:** A ausência de artigos técnicos para o N1 não exime o Contratado do cumprimento desta meta, sendo sua obrigação fomentar a transferência de conhecimento.

**3) Auditabilidade:** A fiscalização poderá auditar chamados resolvidos no N1 para garantir que a solução foi efetiva e não apenas um encerramento administrativo para cumprimento de meta.

**8.51.8. Início da Vigência:** A partir do primeiro mês de execução efetiva da prestação dos serviços.

## **8.52. IMR22 - INDICADOR DE ATENDIMENTO REMOTO EM MICROINFORMÁTICA**

**8.52.1. Finalidade:** Aferir a eficiência da equipe de Suporte Técnico em Microinformática I (Sede), incentivando a resolução de incidentes e requisições por meio de ferramentas de acesso remoto, visando a redução de deslocamentos físicos e a agilidade na entrega da solução.

**8.52.2. Meta a Cumprir:** Igual ou superior a **60% (sessenta por cento)** dos chamados de Microinformática I resolvidos remotamente,

**8.52.3. Instrumento de Medição:** Relatórios extraídos da ferramenta ITSM, baseados no campo "Tipo de Atendimento" (Remoto vs. Presencial/On-site), que deve ser de preenchimento obrigatório no encerramento do chamado.

**8.52.4. Forma de Acompanhamento:** Aferição mensal via sistema. A fiscalização poderá realizar auditorias por amostragem para verificar se chamados marcados como "Remotos" realmente não exigiram presença física no posto de trabalho do usuário.

**8.52.5. Periodicidade:** Mensal.

**8.52.6. Mecanismo de Cálculo (%):**

$$\left( \frac{\text{Total de chamados de Microinformática I (Sede) resolvidos remotamente}}{\text{Total de chamados de Microinformática I (Sede) resolvidos no período}} \right) \times 100$$

a) **Considera-se Remoto:** Atendimentos via software de controle remoto, telefone ou orientações por chat, sem a presença física do técnico na mesa do usuário.

b) **Exclusões:** Chamados que exijam obrigatoriamente intervenção física por natureza (ex: substituição de mouse/teclado, instalação de ramal físico, troca de toner ou problemas de hardware).

**8.52.7. Observações:**

**1) Indisponibilidade de Ferramentas:** A falha ou indisponibilidade das ferramentas de acesso remoto de responsabilidade do Contratado não justifica o descumprimento da meta.

**2) Conforto do Usuário:** O atendimento remoto visa a agilidade; no entanto, caso o técnico identifique que a complexidade exige presença física para garantir a qualidade, o atendimento presencial deve ser priorizado, respeitando-se o equilíbrio mensal da meta.

**3) Auditabilidade:** O contratado deverá manter evidências (logs das ferramentas de acesso remoto) para comprovar os atendimentos realizados nesta modalidade em caso de auditoria.

**8.52.8. Início da Vigência:** A partir do primeiro mês de execução efetiva da prestação dos serviços.

## **8.53. IMR23 - INDICADOR DE DISPONIBILIDADE DA PLATAFORMA DE GESTÃO DE SERVIÇOS**

**8.53.1. Finalidade:** Apurar a disponibilidade da solução tecnológica de suporte (ITSM), compreendendo sua interface web (Portal de Autoatendimento), banco de dados, motor de workflows e serviços de integração, garantindo que o canal de abertura, consulta e gestão de chamados esteja plenamente funcional para usuários e técnicos.

8.53.2. **Meta a Cumprir:** Disponibilidade mensal igual ou superior a **99,72% (noventa e nove inteiros e setenta e dois centésimos por cento)**.

8.53.3. **Instrumento de Medição:** Relatórios de disponibilidade extraídos de ferramentas de monitoramento sintético e de infraestrutura que validem a prontidão de todos os componentes (URL, Banco de Dados e Serviços).

8.53.4. **Forma de Acompanhamento:** Aferição mensal automática. Considera-se a ferramenta "indisponível" quando o usuário ou técnico for impedido de realizar operações fundamentais (abrir, tramitar ou encerrar chamados) devido a falhas na aplicação ou infraestrutura sob gestão do Contratado.

8.53.5. **Periodicidade:** Mensal.

8.53.6. **Mecanismo de Cálculo (%):**

$$\frac{HT - (HMP + HIJ + HIN)}{HT - (HMP + HIJ)} \times 100$$

**a) HT (Horas Totais):** Total de horas do mês referência (ex: 24h x nº de dias).

**b) HMP (Horas de Manutenção Preventiva):** Janelas de manutenção agendadas e aprovadas pelo INPI.

**c) HIJ (Horas Indisponíveis Justificadas):** Quedas causadas por fatores externos fora do controle do Contratado (ex: indisponibilidade de energia elétrica no datacenter do INPI).

**d) HIN (Horas de Indisponibilidade):** Tempo em que a plataforma esteve inacessível ou inoperante por falhas de responsabilidade do Contratado (sistema, banco de dados, servidor ou configuração).

8.53.7. **Observações:**

**1) Definição de Indisponibilidade:** A indisponibilidade de qualquer componente crítico (como o banco de dados) que torne a plataforma inoperante, mesmo que o Portal Web esteja carregando a página inicial, será contabilizada integralmente como HIN.

**2) Janelas de Manutenção:** Devem ocorrer preferencialmente fora do horário comercial (das 8h às 20h). Caso extrapolem o horário autorizado, o excedente será contado como indisponibilidade.

**3) Proatividade:** A detecção automática de falha pelo monitoramento do Contratado antes da reclamação do usuário não exclui a contagem de tempo de indisponibilidade, mas demonstra a proatividade da equipe técnica.

8.53.8. **Início da Vigência:** A partir do primeiro mês de execução efetiva da prestação dos serviços.

## 8.54. IMR24 - INDICADOR DE DISPONIBILIDADE DA PLATAFORMA DE MONITORAMENTO DE TIC

8.54.1. **Finalidade:** Apurar a disponibilidade da solução tecnológica de monitoramento (Zabbix), compreendendo o servidor central (Zabbix Server), interface web de visualização, banco de dados e coletores (proxies), garantindo que a equipe de NOC e os técnicos do INPI tenham visibilidade contínua da saúde dos ativos de TIC.

8.54.2. **Meta a Cumprir:** Disponibilidade mensal igual ou superior a **99,72% (noventa e nove inteiros e setenta e dois centésimos por cento)**.

8.54.3. **Instrumento de Medição:** Relatórios de disponibilidade extraídos de ferramentas de monitoramento sintético externas ou logs internos do servidor que validem a prontidão do serviço (Uptime do processo Zabbix-Server e acessibilidade da interface PHP/Web).



8.54.4. **Forma de Acompanhamento:** Aferição mensal automática. Considera-se a plataforma "indisponível" quando o NOC for impedido de visualizar alertas, coletar métricas ou acessar dashboards de performance devido a falhas na aplicação ou infraestrutura sob gestão do Contratado.

8.54.5. **Periodicidade:** Mensal.

8.54.6. **Mecanismo de Cálculo (%):**

$$\frac{HT - (HMP + HIJ + HIN)}{HT - (HMP + HIJ)} \times 100$$

**a) HT (Horas Totais):** Total de horas do mês referência (24h x nº de dias).

**b) HMP (Horas de Manutenção Preventiva):** Janelas agendadas e aprovadas pelo INPI para atualizações de versão ou manutenção de banco de dados.

**c) HIJ (Horas Indisponíveis Justificadas):** Quedas causadas por fatores externos (ex: indisponibilidade de energia no datacenter do INPI ou rompimento de fibras de comunicação sob gestão direta do Instituto).

**d) HIN (Horas de Indisponibilidade):** Tempo em que a plataforma esteve inacessível ou inoperante por falhas sob responsabilidade do Contratado (ex: estouro de storage do DB, erro de configuração de templates ou queda do serviço web).

8.54.7. **Observações:**

**1) Cegueira Operacional:** A indisponibilidade do monitoramento é considerada uma falha grave de gestão, pois impede a detecção proativa de incidentes, podendo agravar os tempos de solução (SLA) de outros indicadores.

**2) Integridade de Dados:** Falhas na coleta de dados (lacunas nos gráficos) por períodos superiores a 30 minutos, mesmo com a interface web no ar, serão contabilizadas como indisponibilidade parcial/total (HIN).

**3) Janelas de Manutenção:** Devem ocorrer preferencialmente em horários de menor impacto, mediante autorização prévia.

8.54.8. **Início da Vigência:** A partir do primeiro mês de execução efetiva da prestação dos serviços.

## 8.55. IMR25 - INDICADOR DE DISPONIBILIDADE TOP 5 - SERVIDORES DE MISSÃO CRÍTICA

8.55.1. **Finalidade:** Apurar a disponibilidade dos 5 (cinco) ativos de infraestrutura de TIC definidos pelo INPI como de "Missão Crítica", garantindo que os serviços vitais para a arrecadação, segurança e core business do Instituto possuam monitoramento e sustentação prioritários.

8.55.2. **Meta a Cumprir:** Disponibilidade individual de cada servidor integrante do Top 5 igual ou superior a **99,72%** (noventa e nove inteiros e setenta e dois centésimos por cento).

8.55.3. **Instrumento de Medição:** Relatórios detalhados do Zabbix com verificação de disponibilidade de serviço (porta/processo) e não apenas de host (ping).

8.55.4. **Forma de Acompanhamento:** Aferição mensal automática. Considera-se a plataforma "indisponível" quando o NOC for impedido de visualizar alertas, coletar métricas ou acessar dashboards de performance devido a falhas na aplicação ou infraestrutura sob gestão do Contratado.

8.55.5. **Periodicidade:** Mensal.

8.55.6. **Mecanismo de Cálculo (%):** Média aritmética simples da disponibilidade dos 5 servidores eleitos para o mês de referência.

$$\frac{\sum_i^5 Disp\_i}{5}$$

a) **Disp\_i:** Disponibilidade individual de cada servidor, calculada pela fórmula:

$$\frac{HT - (HMP + HIJ + HIN)}{HT - (HMP + HIJ)} \times 100$$

b) **HT (Horas Totais):** Total de horas do mês referência (ex: 24h x nº de dias).

c) **HMP (Horas de Manutenção Preventiva):** Janelas de manutenção agendadas e aprovadas pelo INPI.

d) **HIJ (Horas Indisponíveis Justificadas):** Quedas causadas por fatores externos fora do controle do Contratado (ex: indisponibilidade de energia elétrica no datacenter do INPI).

e) **HIN (Horas de Indisponibilidade):** Tempo em que a plataforma esteve inacessível ou inoperante por falhas de responsabilidade do Contratado (sistema, banco de dados, servidor ou configuração).

#### 8.55.7. Observações:

1) Os servidores de missão crítica serão indicados pela Contratante;

2) Os cálculos de disponibilidade dos 5 ativos de infraestrutura de missão crítica deverão ser expurgados dos indicadores IMR26 a IMR28.

8.55.8. **Início da Vigência:** A partir do primeiro mês de execução efetiva da prestação dos serviços.

### 8.56. IMR26 - INDICADOR DE DISPONIBILIDADE DOS SERVIDORES CORPORATIVOS LINUX

8.56.1. **Finalidade:** Apurar a disponibilidade média dos servidores Linux que sustentam as aplicações corporativas e serviços de infraestrutura do INPI, garantindo a continuidade operacional do ambiente de processamento de dados.

8.56.2. **Meta a Cumprir:** Disponibilidade média mensal igual ou superior a **99,44% (noventa e nove inteiros e quarenta e quatro centésimos por cento)**.

8.56.3. **Instrumento de Medição:** Relatórios de disponibilidade extraídos da plataforma de monitoramento (Zabbix), baseados no monitoramento de disponibilidade dos hosts (agentes e ICMP) e serviços críticos de sistema operacional.

8.56.4. **Forma de Acompanhamento:** Aferição mensal consolidada pela média aritmética das disponibilidades individuais de todos os servidores listados no Inventário de Ativos Críticos fornecido pelo INPI.

8.56.5. **Periodicidade:** Mensal.

8.56.6. **Mecanismo de Cálculo (%):**

$$\frac{\sum_i^n Disp\_i}{n}$$

a) **Disp<sub>i</sub>**: Disponibilidade individual de cada servidor, calculada pela fórmula:

$$\frac{HT - (HMP + HIJ + HIN)}{HT - (HMP + HIJ)} \times 100$$

b) **N**: Quantidade total de servidores Linux monitorados no mês de referência.

c) **HT (Horas Totais)**: Total de horas do mês referência (ex: 24h x nº de dias).

d) **HMP (Horas de Manutenção Preventiva)**: Janelas de manutenção agendadas e aprovadas pelo INPI.

e) **HIJ (Horas Indisponíveis Justificadas)**: Quedas causadas por fatores externos fora do controle do Contratado (ex: indisponibilidade de energia elétrica no datacenter do INPI).

f) **HIN (Horas de Indisponibilidade)**: Tempo em que a plataforma esteve inacessível ou inoperante por falhas de responsabilidade do Contratado (sistema, banco de dados, servidor ou configuração).

#### 8.56.7. Observações:

**1) Abrangência:** O cálculo da média aritmética dilui o impacto de falhas isoladas em servidores de menor criticidade, mas penaliza severamente o Contratado caso ocorra uma indisponibilidade sistêmica ou de múltiplos ativos simultâneos.

**2) Manutenções em Lote:** O Contratado deve planejar as janelas de manutenção (HMP) de forma a não comprometer a média de disponibilidade do parque, evitando intervenções simultâneas em servidores que compõem o mesmo serviço de negócio.

**3) Auditabilidade:** A memória de cálculo contendo a disponibilidade individual de cada servidor deverá ser anexada ao Relatório Mensal de Atividades (RMA) para validação da fiscalização.

8.56.8. **Início da Vigência:** A partir do primeiro mês de execução efetiva da prestação dos serviços.

#### 8.57. IMR27 - INDICADOR DE DISPONIBILIDADE DOS SERVIDORES CORPORATIVOS WINDOWS

8.57.1. **Finalidade:** Apurar a disponibilidade média dos servidores Windows que sustentam as aplicações corporativas e serviços de infraestrutura do INPI, garantindo a continuidade operacional do ambiente de processamento de dados.

8.57.2. **Meta a Cumprir:** Disponibilidade média mensal igual ou superior a **99,44% (noventa e nove inteiros e quarenta e quatro centésimos por cento)**.

8.57.3. **Instrumento de Medição:** Relatórios de disponibilidade extraídos da plataforma de monitoramento (Zabbix), baseados no monitoramento de disponibilidade dos hosts (agentes e ICMP) e serviços críticos de sistema operacional.

8.57.4. **Forma de Acompanhamento:** Aferição mensal consolidada pela média aritmética das disponibilidades individuais de todos os servidores listados no Inventário de Ativos Críticos fornecido pelo INPI.

8.57.5. **Periodicidade:** Mensal.

8.57.6. **Mecanismo de Cálculo (%):**

$$\frac{\sum_i^n Disp_i}{n}$$

a) **Disp<sub>i</sub>**: Disponibilidade individual de cada servidor, calculada pela fórmula:

$$\frac{HT - (HMP + HIJ + HIN)}{HT - (HMP + HIJ)} \times 100$$

**b) n:** Quantidade total de Servidores Windows no mês de referência.

**c) HT (Horas Totais):** Total de horas do mês referência (ex: 24h x nº de dias).

**d) HMP (Horas de Manutenção Preventiva):** Janelas de manutenção agendadas e aprovadas pelo INPI.

**e) HIJ (Horas Indisponíveis Justificadas):** Quedas causadas por fatores externos fora do controle do Contratado (ex: indisponibilidade de energia elétrica no datacenter do INPI).

**f) HIN (Horas de Indisponibilidade):** Tempo em que a plataforma esteve inacessível ou inoperante por falhas de responsabilidade do Contratado (sistema, banco de dados, servidor ou configuração).

#### 8.57.7. Observações:

**1) Abrangência:** O cálculo da média aritmética dilui o impacto de falhas isoladas em servidores de menor criticidade, mas penaliza severamente o Contratado caso ocorra uma indisponibilidade sistêmica ou de múltiplos ativos simultâneos.

**2) Manutenções em Lote:** O Contratado deve planejar as janelas de manutenção (HMP) de forma a não comprometer a média de disponibilidade do parque, evitando intervenções simultâneas em servidores que compõem o mesmo serviço de negócio.

**3) Auditabilidade:** A memória de cálculo contendo a disponibilidade individual de cada servidor deverá ser anexada ao Relatório Mensal de Atividades (RMA) para validação da fiscalização.

**8.57.8. Início da Vigência:** A partir do primeiro mês de execução efetiva da prestação dos serviços.

#### 8.58. IMR28 - INDICADOR DE DISPONIBILIDADE DE BANCOS DE DADOS CORPORATIVOS

**8.58.1. Finalidade:** Apurar a disponibilidade média das instâncias de Bancos de Dados (Oracle, PostgreSQL, SQL Server, etc.) que sustentam as aplicações corporativas e serviços críticos do INPI, garantindo a integridade e o acesso contínuo aos dados institucionais.

**8.58.2. Meta a Cumprir:** Disponibilidade média mensal igual ou superior a **99,44%** (noventa e nove inteiros e quarenta e quatro centésimos por cento).

**8.58.3. Instrumento de Medição:** Relatórios de disponibilidade extraídos da plataforma de monitoramento (Zabbix), baseados no monitoramento de disponibilidade dos processos das instâncias, conectividade de portas e execução de *queries* sintéticas de verificação.

**8.58.4. Forma de Acompanhamento:** Aferição mensal consolidada pela média aritmética das disponibilidades individuais de todas as instâncias listadas no Inventário de Ativos Críticos fornecido pelo INPI.

**8.58.5. Periodicidade:** Mensal.

**8.58.6. Mecanismo de Cálculo (%):**

$$\frac{\sum_i^n Disp\_i}{n}$$

**a) Disp\_i:** Disponibilidade individual de cada instância de banco de dados, calculada pela fórmula:

$$\frac{HT - (HMP + HIJ + HIN)}{HT - (HMP + HIJ)} \times 100$$

**b) n:** Quantidade total de instâncias de bancos de dados monitoradas no mês de referência.

**c) HT (Horas Totais):** Total de horas do mês referência (ex: 24h x nº de dias).

**d) HMP (Horas de Manutenção Preventiva):** Janelas de manutenção agendadas e aprovadas pelo INPI para atualizações, *patches* ou otimizações.

**e) HIJ (Horas Indisponíveis Justificadas):** Quedas causadas por fatores externos fora do controle direto da equipe de DBA (ex: indisponibilidade total de hardware/armazenamento ou falta de energia no datacenter).

**f) HIN (Horas de Indisponibilidade):** Tempo em que o banco de dados esteve inacessível por falhas de responsabilidade do Contratado (erros de configuração, estouro de *tablespaces* por falta de monitoramento, quedas de processo, etc.).

#### 8.58.7. Observações:

**1) Monitoramento de Processo:** A disponibilidade deve considerar o serviço de banco de dados ativo e capaz de receber conexões, e não apenas o servidor operacional (host) ligado.

**2) Manutenções Críticas:** O Contratado deve planejar manutenções em instâncias de alta disponibilidade (clusters) para garantir que o serviço de negócio não sofra interrupção durante a execução do HMP.

**3) Auditabilidade:** A memória de cálculo individualizada por instância deverá ser anexada ao Relatório Mensal de Atividades (RMA).

**8.58.8. Início da Vigência:** A partir do primeiro mês de execução efetiva da prestação dos serviços.

#### 8.59. IMR29 - INDICADOR DE DISPONIBILIDADE DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

**8.59.1. Finalidade:** Apurar a disponibilidade dos serviços de conectividade e comunicação do INPI, compreendendo acessos à Internet, links de longa distância (WAN), redes metropolitanas (MAN) e canais de voz (Troncos SIP), garantindo a comunicação ininterrupta entre as unidades do Instituto e o acesso aos serviços externos.

**8.59.2. Meta a Cumprir:** Disponibilidade média mensal igual ou superior a **99,44% (noventa e nove inteiros e quarenta e quatro centésimos por cento)**.

**8.59.3. Instrumento de Medição:** Relatórios de disponibilidade extraídos da plataforma de monitoramento (Zabbix), baseados no monitoramento de continuidade dos gateways de borda, interfaces de roteadores e testes de conectividade fim-a-fim (IP SLA / ICMP).

**8.59.4. Forma de Acompanhamento:** Aferição mensal consolidada pela média aritmética das disponibilidades individuais de todos os links e troncos de telecomunicações listados no inventário de ativos de rede do INPI.

**8.59.5. Periodicidade:** Mensal.

**8.59.6. Mecanismo de Cálculo (%):**

$$\frac{\sum_i^n Disp_i}{n}$$

a) **Disp<sub>i</sub>**: Disponibilidade individual de de **links/troncos monitorados**, calculada pela fórmula:

$$\frac{HT - (HMP + HIJ + HIN)}{HT - (HMP + HIJ)} \times 100$$

b) **N**: Quantidade total de **links/troncos monitorados**. no mês de referência.

c) **HT (Horas Totais)**: Total de horas do mês referência (ex: 24h x nº de dias).

d) **HMP (Horas de Manutenção Preventiva)**: Janelas de manutenção agendadas e aprovadas pelo INPI.

e) **HIJ (Horas Indisponíveis Justificadas)**: Quedas causadas por fatores externos fora do controle do Contratado (ex: indisponibilidade de energia elétrica no datacenter do IINPI).

f) **HIN (Horas de Indisponibilidade)**: Tempo em que a plataforma esteve inacessível ou inoperante por falhas de responsabilidade do Contratado (sistema, banco de dados, servidor ou configuração).

#### 8.59.7. Observações:

**1) Responsabilidade da Gestão:** Embora os links sejam providos por operadoras terceiras, compete à Contratado o acionamento tempestivo dos suportes (abertura de tickets nas operadoras), a configuração de rotas de redundância e a mitigação de falhas.

**2) HIJ (Indisponibilidade Justificada):** Somente serão aceitas como justificativas quedas comprovadamente causadas por falhas generalizadas das operadoras de telecomunicações, desde que o Contratado comprove o acionamento imediato do suporte da operadora e a inexistência de caminhos de contorno (redundância).

**3) Auditabilidade:** A memória de cálculo deverá apresentar os registros de *timestamps* de queda e retorno de cada link, cruzando com os números de protocolo abertos junto às operadoras.

8.59.8. **Início da Vigência:** A partir do primeiro mês de execução efetiva da prestação dos serviços.

8.60. Será indicada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que o Contratado:

8.60.1. não produziu os resultados acordados,

8.60.2. deixou de executar, ou não executou com a qualidade mínima exigida as atividades Contratados; ou

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

8.61. A utilização do IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.

8.62. A aferição da execução contratual para fins de faturamento e pagamento considerará **a avaliação do desempenho do Contratado em cada ciclo mensal, baseada nos seguintes critérios objetivos:**

8.62.1. **Análise dos Indicadores de Níveis de Serviço (IMR):** Verificação do cumprimento das metas de tempestividade, qualidade e eficácia estabelecidas no Instrumento de Medição de Resultados, resultando na aplicação de ajustes financeiros (glosas) proporcionais ao desempenho apurado nas ferramentas de gestão (ITSM e Monitoramento);

8.62.2. **Disponibilidade e Qualificação dos Profissionais:** Conferência da manutenção do quadro de pessoal e dos perfis profissionais alocados, observando a Lista Nominal aprovada e a cobertura integral dos postos de trabalho, bem como o impacto de eventuais vacâncias ou substituições sem o devido processo de *shadowing* (transição de conhecimento) na continuidade dos serviços;

8.62.3. **Conformidade Documental e Contratual:** Verificação do cumprimento de obrigações acessórias, normas de segurança da informação e diretrizes da fiscalização administrativa, além da entrega tempestiva de relatórios e evidências técnicas exigidas; e

8.62.4. **Ciclo de Avaliação Periódica (Book Mensal):** Realização de cerimônia mensal de análise de resultados, onde serão validados os eventos do período, analisados os pedidos de expurgo gerencial e formalizado o Relatório Mensal de Atividades, servindo este como documento central para o recebimento provisório dos serviços.

## Recebimento

**8.63. Os serviços serão recebidos provisoriamente pelos fiscais técnico e administrativo, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo:**

8.63.1. **Na Fase de Implantação:** no prazo de 5 dias corridos após a aprovação do Plano de Implantação e disponibilização de no mínimo 50% do quantitativo de profissionais estabelecidos no contrato, mediante termo detalhado;

8.63.2. **Na Fase de Execução (Mensal):** na realização da cerimônia de "Book Mensal", onde serão apresentados os indicadores e o volume de serviços do período, mediante relatório elaborado pelo Contratado.

8.64. O prazo para recebimento provisório será contado do recebimento de comunicação de cobrança oriunda do Contratado com a comprovação da prestação dos serviços a que se referem a parcela a ser paga.

8.65. O fiscal técnico do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter técnico.

8.66. O fiscal administrativo do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter administrativo.

8.67. O fiscal setorial do contrato, quando houver, realizará o recebimento provisório sob o ponto de vista técnico e administrativo.

**8.68 Para efeito de faturamento na Fase de Implantação, o recebimento provisório e a correspondente liquidação ocorrerão mensalmente, de forma proporcional (*pro rata die*), a partir da efetiva disponibilização dos perfis profissionais previstos no contrato e aprovados pela Contratante.**

8.69. Durante os primeiros 120 (cento e vinte) dias, correspondentes às etapas de Implantação e Estabilização, o faturamento será baseado na **disponibilidade da equipe alocada**.

8.69.1. Excepcionalmente neste período, a ausência de histórico para aferição plena dos indicadores do IMR não impedirá o pagamento mensal da parcela incontroversa relativa à mão de obra disponibilizada, devendo o fiscal técnico realizar o ateste com base na Lista Nominal de Profissionais e nos registros iniciais de atendimento.

8.69.2. A adoção do faturamento baseado na disponibilização de profissionais durante as etapas de Implantação e Estabilização fundamenta-se na necessidade de garantir a viabilidade econômico-financeira da execução por parte do Contratado, visto que o objeto demanda o emprego imediato de recursos humanos especializados, cujos custos salariais e encargos sociais são incorridos mensalmente a partir da mobilização, configurando a prontidão operacional e a efetiva prestação do serviço de suporte técnico ao INPI.

8.70. Será considerado como ocorrido o recebimento provisório com a entrega do termo detalhado ou, em havendo mais de um a ser feito, com a entrega do último.

8.71. O Contratado fica obrigado a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou materiais empregados, cabendo à fiscalização não atestar a última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no recebimento provisório.



8.72. O recebimento provisório também ficará sujeito, quando cabível, à conclusão de todos os testes de campo e à entrega dos Manuais e Instruções exigíveis.

8.73. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

8.74. Quando a fiscalização for exercida por um único servidor, o Termo Detalhado deverá conter o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato, em relação à fiscalização técnica e administrativa e demais documentos que julgar necessários, devendo encaminhá-los ao gestor do contrato para recebimento definitivo.

**8.75. Os serviços serão recebidos definitivamente por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação mediante termo detalhado:**

8.75.1. **Na Fase de Implantação:** no prazo de 15 (quinze) dias corridos, contados da conclusão da implantação e início do período de estabilização.

8.75.2. **Na Fase de Execução (Mensal):** no prazo de 10 (dez) dias corridos, contados da realização da cerimônia de "Book Mensal".

**8.76. A emissão do recebimento definitivo deve obedecer aos seguintes procedimentos:**

8.76.1. Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial, quando houver, no cumprimento de obrigações assumidas pelo Contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado em indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações, conforme regulamento.

8.76.2. Realizar a análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada pela fiscalização e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando ao Contratado, por escrito, as respectivas correções;

8.76.3. Emitir Termo Detalhado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas; e

8.76.4. Comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização.

8.76.5. Enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão.

8.77. No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, deverá ser observado o teor do art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021, comunicando-se à empresa para emissão de Nota Fiscal quanto à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.

8.78. Nenhum prazo de recebimento ocorrerá enquanto pendente a solução, pelo Contratado, de inconsistências verificadas na execução do objeto ou no instrumento de cobrança.

8.79. O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança do serviço nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato.

## **Procedimentos de Teste e Inspeção**

8.80. Serão adotados como procedimentos de teste e inspeção, para fins de elaboração dos Termos de Recebimento Provisório e Definitivo:

**8.80.1. Validação da Capacidade Operacional e Perfis:**

Verificação da conformidade dos perfis profissionais alocados pela Contratado em relação à Matriz de Competências (Anexo II), assegurando que a execução técnica seja conduzida por especialistas com as qualificações exigidas;



Conferência dos quantitativos de profissionais disponibilizados no período, validando se a estrutura operacional foi suficiente para garantir a cobertura dos regimes de trabalho (10x5 e 13x5) e a sustentação dos serviços conforme o dimensionamento previsto.

#### **8.80.2. Inspeção do Relatório Mensal de Resultados (Book Mensal):**

Análise detalhada do "Book Mensal", verificando a consistência das informações apresentadas, o registro de todas as intervenções (rotineiras, programadas e emergenciais) e a memória de cálculo dos indicadores de desempenho;

Confronto dos dados do relatório com os registros extraídos da ferramenta de gerenciamento de serviços (ITSM), garantindo a rastreabilidade total das operações e a fidedignidade dos eventos reportados.

#### **8.80.3. Aferição de Conformidade e Aceite Definitivo:**

Realização de inspeção técnica sobre a qualidade das entregas, observando se a execução dos processos de Gerenciamento de Incidentes, Mudanças e Problemas seguiu os preceitos da ISO/IEC 20000 e DevSecOps;

Aplicação das regras de glosas sobre os Níveis Mínimos de Serviço (NMS) caso sejam identificadas desconformidades ou atrasos, culminando na emissão do Termo de Recebimento Definitivo após a regularização de eventuais pendências apontadas no recebimento provisório.

## **Liquidação**

8.81. Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de dez dias úteis para fins de liquidação, na forma desta seção, prorrogáveis por igual período, nos termos do art. 7º, §3º da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77/2022.

8.82. O prazo de que trata o item anterior será reduzido à metade, mantendo-se a possibilidade de prorrogação, nos casos de contratações decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o inciso II do art. 75 da Lei nº 14.133, de 2021.

8.83. Para fins de liquidação, o setor competente deve verificar se a Nota Fiscal ou Fatura apresentada expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

- I) o prazo de validade;
- II) a data da emissão;
- III) os dados do contrato e do órgão contratante;
- IV) o período respectivo de execução do contrato;
- V) o valor a pagar; e
- VI) eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

8.84. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que o Contratado providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus ao Contratante.

8.85. A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 68 da Lei nº 14.133/2021.

8.86. A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para:

- 8.86.1. verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas;

8.86.2. Identificar possível razão que impeça a participação em licitação/contratação no âmbito do órgão ou entidade, tais como a proibição de contratar com a Administração ou com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas.

8.87. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade do Contratado, 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 do Contratante.

8.88. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, o Contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência do Contratado, 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.

8.89. Persistindo a irregularidade, o Contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada ao Contratado a ampla defesa.

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

### Prazo de pagamento

8.91. O pagamento será efetuado no prazo máximo de até dez dias úteis, contados da finalização da liquidação da despesa, conforme seção anterior, nos termos da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77, de 2022.

8.92. No caso de atraso pelo Contratante, os valores devidos ao Contratado serão atualizados monetariamente entre o termo final do prazo de pagamento até e a data de sua efetiva realização, mediante aplicação do índice **ICTI - Índice de Custos de Tecnologia da Informação** de correção monetária.

### Forma de pagamento

8.93. O pagamento será realizado por meio de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo Contratado.

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

8.95. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.

8.95.1. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, quando houver, serão retidos na fonte, quando da realização do pagamento, os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

8.96. O Contratado regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.

### Antecipação de pagamento

8.97. A presente contratação **não** permite a antecipação de pagamento **parcial ou total**, conforme as regras previstas no presente tópico.

8.98. A **vedação total de antecipação de pagamento** nesta contratação, em conformidade com o Art. 145 da Lei nº 14.133/2021, baseia-se nos seguintes pilares:

**1) Natureza do Serviço (Execução Continuada):** O objeto caracteriza-se como serviço continuado de TI, cuja contraprestação financeira deve estar estritamente vinculada à execução mensal. A antecipação subverteria a lógica do **Pagamento por Resultado (PPR)** adotada neste TR, que exige a medição prévia de indicadores (IMR) para a liquidação da despesa.

**2) Mitigação de Risco de Inexecução:** Dado que o mercado de Serviços de Operação de Atendimento a Usuários de Infraestrutura de TIC apresenta riscos inerentes de *turnover* e falhas na transição operacional, o pagamento antecipado fragilizaria o poder de fiscalização do INPI, reduzindo a eficácia das glosas como instrumento de reequilíbrio contratual imediato.

**3) Inexistência de Justificativa Econômica:** Não se vislumbra, para este objeto, economia significativa de recursos ou condição indispensável de mercado que justifique a antecipação. O setor de TIC entende que as empresas do ramo possuem capacidade financeira para suportar os custos de mobilização inicial, os quais já devem estar diluídos na proposta comercial.

**4) Conformidade com a IN SGD/MGI nº 94/2022:** A norma exige que o recebimento e o pagamento sejam precedidos da verificação da conformidade dos serviços. Antecipar valores sem o ateste técnico da infraestrutura e dos perfis profissionais alocados geraria insegurança jurídica e risco de dano ao erário em caso de rescisão precoce.

## Reajuste

8.99. Os preços inicialmente contratados são fixos e irrevogáveis no prazo de um ano **tendo como data-base a conclusão do Mapa de Preços (ou documento equivalente de consolidação da pesquisa de mercado) elaborado pelo setor competente para a balização do valor estimado desta contratação, em conformidade com o disposto no Art. 25, § 7º da Lei nº 14.133/2021.**

8.100 Os preços inicialmente contratados são fixos e irrevogáveis no prazo de um ano contado da data do orçamento estimado, em **10/03/2026**.

8.101. Após o interregno de um ano, e independentemente de pedido do Contratado, os preços iniciais serão reajustados, mediante a aplicação, pelo Contratante, do **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.

8.102. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.

8.103. No caso de atraso ou não divulgação do(s) índice (s) de reajustamento, o Contratante pagará ao Contratado a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja(m) divulgado(s) o(s) índice(s) definitivo(s).

8.104. Nas aferições finais, o(s) índice(s) utilizado(s) para reajuste será(ão), obrigatoriamente, o(s) definitivo(s).

8.105. Caso o(s) índice(s) estabelecido(s) para reajustamento venha(m) a ser extinto(s) ou de qualquer forma não possa(m) mais ser utilizado(s), será(ão) adotado(s), em substituição, o(s) que vier(em) a ser determinado(s) pela Legislação então em vigor.

8.106. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo.

8.107. O reajuste será realizado por apostilamento.

## Cessão de Crédito

8.108. As cessões de crédito dependerão de prévia aprovação do Contratante.

8.108.1. A eficácia da cessão de crédito, em relação à Administração, está condicionada à celebração de termo aditivo ao contrato administrativo.

8.108.2. Sem prejuízo do regular atendimento da obrigação contratual de cumprimento de todas as condições de habilitação por parte do Contratado (cedente), a celebração do aditamento de cessão de crédito e a realização dos pagamentos respectivos também se condicionam à regularidade fiscal e trabalhista do

cessionário, bem como à certificação de que o cessionário não se encontra impedido de licitar e contratar com o Poder Público, conforme a Legislação em vigor, ou de receber benefícios ou incentivos fiscais ou creditícios, direta ou indiretamente, conforme o art. 12 da Lei nº 8.429, de 1992, nos termos do Parecer JL-01, de 18 de maio de 2020.

8.108.3. O crédito a ser pago à cessionária é exatamente aquele que seria destinado à cedente (Contratado) pela execução do objeto contratual, restando absolutamente incólumes todas as defesas e exceções ao pagamento e todas as demais cláusulas exorbitantes ao direito comum aplicáveis no regime jurídico de direito público incidente sobre os contratos administrativos, incluindo a possibilidade de pagamento em conta vinculada ou de pagamento pela efetiva comprovação do fato gerador, quando for o caso, e o desconto de multas, descontos e prejuízos causados à Administração.

8.108.4. A cessão de crédito não afetará a execução do objeto contratado, que continuará sob a integral responsabilidade do Contratado.

8.109. O disposto nesta seção não afeta as operações de crédito de que trata a Instrução Normativa SEGES/MGI nº 82, de 21 de fevereiro de 2025, as quais ficam por esta regidas.

9. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS E PROCEDIMENTOS PARA RETENÇÃO OU GLOSA NO PAGAMENTO

9.1. O descumprimento total ou parcial das obrigações assumidas pelo Contratado sujeitá-lo-á às sanções administrativas previstas na Lei nº 14.133/2021, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal.

9.2. A aplicação de descontos por meio do Instrumento de Medição de Resultado (IMR) previsto na seção 8 deste TR possui natureza compensatória e não impede a aplicação cumulativa de sanções administrativas e procedimentos para retenção ou glosa no pagamento especificados nesta seção quando a falha for reiterada ou grave. **A aplicação das multas previstas nesta seção não exime o Contratado da obrigação de corrigir as desconformidades apontadas, nem impede a rescisão unilateral do contrato caso o somatório de multas e glosas demonstre a insuportabilidade da execução contratual pela Administração.**

9.3. Classificação das Infrações

9.3.1 Para fins de aplicação de multas, as infrações são classificadas segundo a gravidade e o impacto na continuidade das atividades do INPI:

Gravidade	Descrição	Base de Cálculo (Multa)
Leve	Descumprimento de ritos formais, documentais ou de comunicação que não interrompam o serviço.	0,5%
Média	Falhas na capacitação, atrasos em etapas de implantação ou substituição irregular de pessoal.	2,5%
Grave	Interrupção de serviços críticos, violação de segurança, subcontratação não permitida ou manipulação de dados.	5,0%
Gravíssima	Reincidência em faltas graves, abandono do serviço ou comprometimento total da infraestrutura.	10,0%

9.3.2. As multas e sanções administrativas detalhadas nas tabelas de ocorrências constantes nesta seção do TR deverão ser aplicadas obrigatoriamente segundo o grau de gravidade indicado na coluna "Multas / Sanções", utilizando-se os percentuais de multa definidos no item 9.3.1. A incidência financeira desses percentuais recairá sobre a base de cálculo específica definida para cada grupo de ocorrência, conforme detalhado nos itens 9.7 a 9.23 desta seção.

9.4. Previamente à aplicação de qualquer sanção administrativa prevista neste Termo de Referência, o Contratante notificará formalmente o Contratado, por meio da Equipe de Fiscalização, acerca do fato gerador, da gravidade e da

penalidade pretendida. Em observância ao **Art. 158 da Lei nº 14.133/2021**, será garantido ao Contratado o direito ao contraditório e à ampla defesa, mediante a apresentação de defesa prévia no prazo legal de **15 (quinze) dias úteis**, contados a partir da data de recebimento da notificação oficial.

9.5. A prestação dos serviços objeto deste Termo de Referência é enquadrada como **serviço continuado**, nos termos do **art. 6º, inciso XV, da Lei nº 14.133/2021**, dada a necessidade permanente da Administração de manter suas atividades finalísticas sem interrupção. Neste sentido, a garantia da continuidade e da disponibilidade tecnológica não se limita à mera alocação de mão de obra e atendimento reativo às demandas, mas pressupõe a **implementação e o uso efetivo de um Sistema de Gestão de Serviços (SGS)** em conformidade com a ISO/IEC 20000-1 e a adoção de **metodologias ágeis**. Tal integração justifica-se pelos seguintes pilares:

**I - Sustentabilidade Operacional:** O SGS assegura que a continuidade prevista na Lei nº 14.133/2021 seja suportada por processos maduros, mitigando riscos de interrupção por falhas de gestão ou perda de conhecimento.

**II- Adaptabilidade e Agilidade:** O uso de métodos ágeis garante que, embora o serviço seja continuado, ele seja capaz de evoluir e responder com celeridade às constantes mudanças tecnológicas e demandas do INPI, evitando a obsolescência do modelo operacional ao longo do contrato.

**III- Eficiência e Governança:** A conformidade com a Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023 e suas alterações amarra a natureza jurídica da continuidade ao dever de eficiência, utilizando o SGS como ferramenta de controle para o cumprimento ininterrupto dos níveis de serviço (SLAs) e indicadores de metas (IMRs).

9.6. Para fins de monitoramento da conformidade contratual e aplicação das penalidades previstas, a fiscalização do contrato realizará diligências periódicas para confirmar a implementação e o uso efetivo da ISO/IEC 20000-1, incluindo uma arquitetura de Sistema de Gestão de Serviços (SGS), e de metodologias ágeis. A comprovação dar-se-á mediante:

**a) Plano de Execução e Fluxogramas (Obrigatório):** O Contratado deverá entregar, até a conclusão da fase de implantação da estrutura de prestação de serviços, um documento detalhando o desenho técnico dos processos de execução. Este documento deve contemplar, obrigatoriamente, os fluxogramas dos processos (ex: Gestão de Incidentes, Mudanças e Problemas) integrados aos ritos ágeis (ex: periodicidade e dinâmica de *Dailies*, *Sprints* e *Reviews*), sendo objeto de apreciação e aprovação formal pelo Contratante. **Referido documento deverá ser mantido atualizado pelo Contratado durante toda a vigência contratual, devendo ser submetido a nova apreciação e revalidação da Fiscalização sempre que ocorrerem mudanças estruturais, correções de fluxo ou evoluções metodológicas na prestação dos serviços.**

**b) Parametrização e Configuração de Ferramental:** Comprovação da aderência dos processos no sistema de gestão (ITSM ou similar), demonstrada por meio de *workflows* configurados, automações de SLA e trilhas de auditoria, **entre outros elementos técnicos** que a Fiscalização julgar necessários para validar os fluxos aprovados.

**c) Evidências de Práticas Ágeis e Governança:** O emprego de métodos ágeis será comprovado por meio de extratos de quadros de gestão visual (ex: Kanban/Scrum), registros de ritos (*Dailies*, *Sprints*, *Reviews*), logs de ferramentas de colaboração e fluxos de comunicação das equipes, **podendo ser aceitos outros meios de prova** que demonstrem a agilidade e transparência na execução, desde que previamente acordados e aceitos pela Contratante.

**d) Repositório de Conhecimento e Ativos de Processo:** Verificação da atualização da Base de Conhecimento, scripts, Manuais de Procedimentos Operacionais (POPs) e lições aprendidas, **além de outros artefatos e evidências** produzidos durante a execução contratual que demonstrem a retenção do conhecimento e a maturidade do SGS, a critério e validação da Fiscalização.

## 9.7. Tabela de Violações e Gravidade (Requisitos de Negócio)

9.7.1 As multas referentes a desconformidades relacionadas ao **Requisitos de Negócio** listados na tabela a seguir serão aplicadas sobre o valor mensal dos Serviços de Gerenciamento de TIC constante na Planilha de Formação de Custos do contrato.

Id	Ocorrência	Multas / Sanções	Justificativa
1	<b>Ruptura da Continuidade Tecnológica:</b> Interrupção dos serviços por falha de gestão, logística ou dimensionamento inadequado.	<b>Gravíssima</b>	Viola o objetivo primordial do contrato e a viabilidade dos processos de negócio do INPI.
2	<b>Desvio de Governança (ISO 20000):</b> Operar os serviços sem aderência aos processos do SGS ou com falha na rastreabilidade e auditoria.	<b>Grave</b>	Compromete a transparência pública e a qualidade padronizada exigida pela Portaria 1.070/2023.
3	<b>Desvio de Governança (Práticas Ágeis) e Falha na Segurança Nativa (DevSecOps):</b> Operar os serviços sem aderência aos processos de Práticas Ágeis e executar intervenções na infraestrutura ignorando protocolos de segurança ou automação de riscos.	<b>Grave</b>	Expõe o Instituto a vulnerabilidades cibernéticas e riscos de integridade de dados em tempo real.
4	<b>Violação da Soberania do Conhecimento:</b> Deixar de atualizar bases de dados (KMS/CMDB) ou reter documentação técnica/scripts.	<b>Grave</b>	Gera dependência tecnológica indevida ( <i>lock-in</i> ) e compromete a reversibilidade do contrato.
5	<b>Falha na Disponibilidade Estratificada:</b> Ausência de monitoramento 24x7 ou desfalque nas janelas de suporte.	<b>Grave</b>	Prejudica a resiliência do Datacenter e a produtividade administrativa nos horários estipulados.
6	<b>Incompatibilidade de Senioridade:</b> Alocação de profissionais que não atendam aos requisitos de competência, experiência ou certificação.	<b>Grave</b>	Risco direto de erros operacionais em ambiente de alta complexidade por falta de qualificação.
7	<b>Incapacidade de Gestão de Resultados:</b> Deixar de atingir os NMS/SLAs de forma recorrente por falha na autonomia gerencial do Contratado.	<b>Média</b>	Demonstra ineficiência na gestão logística e administrativa das equipes sob responsabilidade do parceiro.
8	<b>Precarização e Risco de Exequibilidade:</b> Prática de alta rotatividade ( <i>turnover</i> ) por descumprimento dos parâmetros salariais base.	<b>Leve</b>	Alerta para riscos de degradação futura da qualidade e instabilidade da equipe técnica alocada.

9.8. Tabela de Violações e Gravidade (Requisitos de Capacitação)

9.8.1 As multas referentes a desconformidades relacionadas aos **Requisitos de Capacitação** listados na tabela a seguir serão aplicadas sobre o valor mensal dos Serviços de Gerenciamento de TIC constante na Planilha de Formação de Custos do contrato.

Id	Ocorrência	Multas / Sanções	Justificativa
1	<b>Tentativa de Repasse de Custos:</b> Solicitar que o INPI custeie treinamentos ou cursos específicos para a equipe do Contratado.	<b>Leve</b>	Violação administrativa de obrigação exclusiva do Contratado, sem interrupção imediata do serviço.
2	<b>Início da Operação Sem Qualificação:</b> Iniciar a fase de operação plena com profissionais que não passaram pelo treinamento de integração/capacitação.	<b>Grave</b>	Alto risco de incidentes e descumprimento de SLAs logo no início do contrato por desconhecimento do ambiente.

3	<b>Inexistência de Programa de Capacitação Anual:</b> Falha em manter ou apresentar o calendário, as trilhas de conhecimento e os registros individuais.	<b>Média</b>	Impede a fiscalização de verificar se a equipe está sendo atualizada conforme o avanço tecnológico.
4	<b>Defasagem em Mudanças Tecnológicas:</b> Deixar de capacitar a equipe antes da entrada em produção de nova ferramenta ou arquitetura implementada pelo INPI.	<b>Grave</b>	Pode causar paradas sistêmicas (outages) por imperícia técnica na operação de novas tecnologias.
5	<b>Excesso de Prazo na Curva de Aprendizado:</b> Ultrapassar os 90 dias de prazo para proficiência técnica sem apresentação de justificativa aprovada.	<b>Média</b>	Caracteriza ineficiência técnica prolongada, onerando a equipe do INPI com suporte ao próprio terceirizado.
6	<b>Omissão na Atualização da Base (KMS):</b> Realizar a capacitação, mas não registrar os novos POPs (Procedimentos Operacionais Padrão) na Base de Conhecimento.	<b>Média</b>	Quebra o ciclo de Gestão do Conhecimento, tornando o aprendizado individual e não institucional.
7	<b>Inadimplemento por Imperícia:</b> Ocorrência de erro técnico grave ou descumprimento reiterado de IMRs motivado comprovadamente por falta de treinamento.	<b>Grave</b>	O erro deixa de ser um acidente operacional e passa a ser uma falha de gestão de recursos humanos do Contratado.
8	<b>Negativa de Evidências:</b> Recusar-se a apresentar os registros de capacitação (lista de presença, certificados) quando solicitado pela fiscalização.	<b>Média</b>	Obstrução do dever de fiscalização da Administração Pública.

## 9.9. Tabela de Violações e Gravidade (Requisitos de Manutenção)

9.9.1 As multas referentes a desconformidades relacionadas aos **Requisitos de Manutenção** listadas na tabela a seguir serão aplicadas sobre o somatório do valor mensal referente aos serviços de Sustentação de Aplicações, Sustentação e Administração de Banco de Dados, Conectividade e Comunicação e Segurança de TIC.

Id	Ocorrência	Multas / Sanções	Justificativa
1	<b>Inércia na Manutenção Corretiva:</b> Falha em iniciar a correção imediata de falhas críticas ou degradações após o registro da requisição.	<b>Gravíssima</b>	Atraso na restauração de serviços essenciais causa prejuízo direto à atividade-fim do INPI.
2	<b>Negligência em Manutenção Preventiva:</b> Descumprimento do cronograma programado de inspeções ou atualizações, sem justificativa aceita.	<b>Grave</b>	Aumenta o risco de falhas catastróficas previsíveis e compromete a estabilidade a longo prazo.

3	<b>Vulnerabilidade por Omissão:</b> Falha na execução de manutenção evolutiva (ex: não aplicar patch de segurança crítico disponibilizado pelo fabricante).	<b>Gravíssima</b>	Expõe o ambiente a riscos de segurança e incidentes cibernéticos por desatualização tecnológica.
4	<b>Barreira de Idioma:</b> Prestação de suporte ou envio de relatórios técnicos em idioma estrangeiro, dificultando a comunicação.	<b>Leve</b>	Prejuízo à clareza na interlocução e à rastreabilidade dos registros para a fiscalização.
5	<b>Limitação Indevida de Chamados:</b> Recusa de atendimento ou tentativa de impor limites ao número de incidentes/chamados abertos.	<b>Grave</b>	Viola o princípio do suporte contínuo e irrestrito necessário à continuidade operacional.
6	<b>Recusa de Execução Operacional:</b> Negar-se a realizar a troca física de peça (sobressalente) ou aplicação de software já disponibilizados pelo INPI.	<b>Média</b>	Oneração da equipe interna do INPI com tarefas que são de competência operacional do Service Desk.
7	<b>Falha na Gestão de Terceiros:</b> Não realizar o diagnóstico inicial ou não acompanhar o chamado aberto junto ao suporte do fabricante (garantia).	<b>Média</b>	Perda de controle sobre os ativos de TIC e atraso na solução de problemas por falha de articulação técnica.
8	<b>Ausência de Rastreabilidade:</b> Realizar intervenções em ativos de hardware/software sem o devido registro histórico no sistema ITSM.	<b>Média</b>	Impede a auditoria de configurações e compromete o Banco de Dados de Gerenciamento de Configuração (CMDB).

#### 9.10. Tabela de Violações e Gravidade (Requisitos Temporais)

9.10.1 As multas referentes a desconformidades relacionadas ao **Requisitos Temporais** listadas na tabela a seguir serão aplicadas sobre o somatório do valor mensal referente aos serviços de Gerenciamento de TI, Sustentação de Aplicações, Sustentação e Administração de Banco de Dados, Conectividade e Comunicação e Segurança de TIC.

Id	Ocorrência	Multas / Sanções	Justificativa
1	<b>Atraso no Kick-Off ou Levantamento:</b> Não realizar a reunião inicial ou o levantamento de informações em até 10 dias.	<b>Média</b>	Atrasa o alinhamento de expectativas e o início da transição operacional.
2	<b>Déficit de Mão de Obra na Absorção:</b> Falha em mobilizar ao menos 50% da equipe em até 30 dias.	<b>Grave</b>	Sobrecarga do fornecedor atual (se houver) ou interrupção imediata de chamados básicos por falta de pessoal.
3	<b>Falha na Absorção de Softwares:</b> Não assumir a operação do ITSM, Zabbix ou CMDB no prazo de 30 dias.	<b>Gravíssima</b>	O INPI perde a rastreabilidade e a capacidade de monitoramento da infraestrutura.



4	<b>Atraso na Conectividade:</b> Não concluir a infraestrutura de voz/dados entre Contratada e INPI em 60 dias.	<b>Grave</b>	Impede o suporte remoto eficiente e o cumprimento dos regimes 13x5 e 24x7.
5	<b>Inexistência de Medição/Monitoramento:</b> Chegar aos 60 dias sem a configuração do IMR e dos pontos de monitoramento.	<b>Grave</b>	Inviabiliza a aferição da qualidade e a detecção proativa de incidentes conforme o modelo de pagamento.
6	<b>Falha na Migração GLPI:</b> Não concluir a implantação do GLPI e dos processos (GINC, GMUD, etc.) em 90 dias.	<b>Grave</b>	Mantém a operação em sistema legado ou informal, violando o requisito tecnológico do contrato.
7	<b>Omissão do Primeiro Book Mensal:</b> Não apresentar os resultados e o relatório de prestação de serviços ao final dos 90 dias.	<b>Média</b>	Prejudica a transparência e a liquidação da despesa relativa à fase piloto.
8	<b>Não Realização do Treinamento ITIL:</b> Falha na entrega das turmas de treinamento para a equipe do INPI em até 120 dias.	<b>Média</b>	Descumprimento de obrigação de transferência de conhecimento pactuada.
9	<b>Incapacidade de Início da Operação Plena:</b> Não atingir 100% de capacidade operativa e técnica após 120 dias.	<b>Gravíssima</b>	Caracteriza inadimplemento da finalidade principal do objeto licitado.
10	<b>Falha na Transição Final:</b> Não iniciar os procedimentos de saída e entrega de conhecimento 6 meses antes do fim da vigência.	<b>Grave</b>	Gera risco de "lock-in" (dependência tecnológica) e dificulta a entrada do próximo fornecedor.

#### 9.11. Tabela de Violações e Gravidade (Requisitos de Segurança e Privacidade)

9.11.1 As multas referentes a desconformidades relacionadas aos **Requisitos de Segurança e Privacidade** listadas na tabela a seguir serão aplicadas sobre o valor mensal referente ao serviço de Segurança de TIC.

Id	Ocorrência	Multas / Sanções	Justificativa
1	<b>Uso Indevido de Dados:</b> Utilizar, reter ou divulgar dados de usuários ou do INPI para finalidades alheias ao contrato.	<b>Gravíssima</b>	Quebra de sigilo e violação direta da LGPD; risco de espionagem ou uso comercial ilícito.
2	<b>Uso de Equipamento Pessoal (BYOD):</b> Acesso aos ambientes do INPI através de notebooks ou dispositivos pessoais não autorizados.	<b>Grave</b>	Introduz vulnerabilidades não controladas (malwares) no perímetro de segurança do Instituto.
3	<b>Compartilhamento de Credenciais:</b> Uso de senhas genéricas ou compartilhadas entre técnicos para execução de atendimentos.	<b>Grave</b>	Inviabiliza a responsabilidade individual e a rastreabilidade em caso de erro ou fraude.

4	<b>Omissão em Desligamentos:</b> Não comunicar imediatamente o desligamento de um funcionário para revogação de acessos.	<b>Gravíssima</b>	Risco de acesso indevido por ex-funcionário com intenções maliciosas (sabotagem).
5	<b>Acesso Remoto Inseguro:</b> Utilizar canais não criptografados ou protocolos vulneráveis para suporte remoto.	<b>Grave</b>	Permite a interceptação de dados e credenciais por terceiros ("Man-in-the-middle").
6	<b>Manipulação de Logs:</b> Alteração, exclusão ou falha na guarda de logs de intervenção em ativos e acessos privilegiados.	<b>Gravíssima</b>	Obstrução de auditoria e ocultação de possíveis atividades maliciosas ou falhas operacionais.
7	<b>Omissão de Incidente:</b> Não comunicar imediatamente ao INPI uma suspeita de vazamento de dados ou violação de segurança.	<b>Gravíssima</b>	Impede a contenção rápida e viola o dever de transparência da LGPD, agravando o dano.
8	<b>Negligência em Patches:</b> Manter ferramentas de gestão (ITSM/Automação) desatualizadas ou com vulnerabilidades conhecidas.	<b>Grave</b>	O próprio sistema de gestão torna-se o vetor de ataque para comprometer o ambiente do INPI.
9	<b>Excesso de Coleta de Dados:</b> Registrar informações pessoais desnecessárias (ex: CPF, dados sensíveis) nos tickets de atendimento.	<b>Média</b>	Viola o princípio da minimização da LGPD, embora possa ser corrigido via processo.
10	<b>Falha no Descarte de Dados:</b> Não eliminar os dados pessoais ou registros de atendimento de forma segura ao término do contrato.	<b>Grave</b>	Passivo jurídico para o INPI perante a ANPD e risco de vazamento pós-contratual.

#### 9.12. Tabela de Violações e Gravidade (Requisitos sociais, ambientais, culturais e de sustentabilidade)

9.12.1 As multas referentes a desconformidades relacionadas aos **Requisitos sociais, ambientais, culturais e de sustentabilidade** serão aplicadas sobre o somatório do valor mensal referente aos serviços de Gerenciamento de TI, Sustentação de Aplicações, Sustentação e Administração de Banco de Dados, Conectividade e Comunicação e Segurança de TIC.

Id	Ocorrência	Multas / Sanções	Justificativa
1	<b>Barreira de Acessibilidade:</b> Disponibilizar interfaces ou canais de atendimento que não atendam às normas de acessibilidade digital para PCDs.	<b>Média</b>	Gera exclusão de usuários e viola princípios legais de inclusão na Administração Pública.
2	<b>Resistência à Desmaterialização:</b> Exigir ou imprimir documentos desnecessários em processos que deveriam ser 100% digitais no ITSM.	<b>Leve</b>	Descumprimento de diretriz ambiental e de eficiência administrativa (Gasto inútil de papel/tinta).

3	<b>Descarte Irregular de Resíduos:</b> Descartar lixo eletrônico, baterias ou embalagens fora dos locais indicados ou em desacordo com a Lei 12.305.	<b>Grave</b>	Risco de infração ambiental e penalidades legais para o INPI como gerador do resíduo.
4	<b>Ambiente de Trabalho Hostil:</b> Práticas de gestão que desrespeitem a diversidade ou não promovam um ambiente saudável e respeitoso.	<b>Média</b>	Impacta a qualidade do serviço, aumenta o turnover e gera risco reputacional ao Instituto.
5	<b>Precarização do Trabalho:</b> Descumprir normas de sobreaviso, jornadas ou não pagar adicionais previstos na CLT e em Convenção Coletiva (CCT).	<b>Gravíssima</b>	Risco direto de condenação judicial subsidiária do INPI e violação grave de direitos sociais fundamentais.
6	<b>Práticas Discriminatórias:</b> Comprovação de viés ou discriminação em processos seletivos ou na gestão de pessoal do contrato.	<b>Gravíssima</b>	Violação constitucional e legal grave, passível de rescisão contratual imediata e sanções éticas.

### 9.13. Tabela de Violações e Gravidade (Requisitos de Arquitetura e Operação de Infraestrutura de TIC)

9.13.1 As multas referentes a desconformidades relacionadas aos **Requisitos de Arquitetura e Operação de Infraestrutura**, listadas na tabela a seguir, serão aplicadas sobre o somatório do valor mensal referente aos serviços de Gerenciamento de TI, Sustentação de Aplicações, Sustentação e Administração de Banco de Dados, Conectividade e Comunicação e Segurança de TIC.

Id	Ocorrência	Multas / Sanções	Justificativa
1	<b>Uso de Ferramentas Paralelas ("Shadow IT"):</b> Utilizar sistemas de chamados, monitoramento ou gestão não autorizados para conduzir a operação.	Gravíssima	Gera "apagão" de dados no INPI, impede a fiscalização, quebra a soberania da informação e a propriedade dos ativos de software da Autarquia.
2	<b>Quebra de Integridade do SGS:</b> Executar processos de suporte ou mudanças de forma isolada, sem o devido registro no ITSM ou sem o vínculo obrigatório ao item de configuração (CMDB).	Grave	Inviabiliza a análise de impacto, compromete a certificação/aderência à ISO 20000 e degrada a integridade do Sistema de Gestão de Serviços.
3	<b>Desvio de Estratificação de Níveis (N1, N2, N3):</b> Falha na organização técnica, permitindo que níveis inferiores executem tarefas críticas sem escalonamento ou que níveis superiores realizem tarefas de baixa complexidade de forma desordenada.	Média	Causa desorganização no fluxo de suporte, prejudica o escalonamento técnico e inviabiliza a medição de produtividade por perfil profissional.
4	<b>Isolamento de DevSecOps:</b> Falha na integração entre as equipes de infraestrutura /suporte e desenvolvimento, deixando de retroalimentar pipelines de automação ou ignorar ritos de segurança nativa.	Grave	Interrompe o fluxo de melhoria contínua, mantém a TI operando em silos isolados e expõe o ambiente a riscos de segurança em tempo real.
5	<b>CMDB/BDGC Desatualizado:</b> Não registrar ou não vincular ativos e suas dependências	Grave	Torna o diagnóstico de falhas lento e perigoso por desconhecimento da topologia

na Base de Dados de Gerenciamento de Configuração após intervenções.

**Quebra de Integração SIEM/Monitoramento**

→ **ITSM:** Desativar, negligenciar ou falhar na manutenção da abertura automática de incidentes a partir de alertas críticos das ferramentas de monitoramento.

Gravíssima

real do Datacenter e dos ativos críticos do INPI.

Mascara o tempo real de indisponibilidade, viola a proatividade exigida e compromete a fidedignidade dos indicadores de desempenho (IMR).

**Retenção Ilícita de Conhecimento Tático:**

Execução de procedimentos técnicos, scripts ou correções sem a devida documentação na Base de Conhecimento (KMS).

Grave

Gera dependência indevida de indivíduos específicos (risco de "chave na mão") e eleva o impacto negativo da rotatividade (turnover) sobre o INPI.

**Falha na Rastreabilidade Ponta-a-Ponta:**

Incapacidade de correlacionar tecnicamente um alerta (Zabbix) ao respectivo ticket (GLPI) e à solução/mudança aplicada.

Média

Prejudica a auditoria técnica, a identificação de causas raízes e a transparência na prestação do serviço público.

**9.14. Tabela de Violações e Gravidade (Requisitos de Implantação)**

9.14.1 As multas referentes a desconformidades relacionadas aos **Requisitos de Implantação** serão aplicadas sobre o somatório do valor mensal referente aos serviços de Gerenciamento de TI, Sustentação de Aplicações, Sustentação e Administração de Banco de Dados, Conectividade e Comunicação e Segurança de TIC.

Id	Ocorrência	Multas / Sanções	Justificativa
1	<b>Falha na Absorção (KT):</b> Inexecução ou execução negligente da transferência de conhecimento do fornecedor anterior.	<b>Gravíssima</b>	Gera "apagão" de conhecimento operacional e risco de interrupção imediata dos serviços.
2	<b>Descontinuidade na Transição:</b> Causar degradação ou indisponibilidade da infraestrutura durante o processo de absorção.	<b>Gravíssima</b>	O processo de transição não pode interromper as atividades finalísticas do INPI.
3	<b>Omissão do Plano de Implantação:</b> Não entregar ou entregar sem os itens obrigatórios (EAP, Matriz RACI, GUT, etc.) no prazo pactuado.	<b>Média</b>	Impede o planejamento e o acompanhamento do "Caminho Crítico" do projeto de transição.
4	<b>Ausência de Plano de Continuidade:</b> Não apresentar os planos de contingência e recuperação de desastres junto à implantação.	<b>Grave</b>	Deixa o INPI vulnerável a desastres tecnológicos sem uma estratégia de recuperação validada.
5	<b>Inércia no Plano DevSecOps:</b> Não apresentar o roadmap de práticas ágeis ou atrasar sua implementação após os 12 meses.	<b>Média</b>	Prejudica a evolução tecnológica e a eficiência operacional pretendida com a nova metodologia.

6	<b>Falha na Migração OTRS → GLPI:</b> Não realizar a migração integral dos dados ou não estabilizar a nova ferramenta no prazo (90 dias).	<b>Grave</b>	Mantém a operação em sistema legado, quebra a rastreabilidade histórica e viola o requisito tecnológico.
7	<b>Inexistência de Plano de Rollback:</b> Tentar migrar ferramentas ou processos sem uma estratégia de retorno em caso de falha.	<b>Grave</b>	Expõe o ambiente de produção a riscos inaceitáveis de parada prolongada.
8	<b>Cobrança de Ônus Adicional:</b> Tentar faturar horas extras ou recursos para migração /implantação que já devem estar na proposta.	<b>Leve</b>	Descumprimento de regra comercial básica do TR; tentativa de enriquecimento sem causa.

#### 9.15. Tabela de Violações e Gravidade (Requisitos de Experiência Profissional)

9.15.1 As multas referentes a desconformidades relacionadas aos **Requisitos de Experiência Profissional** serão aplicadas sobre o somatório do valor mensal referente aos serviços de Gerenciamento de TI, Sustentação de Aplicações, Sustentação e Administração de Banco de Dados, Conectividade e Comunicação e Segurança de TIC.

Id	Ocorrência	Multas / Sanções	Justificativa
1	<b>Ausência de Recursos Ferramentais:</b> Alocar técnicos sem os equipamentos ou softwares necessários para a execução dos serviços.	<b>Média</b>	O técnico fica ocioso ou limitado, impactando a produtividade e os SLAs de solução.
2	<b>Incongruência de Senioridade:</b> Alocar profissional que não possui o tempo mínimo de experiência para o perfil (ex: Junior em vaga de Pleno).	<b>Grave</b>	Descumprimento de requisito técnico essencial; caracteriza vantagem indevida para a contratada.
3	<b>Documentação Inidônea:</b> Apresentar comprovantes de experiência (declarações /CTPS) com informações divergentes, incompletas ou falsas.	<b>Gravíssima</b>	Fraude documental em processo administrativo, sujeita a sanções pesadas e denúncia aos órgãos de controle.
4	<b>Experiência Fora do Escopo:</b> Tentar validar tempo de experiência em áreas não correlatas às atividades de TIC definidas no perfil.	<b>Média</b>	O profissional não terá a competência técnica para resolver problemas específicos do ambiente do INPI.
5	<b>Arredondamento de Períodos:</b> Tentar somar vínculos inferiores a 90 dias ou "arredondar" meses para atingir a senioridade.	<b>Média</b>	Violação da regra de consolidação de competência técnica prevista no Termo de Referência.
	<b>Omissão no Envio de Dossiês:</b> Iniciar o atendimento ou substituir profissional sem a		

6	entrega prévia dos comprovantes de experiência.	<b>Grave</b>	Impede a fiscalização de validar a qualificação da equipe antes do início das atividades críticas.
7	<b>Recusa de Substituição:</b> Manter profissional reprovado pela fiscalização (por falta de experiência comprovada) após a notificação.	<b>Grave</b>	Desobediência direta à fiscalização e manutenção de execução irregular do contrato.

9.16. Tabela de Violações e Gravidade (Requisitos de Formação de Equipe)

9.16.1 As multas referentes a desconformidades relacionadas aos **Requisitos de Formação de Equipe** serão aplicadas sobre o somatório do valor mensal referente aos serviços de Gerenciamento de TI, Sustentação de Aplicações, Sustentação e Administração de Banco de Dados, Conectividade e Comunicação e Segurança de TIC.

Id	Ocorrência	Multas / Sanções	Justificativa
1	<b>Início sem Validação (Invasão):</b> Permitir a atuação de profissional ou solicitar acesso sem a prévia validação do dossiê documental pelo INPI.	<b>Grave</b>	Viola a segurança patrimonial e lógica do Instituto ao permitir acesso a estranhos ao contrato.
2	<b>Substituição Sem Shadowing:</b> Trocar profissional sem realizar a transferência formal de conhecimento prevista.	<b>Grave</b>	Compromete a continuidade do atendimento e gera erros por desconhecimento do ambiente específico.
3	<b>Abandono de Regime (10x5/13x5/24x7):</b> Falha em garantir a cobertura mínima dos regimes de atendimento pactuados.	<b>Gravíssima</b>	Interrupção direta da disponibilidade do suporte aos usuários e do monitoramento da infraestrutura.
4	<b>Déficit de Perfil em Atendimento:</b> Alocação de equipe sem ao menos um profissional de cada perfil necessário para a demanda.	<b>Média</b>	Reduz a eficácia da solução de problemas complexos por ausência de especialidade técnica.
5	<b>Violação do Regime Híbrido:</b> Descumprimento da escala de comparecimento presencial (3 dias) ou indisponibilidade síncrona no modo remoto.	<b>Média</b>	Prejudica a coordenação da fiscalização e a cobertura presencial necessária na sede.
6	<b>Intervenção Sem Supervisão:</b> Realizar mudanças em ambiente de produção sem a coordenação do perfil gerencial de TIC.	<b>Grave</b>	Alto risco de indisponibilidade sistêmica e violação do rito de governança estabelecido.
7	<b>Certificações Expiradas:</b> Manter profissionais com certificações técnicas obrigatórias vencidas ou desatualizadas.	<b>Média</b>	Perda de conformidade técnica e garantia de proficiência nas ferramentas assistidas.

9.17. Tabela de Violações e Gravidade (Requisitos de Metodologia de Trabalho)

9.17.1 As multas referentes a desconformidades relacionadas aos **Requisitos de Metodologia de Trabalho** serão aplicadas sobre o valor mensal referente aos serviços de Gerenciamento de TI.

Id	Ocorrência	Multas / Sanções	Justificativa
1	<b>Execução Sem Registro Formal:</b> Realizar atendimentos ou mudanças sem abertura prévia de ticket no ITSM ou registro eletrônico oficial.	<b>Gravíssima</b>	Gera trabalho "invisível", impede a auditoria, viola a transparência e impossibilita a medição de resultados.
2	<b>Recusa de Redimensionamento:</b> Negar-se a reforçar a equipe às suas expensas após reincidência de falhas nos NMS ou backlog excessivo.	<b>Grave</b>	Desobediência direta a comando contratual de saneamento da execução por insuficiência de desempenho.
3	<b>Falha na Rastreabilidade:</b> Não gerar evidências auditáveis (logs, tickets de rotina) para atividades proativas e processos do SGS.	<b>Grave</b>	Inviabiliza o ateste da prestação de serviços proativos (Monitoramento, Gestão de Capacidade, etc.).
4	<b>Atuação como Consultoria:</b> Tentar cobrar ou agir como consultoria estratégica/jurídica, extrapolando o escopo operacional de sustentação.	<b>Leve</b>	Desvio de finalidade do objeto; violação de vedação contratual específica.
5	<b>Omissão da Avaliação de Maturidade:</b> Não realizar ou não entregar a avaliação trimestral de maturidade (ISO/ITIL/HDI) do Service Desk.	<b>Média</b>	Impede o acompanhamento da evolução da qualidade e a identificação de gaps operacionais estruturantes.
6	<b>Mudança Fora de Janela:</b> Executar mudanças programadas em horário comercial sem autorização, causando indisponibilidade ou risco.	<b>Grave</b>	Viola o planejamento de continuidade e o gerenciamento de riscos do INPI.
7	<b>Mudança Sem Rollback:</b> Iniciar intervenção técnica sem plano de retorno formalizado no ITSM.	<b>Grave</b>	Expõe o ambiente de produção a risco crítico de indisponibilidade prolongada por falta de plano B.
8	<b>Alteração Unilateral de Configuração:</b> Mudar parâmetros de ferramentas ou gatilhos de monitoramento sem aprovação do CAB /Fiscalização.	<b>Gravíssima</b>	Compromete a fidedignidade dos indicadores de desempenho (IMR) e a governança da contratante.
9	<b>Atraso ou Omissão do Book Mensal:</b> Não entregar o relatório mensal consolidado até o 10º dia útil ou omitir itens obrigatórios.	<b>Média</b>	Retarda o processo de fiscalização, liquidação da despesa e análise estratégica do contrato.

#### 9.18. Tabela de Violações e Gravidade (Subcontratação)

9.18.1 As multas referentes a desconformidades relacionadas à **Subcontratação** serão aplicadas sobre o somatório do valor mensal referente aos serviços de Gerenciamento de TI, Sustentação de Aplicações, Sustentação e Administração de Banco de Dados, Conectividade e Comunicação e Segurança de TIC.

Id	Ocorrência	Multas / Sanções	Justificativa
<b>Subcontratação da Parcela Principal:</b>			
1	Terceirizar as atividades de Gerenciamento, Segurança, Banco de Dados ou Monitoramento.	<b>Gravíssima</b>	Desvirtuamento do objeto licitado e violação direta da proibição de subcontratação total/principal.
<b>Subcontratação Sem Autorização:</b>			
2	Terceirizar parcelas permitidas (Field Service /Projetos) sem a anuência prévia e formal do INPI.	<b>Grave</b>	Impede o INPI de avaliar a capacidade técnica do terceiro e a regularidade fiscal do subcontratado.
<b>Falha na Supervisão do Subcontratado:</b>			
3	Omitir-se na coordenação técnica das atividades subcontratadas, gerando falhas operacionais.	<b>Média</b>	O Contratado principal é o único responsável perante o INPI pela qualidade de toda a cadeia de entrega.
<b>Omissão Documental do Terceiro:</b> Não apresentar os documentos de capacidade técnica e regularidade do subcontratado para os autos.			
4		<b>Média</b>	Falha administrativa que prejudica a transparência e a conformidade do processo de fiscalização.
<b>Conflito de Interesses (Nepotismo):</b>			
5	Subcontratar empresa ou pessoa com vínculo de parentesco ou afinidade com gestores/fiscais do INPI.	<b>Gravíssima</b>	Violação dos princípios da moralidade e impessoalidade; passível de rescisão contratual e sanções legais severas.
<b>Formação de Consórcio Oculto:</b> Operar em conjunto com outra empresa sem que essa estrutura tenha sido declarada e aceita na licitação.			
6		<b>Gravíssima</b>	Burla às regras de participação no certame e risco à segurança jurídica da contratação.

9.19. Tabela de Violações e Gravidade (Instalações e Infraestrutura)

9.19.1 As multas referentes a desconformidades relacionadas as **Instalações e Infraestrutura** serão aplicadas sobre o somatório do valor mensal referente aos serviços de Gerenciamento de TI, Sustentação de Aplicações, Sustentação e Administração de Banco de Dados, Conectividade e Comunicação e Segurança de TIC.

Id	Ocorrência	Multas / Sanções	Justificativa
1	<b>Inexistência de Estrutura Própria (N1 /NOC):</b> Operar o Service Desk ou Monitoramento sem instalações físicas adequadas e externas ao INPI.	<b>Gravíssima</b>	Descumprimento de requisito essencial; impossibilita a operação 24x7 e a independência administrativa do Contratado.
	<b>Instalação Precária ou Insegura:</b> Manter		Risco alto de interrupção dos serviços (downtime) e



2	infraestrutura remota sem as condições de segurança, conectividade ou climatização exigidas.	<b>Grave</b>	de incidentes de segurança da informação (vazamento de dados).
3	<b>Uso Indevido de Bem Público:</b> Utilizar a baia de trabalho ou equipamentos do INPI para atender a outros clientes do portfólio do Contratado.	<b>Gravíssima</b>	Caracteriza enriquecimento sem causa e improbidade; uso de recurso público para fins estritamente privados.
4	<b>Instalação de Software Proibido:</b> Técnico instalar ferramentas não autorizadas nos equipamentos do INPI.	<b>Grave</b>	Risco imediato à segurança da rede corporativa e violação das políticas de conformidade técnica.
5	<b>Retirada de Ativo sem Autorização:</b> Remover laptops, monitores ou periféricos das dependências da sede sem formalização.	<b>Grave</b>	Risco de perda de patrimônio público e violação dos protocolos de controle de ativos.
6	<b>Dano ao Mobiliário/Equipamento:</b> Danificar mesas, cadeiras ou computadores disponibilizados por mau uso ou negligência.	<b>Média</b>	Gera custos de reparação/reposição e demonstra falta de zelo com o patrimônio do Instituto.
7	<b>Obstrução de Vistoria:</b> Impedir ou dificultar o acesso da fiscalização do INPI às instalações remotas para verificação de conformidade.	<b>Média</b>	Violação do dever de transparência e do poder-dever de fiscalização da Administração.

9.20. Tabela de Violações e Gravidade (Obrigações do Contratado)

9.20.1 As multas referentes a desconformidades relacionadas às **Obrigações do Contratado** serão aplicadas sobre o somatório do valor mensal referente aos serviços de Gerenciamento de TI, Sustentação de Aplicações, Sustentação e Administração de Banco de Dados, Conectividade e Comunicação e Segurança de TIC

Id	Ocorrência	Multas / Sanções	Justificativa
1	<b>Ausência de Preposto:</b> Não indicar ou não manter preposto apto a responder pela execução e receber notificações.	<b>Média</b>	Prejudica a comunicação oficial e a agilidade em decisões urgentes da fiscalização.
2	<b>Recusa de Reparação de Dano:</b> Negar-se a reparar danos causados por culpa/dolo (ex: dano físico a servidor ou vazamento por erro de técnico).	<b>Gravíssima</b>	Viola o princípio da responsabilidade civil e causa prejuízo direto ao erário ou a terceiros.
3	<b>Perda de Condições de Habilitação:</b> Deixar de apresentar regularidade fiscal, trabalhista ou técnica durante a execução.	<b>Grave</b>	Impede a continuidade dos pagamentos e pode levar à rescisão por descumprimento legal.
4	<b>Subordinação Direta / Controle de Jornada:</b> Agir de forma a caracterizar vínculo empregatício ou aceitar ordens diretas fora do modelo de resultados.	<b>Grave</b>	Gera risco de passivo trabalhista e desvirtua o modelo de contratação por serviço da SGD/MGI.

5	<b>Retenção de Propriedade Intelectual:</b> Negar a cessão de direitos sobre scripts, modelos de dados ou documentação produzida para o INPI.	<b>Gravíssima</b>	O INPI paga pelo serviço e deve ser dono do resultado (artefatos); a retenção configura apropriação indébita de produto público.
6	<b>Uso Indevido de Dados / Vazamento:</b> Compartilhamento não autorizado de informações acessadas em decorrência do serviço.	<b>Gravíssima</b>	Infração direta à LGPD e à Política de Segurança; dano potencial irreversível à imagem e operação do Instituto.
7	<b>Obstrução do Conhecimento:</b> Não alimentar a Base de Conhecimento (KMS) ou impedir que novos técnicos acessem os procedimentos.	<b>Grave</b>	Caracteriza tentativa de criar dependência tecnológica ("lock-in") e fragiliza a continuidade.
8	<b>Transição Final Hostil:</b> Recusar-se a entregar documentação, exportar configurações ou apoiar o novo fornecedor ao fim do contrato.	<b>Gravíssima</b>	Caracteriza sabotagem à continuidade do serviço público e má-fé contratual extrema.

## 9.21. Tabela de Violações e Gravidade (Instrumento de Medição de Resultados)

9.21.1 As multas referentes a desconformidades relacionadas ao **Instrumento de Medição de Resultados** serão aplicadas sem prejuízo das glosas contratuais previstas no IMR, incidindo sobre o somatório do valor mensal referente aos serviços de Gerenciamento de TI, Sustentação de Aplicações, Sustentação e Administração de Banco de Dados, Conectividade e Comunicação e Segurança de TIC.

Id	Ocorrência	Multas / Sanções	Justificativa
1	<b>Fraude ou Manipulação de Dados (Logs /Timestamps):</b> Alterar registros no ITSM, induzir encerramento indevido para evitar reaberturas ou manipular logs de disponibilidade (Zabbix/SIEM).	<b>Gravíssima</b>	Viola a boa-fé objetiva e a soberania da prova técnica; caracteriza tentativa de recebimento por serviço não prestado.
2	<b>Cegueira Operacional Voluntária:</b> Desativar, negligenciar ou obstruir a integração automatizada entre as ferramentas SIEM / Monitoramento e a de gestão de chamados (ITSM).	<b>Gravíssima</b>	Impede a detecção proativa de incidentes críticos e torna a fiscalização do INPI ineficaz.
3	<b>Inexecução por Reincidência de Performance:</b> Manter 03 ou mais indicadores de qualquer natureza na Faixa III (Crítico) por 03 meses consecutivos ou 04 alternados a cada período de 12 meses de execução contratual.	<b>Grave</b>	Caracteriza falha generalizada na gestão do contrato e incapacidade de entrega dos níveis mínimos de serviço.
4	<b>Negligência na Gestão de Crise</b> (Plano de Melhorias): Descumprir o cronograma ou as metas do Plano de Melhorias aprovado após resultados deficientes.	<b>Grave</b>	Demonstra desídia na correção de falhas apontadas pela Fiscalização, perpetuando a degradação do serviço.
5	<b>Erosão do Capital Intelectual (Turnover):</b> Substituir profissionais sem o período de Shadowing (5 dias) ou exceder o prazo de 10 dias para reposição	<b>Grave</b>	Compromete a curva de aprendizado e coloca em risco a memória técnica do ambiente de TIC do Instituto.

- 6 **Obstrução de Auditoria:** Impedir o acesso da Fiscalização aos logs de telefonia ou às memórias de cálculo dos indicadores. **Média** Dificulta o exercício do dever-poder de fiscalização da Administração Pública.

## 9.22. Tabela de Violações e Gravidade (Melhoria Contínua e Apoio a Projetos de TIC)

9.22.1. As multas referentes a desconformidades relacionadas à **Melhoria Contínua e Apoio a Projetos de TIC** serão aplicadas sobre o somatório do valor mensal referente aos serviços de Gerenciamento de TI, Sustentação de Aplicações, Sustentação e Administração de Banco de Dados, Conectividade e Comunicação e Segurança de TIC.

Id	Ocorrência	Multas / Sanções	Justificativa
1	<b>Inércia na Evolução Tecnológica:</b> Deixar de implementar otimizações de configuração em funcionalidades já existentes e licenciadas, após recomendação formal da Fiscalização.	<b>Média</b>	Impede o aproveitamento total dos investimentos em ativos de TIC e gera obsolescência precoce do ambiente.
2	<b>Obstrução de Projetos Institucionais:</b> Recusa ou atraso injustificado na entrega de informações técnicas, topologias ou configurações necessárias para projetos em curso no INPI.	<b>Grave</b>	O Contratado não pode atuar como limitador do crescimento institucional ou da implementação de novas soluções.
3	<b>Entrega de "Entregáveis" em Desconformidade:</b> Fornecer documentos técnicos, diagramas ou relatórios de projetos incompletos, inconsistentes ou fora dos padrões de arquitetura do INPI.	<b>Média</b>	Compromete a governança dos projetos e dificulta a homologação técnica de novas infraestruturas.
4	<b>Falha na Configuração de Ambiente de Projeto:</b> Não realizar a adequação do ambiente de TIC (provisionamento, regras de firewall, instâncias) para novos projetos dentro dos prazos pactuados.	<b>Grave</b>	Gera atrasos em cascata no cronograma de investimentos e entregas finalísticas da Autarquia.
5	<b>Retenção de Ativos de Configuração de Projetos:</b> Deixar de registrar no CMDDB ou na Base de Conhecimento as alterações realizadas na infraestrutura em decorrência de novos projetos.	<b>Grave</b>	Quebra a rastreabilidade técnica e compromete a sustentação futura dos novos serviços implementados.
6	<b>Reincidência em Diagnósticos Errôneos:</b> Apresentar informações técnicas de infraestrutura que comprovadamente não reflitam a realidade do ambiente, induzindo erros no planejamento de projetos.	<b>Gravíssima</b>	Viola a boa-fé e a responsabilidade técnica, podendo causar prejuízos financeiros por compras equivocadas ou falhas críticas.

9.23. O descumprimento de qualquer obrigação contratual ou dever anexo não especificado nas tabelas de infrações anteriores sujeitará a Contratada às seguintes sanções, conforme a gravidade da conduta e a reincidência:

9.23.1. **Advertência:** Aplicável a falhas formais ou procedimentais de natureza leve que não gerem impacto direto na disponibilidade dos serviços ou na segurança da informação.

9.23.2. **Multas por Desconformidade Operacional (Infraestrutura e Datacenter):** Em caso de reincidência de faltas leves, ou na ocorrência de falhas que comprometam os resultados pretendidos na operação da infraestrutura de TIC, serão aplicadas multas conforme a gradação de gravidade definida no **item 9.3**.

**1) Base de Cálculo:** A multa incidirá sobre o somatório do valor mensal dos serviços de *Gerenciamento de TI, Sustentação de Aplicações, Sustentação e Administração de Banco de Dados, Conectividade e Comunicação e Segurança de TIC*.

9.23.3. **Multas por Desconformidade no Atendimento (Suporte ao Usuário):** Em caso de reincidência ou falhas que prejudiquem o atendimento aos usuários finais nas unidades do INPI, serão aplicadas multas conforme a gradação de gravidade definida no **item 9.3**.

**1) Base de Cálculo:** A multa incidirá sobre o valor mensal das parcelas de *Central de Serviços de TIC (N1)*, *Suporte Técnico em Microinformática I (Sede)* e *Suporte Técnico em Microinformática II (Field Service)*.

9.23.4. A aplicação das sanções residuais previstas neste item observará o rito de notificação e direito à ampla defesa estabelecido no item 9.4 deste Termo de Referência.

#### 9.24. **Inexecução Parcial ou Total:**

9.24.1. **Inexecução Parcial:** Caracteriza-se pelo descumprimento de parcelas relevantes do contrato que, embora não impeçam totalmente a continuidade das atividades do INPI, comprometem a qualidade, a governança ou a segurança do ambiente tecnológico. Sujeita o Contratado à multa de **15% (quinze por cento)** sobre o valor total do contrato ou da parcela inadimplida, a critério da Administração, mediante a ocorrência dos seguintes gatilhos:

**a) Falha Estrutural do SGS:** Não implementação ou abandono do Sistema de Gestão de Serviços (SGS), operando de forma desestruturada por período superior a 30 dias;

**b) Negligência Reiterada em Práticas de DevSecOps:** Descumprimento sistemático (superior a 3 ocorrências no semestre) das obrigações de integração, automação e retroalimentação entre as equipes de infraestrutura/suporte e desenvolvimento, ou a persistência na utilização de processos manuais em detrimento das *pipelines* de automação e segurança estabelecidas pelo INPI.

**c) Déficit Crítico de Contingenciamento de Pessoal:** Ausência de indicação, substituição ou mobilização de profissionais para compor a equipe de prestação de serviço em quantidade ou qualificação técnica exigida, que resulte em vacância de posições de trabalho ou desfalque operacional por período superior a **05 (cinco)** dias úteis sem apresentação de justificativas e concordância da Contratante;

**d) Inércia na Gestão do Conhecimento:** Descumprimento reiterado das obrigações de transferência de conhecimento à Contratante ou a **reincidência (superior a duas medições consecutivas ou três alternadas no semestre) de resultado abaixo da meta crítica no IMR11 (Indicador de Vinculação à Base de Conhecimento)**, caracterizando a retenção de conhecimento tático e a fragilização da continuidade operacional;

**e) Reincidência de Violações Graves:** Acúmulo de mais de 5 violações classificadas como "Graves" nas **tabelas de violações e gravidade** dentro do mesmo semestre civil.

**f) Comprometimento da Finalidade do Objeto:** Ocorrência de fatos ou omissões não tipificados expressamente nas alíneas anteriores que, de forma cumulativa, demonstrem padrão sistêmico de degradação da execução contratual, caracterizado pela coexistência de, no mínimo, dois dos seguintes elementos verificáveis:

i. reincidência de falhas em domínios distintos de obrigação contratual, evidenciada por notificações formais em pelo menos duas tabelas de violações diversas (itens 9.7 a 9.22) no mesmo período semestral;

ii. persistência de resultado deficiente em indicador IMR de nível estratégico (IMR de disponibilidade ou de satisfação) por dois ou mais ciclos de medição consecutivos, sem aprovação de Plano de Melhorias pela Fiscalização; e

iii. incapacidade demonstrada de restabelecer conformidade após notificação formal, decorridos 15 (quinze) dias úteis do recebimento da comunicação oficial.

g) A aplicação da alínea f dependerá, cumulativamente:

- i. de relatório técnico circunstanciado elaborado pela Equipe de Fiscalização, com identificação objetiva dos elementos configuradores;
- ii. de manifestação fundamentada da autoridade hierarquicamente superior à Fiscalização, atestando a insuficiência das demais medidas sancionatórias disponíveis; e
- iii. de notificação prévia ao Contratado com prazo de 10 (dez) dias úteis para apresentação de Plano de Ação corretivo, antes da formalização do processo sancionatório.

9.24.2. **Inexecução Total:** Caracteriza-se pelo inadimplemento absoluto das obrigações assumidas, tornando a prestação do serviço inútil ou inviável para o INPI, ou pela demonstração inequívoca de incapacidade do Contratado em manter a operação. Sujeita a Contratada à multa de **20% (vinte por cento)** sobre o valor total do contrato, sem prejuízo da rescisão unilateral e demais sanções da Lei nº 14.133/2021, configurada pelos seguintes gatilhos:

- a) Abandono do Serviço:** Interrupção injustificada da prestação dos serviços (N1, N2 ou N3) por período superior a 24 horas consecutivas;
- b) "Apagão" de Gestão e Monitoramento:** Perda total de rastreabilidade da operação por falha na gestão das ferramentas (ITSM/Monitoramento) ou recusa de acesso à Fiscalização, impedindo o controle sobre o ambiente;
- c) Inviabilidade de Início da Operação:** Não atingir 100% de capacidade operativa após o prazo máximo de implantação/transição (120 dias), conforme estabelecido neste TR;
- d) Fraude ou Quebra Crítica de Confiança:** Comprovação de subcontratação não autorizada, falsificação de dossiês de experiência ou manipulação dolosa de logs e indicadores de desempenho (IMRs) para ocultar falhas.
- e) Inviabilidade Superveniente da Execução e Perda do Objeto:** Ocorrência de fatos, omissões ou sucessão de falhas técnicas e administrativas que, a critério da Fiscalização e mediante relatório circunstanciado, demonstrem a incapacidade definitiva do Contratado em restabelecer a operação nos níveis exigidos ou em cumprir a finalidade precípua do contrato, tornando a manutenção do vínculo contratual prejudicial ao interesse público e à continuidade das atividades finalísticas do INPI.

9.24.3 As situações descritas nos subitens 9.24.1 e 9.24.2 servem como parâmetros técnicos de referência para a caracterização das infrações administrativas previstas nas alíneas "a" e "c" do **item 9.26**, respectivamente, sem prejuízo de outras situações motivadas pela Fiscalização que se enquadrem nos conceitos legais de inexecução parcial ou total.

9.25. Nos termos do art. 19, inciso III da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022, será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, nos casos em que o Contratado:

- 9.25.1. não atingir os valores mínimos aceitáveis fixados nos critérios de aceitação, não produzir os resultados ou deixar de executar as atividades contratadas; ou
- 9.25.2. deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para fornecimento da solução de TIC, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada;

9.26. Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 14.133, de 2021, o Contratado que:

- a) der causa à inexecução parcial do contrato;
- b) der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;
- c) der causa à inexecução total do contrato;

- d) ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;
- e) apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa durante a execução do contrato;
- f) praticar ato fraudulento na execução do contrato;
- g) comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
- h) praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

9.27. Serão aplicadas ao Contratado que incorrer nas infrações acima descritas as seguintes sanções:

9.27.1. Advertência, quando o Contratado der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave;

9.27.2. Impedimento de licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “b”, “c” e “d” do subitem acima, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave;

9.27.3. Declaração de inidoneidade para licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “e”, “f”, “g” e “h” do subitem acima, bem como nas alíneas “b”, “c” e “d”, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave.

9.27.4. Multa:

9.27.4.1. Moratória, para as infrações descritas no item “d”, de **0,5% (meio por cento)** por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de **30 (trinta)** dias.

9.27.4.2. Moratória de 0,07% (sete centésimos por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor total do contrato, até o máximo de 2% (dois por cento), pela inobservância do prazo fixado para apresentação, suplementação ou reposição da garantia;

9.27.4.3. O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias para apresentação, suplementação ou reposição da garantia autoriza a Administração a promover a extinção do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõe o inciso I do art. 137 da Lei n. 14.133, de 2021.

9.27.4.4. Compensatória, para as infrações descritas acima alíneas “e” a “h” de **15% (quinze por cento)** a **30% (trinta por cento)** do valor da contratação.

9.27.4.5. Compensatória, para a inexecução total do contrato prevista acima na alínea “c”, de **20% (vinte por cento)** do valor da contratação.

9.27.4.6. Compensatória, para a infração descrita acima na alínea “b”, de **15% (quinze por cento)** a **20% (vinte por cento)** do valor da contratação.

9.27.4.7. Compensatória, em substituição à multa moratória para a infração descrita acima na alínea “d”, de **10% (dez por cento)** a **15% (quinze por cento)** do valor da contratação.

9.27.4.8. Compensatória, para a infração descrita acima na alínea “a”, de **5% (cinco por cento)** a **15% (quinze por cento)** do valor da contratação, ressalvadas as seguintes infrações também enquadráveis nessa alínea:

9.27.4.8.1. **Violação de Sigilo ou LGPD:** multa de **15% (quinze por cento)** sobre o valor anual do contrato, sem prejuízo das perdas e danos;

9.27.4.8.2. **Interrupção de Serviços Críticos (Datacenter):** No caso de indisponibilidade total ou parcial dos serviços de infraestrutura que paralise as atividades finalísticas do Instituto por motivo injustificado, será aplicada multa compensatória calculada sobre o valor mensal das parcelas de Gerenciamento de TI, Sustentação de Aplicações, Banco de Dados, Conectividade e Segurança, conforme os seguintes gatilhos de tempo:

**a) Até 02 (duas) horas de indisponibilidade:** multa de 1% (um por cento) por hora ou fração;

**b) De 02 (duas) a 06 (seis) horas de indisponibilidade:** multa de 2,5% (dois e meio por cento) por hora ou fração;

**c) Acima de 06 (seis) horas de indisponibilidade:** multa de 5% (cinco por cento) por hora ou fração, limitada a 20% (vinte por cento) do valor mensal total, sem prejuízo da caracterização de inexecução parcial do objeto.

9.28. A aplicação das sanções previstas neste Termo de Referência não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado ao Contratante.

9.29. Todas as sanções previstas neste Termo de Referência poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa.

9.30. Antes da aplicação da multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação.

9.31. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor do pagamento eventualmente devido pelo Contratante ao Contratado, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente.

9.32. A multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo máximo de **15 (quinze)** dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

9.33. A aplicação das sanções realizar-se-á em processo administrativo que assegure o contraditório e a ampla defesa ao Contratado, observando-se o procedimento previsto no caput e parágrafos do art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, para as penalidades de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

9.33.1. Para a garantia da ampla defesa e contraditório, as notificações serão enviadas eletronicamente para os endereços de e-mail informados na proposta comercial, bem como os cadastrados pela empresa no SICAF.

9.33.2. Os endereços de e-mail informados na proposta comercial e/ou cadastrados no SICAF serão considerados de uso contínuo da empresa, não cabendo alegação de desconhecimento das comunicações a eles comprovadamente enviadas.

9.34. Na aplicação das sanções serão considerados:

9.34.1. a natureza e a gravidade da infração cometida;

9.34.2. as peculiaridades do caso concreto;

9.34.3. as circunstâncias agravantes ou atenuantes;

9.34.4. os danos que dela provierem para o Contratante; e

9.34.5. a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

9.35. Os atos previstos como infrações administrativas na Lei nº 14.133, de 2021, ou em outras leis de licitações e contratos da Administração Pública que também sejam tipificados como atos lesivos na Lei nº 12.846, de 2013, serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e autoridade competente definidos na referida Lei.

9.36. A personalidade jurídica do Contratado poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos neste Termo de Referência ou para provocar confusão patrimonial, e, nesse caso, todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa jurídica serão estendidos aos seus administradores e sócios com poderes de administração, à pessoa jurídica sucessora ou à empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com o Contratado, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia.

9.37. O Contratante deverá, no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de aplicação da sanção, informar e manter atualizados os dados relativos às sanções por ela aplicadas, para fins de publicidade no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS) e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (CNEP), instituídos no âmbito do Poder Executivo Federal.

9.37.1. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

9.38. As sanções de impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar são passíveis de reabilitação na forma do art. 163 da Lei nº 14.133, de 2021.

9.39. Os débitos do Contratado para com a Administração Contratante, resultantes de multa administrativa e/ou indenizações, não inscritos em dívida ativa, poderão ser compensados, total ou parcialmente, com os créditos devidos pelo referido órgão decorrentes deste mesmo contrato ou de outros contratos administrativos que o Contratado possua com o mesmo órgão ora Contratante, na forma da Instrução Normativa SEGES/ME nº 26, de 13 de abril de 2022.

9.40. A sistemática de penalidades aqui estabelecida busca o equilíbrio entre a continuidade do serviço público e a eficiência tecnológica. A recorrência de notificações de baixa gravidade ou persistência em níveis deficientes de **entrega ou indicadores (IMR)** deverão ser interpretadas pela Fiscalização como indicadores de falha na gestão do Contratado, autorizando a progressão para sanções de maior vulto conforme a gradação prevista nesta Seção.

9.41. Referências Normativas de Suporte às Sanções e Glosas

9.41.1. A estruturação das sanções administrativas e dos procedimentos de glosa deste Termo de Referência fundamenta-se nos seguintes instrumentos normativos e orientações técnicas:

**1) Lei nº 14.133/2021 (Nova Lei de Licitações e Contratos Administrativos):** Base legal para a gradação das penas (Art. 156) e ritos procedimentais de ampla defesa (Art. 158);

**2) Instrução Normativa SGD/MGI nº 94/2022:** Norma específica para contratações de TIC, que estabelece a obrigatoriedade do Instrumento de Medição de Resultado (IMR) e a retenção proporcional ao desempenho;

**3) Instrução Normativa SEGES/MGI nº 81/2022:** Estabelece regras e diretrizes para a elaboração do Termo de Referência e parâmetros para aplicação de sanções;

**4) Pareceres Referenciais da AGU (Advocacia-Geral da União):** Observância aos modelos de minutas padronizados que distinguem a natureza compensatória da glosa da natureza sancionatória da multa;

**5) Acórdão TCU nº 2632/2014 – Plenário:** Jurisprudência consolidada sobre a necessidade de motivação técnica e critérios objetivos (IMR) para a realização de glosas, evitando o pagamento por mera disponibilidade de mão de obra;

**6) Lei nº 13.709/2018 (LGPD):** Fundamenta as sanções gravíssimas relacionadas ao uso indevido ou vazamento de dados pessoais acessados durante a prestação do serviço.

## 10. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR E REGIME DE EXECUÇÃO

### Forma de seleção e critério de julgamento da proposta

10.1. O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de LICITAÇÃO, na modalidade **PREGÃO**, sob a forma ELETRÔNICA, com adoção do critério de julgamento pelo **MENOR PREÇO**.

### Regime de Execução

10.2. O regime de execução do contrato será por "**EMPREITADA POR PREÇO GLOBAL**", conforme orientações do art. 22, incisos I a V da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022.



## **Exigências de habilitação**

10.3. Para fins de habilitação, deverá o interessado comprovar os seguintes requisitos:

### **Habilitação jurídica**

10.4. Pessoa física: cédula de identidade (RG) ou documento equivalente que, por força de lei, tenha validade para fins de identificação em todo o território nacional.

10.5. Empresário individual: inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede.

10.6. Microempreendedor Individual - MEI: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio <https://www.gov.br/empresas-e-negocios/pt-br/empreendedor>.

10.7. Sociedade empresária, sociedade limitada unipessoal – SLU ou sociedade identificada como empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI: inscrição do ato constitutivo, estatuto ou contrato social no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;[A6]

10.8. Sociedade empresária estrangeira: portaria de autorização de funcionamento no Brasil, publicada no Diário Oficial da União e arquivada na Junta Comercial da unidade federativa onde se localizar a filial, agência, sucursal ou estabelecimento, a qual será considerada como sua sede, conforme Instrução Normativa DREI/ME n.º 77, de 18 de março de 2020.

10.9. Sociedade simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil de Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

10.10. Filial, sucursal ou agência de sociedade simples ou empresária: inscrição do ato constitutivo da filial, sucursal ou agência da sociedade simples ou empresária, respectivamente, no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz;

10.13. Os documentos apresentados deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

### **Habilitação fiscal, social e trabalhista**

10.14. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas ou no Cadastro de Pessoas Físicas, conforme o caso;

10.15. Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta nº 1.751, de 02 de outubro de 2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional.

10.16. Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);

10.17. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943;

10.18. Prova de inscrição no cadastro de contribuintes Distrital ou Municipal relativo ao domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

10.19. Prova de regularidade com a Fazenda Distrital ou Municipal do domicílio ou sede do fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;

10.20. Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos relacionados ao objeto contratual, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda respectiva do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei.

10.21. O fornecedor enquadrado como microempreendedor individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na Lei Complementar n. 123, de 2006, estará dispensado da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipal.

**Qualificação Econômico-Financeira**

10.22. certidão negativa de insolvência civil expedida pelo distribuidor do domicílio ou sede do interessado, caso se trate de pessoa física, desde que admitida a sua participação na licitação/contratação, ou de sociedade simples;

10.23. certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor;

10.24. balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis **do último exercício social**, já exigíveis e apresentados na forma da lei, comprovando, índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC), e Solvência Geral (SG) superiores a 1 (um), obtidos por meio da aplicação das seguintes fórmulas:

LG =

Ativo Circulante + Realizável a Longo Prazo

Passivo Circulante + Passivo Não Circulante

SG =

Ativo Total

Passivo Circulante + Passivo Não Circulante

LC =

Ativo Circulante

Passivo Circulante

10.25. Caso a empresa licitante apresente resultado inferior ou igual a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), será exigido, para fins de habilitação, **patrimônio líquido mínimo de 10% do valor total estimado da contratação para o período de doze meses – aplicável para o contrato de serviço continuado**

10.26. Os indicadores fixados acima deverão ser atingidos no último exercício, sob pena de inabilitação.

10.27. Os documentos referidos acima limitar-se-ão ao último exercício no caso de a pessoa jurídica ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos;

10.28. Os documentos referidos acima deverão ser exigidos com base no limite definido pela Receita Federal do Brasil para transmissão da Escrituração Contábil Digital - ECD ao Sped.

10.29. O atendimento dos índices econômicos previstos neste termo de referência deverá ser atestado mediante declaração assinada por profissional habilitado da área contábil, apresentada pelo fornecedor.

10.29.1. A exigência visa assegurar a fidedignidade, a precisão técnica e a rastreabilidade dos índices econômico-financeiros, mitigando riscos de erros materiais ou interpretações equivocadas das demonstrações contábeis. Ao exigir a subscrição por profissional habilitado e registrado no conselho de classe, a Administração garante que a apuração dos indicadores seguiu rigorosamente as normas contábeis vigentes e as fórmulas previstas, facilitando a análise objetiva da real saúde financeira da licitante.

10.29.2. Além da padronização metodológica, a medida estabelece um vínculo de responsabilidade ética e técnica do profissional contábil sobre as informações prestadas, inibindo a manipulação de dados para fins de habilitação. Tal formalização não impõe ônus desproporcional à empresa, visto que sua escrituração já é legalmente supervisionada por contador, mas reforça a segurança jurídica e a transparência do certame ao vincular a validade dos cálculos à fé pública profissional.

10.30. As empresas criadas no exercício financeiro da licitação/contratação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura.

## Qualificação Técnica

10.31. Comprovação de aptidão para execução de serviço similar, de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior à do objeto desta contratação, ou do item pertinente, por meio da apresentação de certidões ou atestados emitidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, ou pelo conselho profissional competente, quando for o caso.

10.31.1. Para fins da comprovação de que trata este subitem, os atestados deverão dizer respeito a contrato(s) executado(s) com as seguintes características mínimas:

10.31.1.1. Contrato(s) que comprove(m) a experiência mínima de 3 (anos) do fornecedor na prestação dos serviços, em períodos sucessivos ou não, sendo aceito o somatório de atestados de períodos diferentes;

10.31.1.2. Comprovação de experiência na prestação de serviços de Operação de Infraestrutura e Atendimento a Usuários de TIC, com as respectivas categorias de serviços elencadas no objeto deste Termo de Referência, mediante alocação de mão de obra sem dedicação exclusiva. A execução deve ter sido orientada por resultados, observando obrigatoriamente os requisitos de gestão de serviços da norma **ABNT NBR ISO/IEC 20000-1:2020** e a integração com práticas ágeis de **DevSecOps**, devendo o(s) atestado(s) comprovar simultaneamente:

**a) Abrangência Temporal:** Execução de atividades em regime de horário comercial e extraordinário (período noturno, finais de semana e feriados), demonstrando capacidade de operação contínua e regimes de sobreaviso;

**b) Qualificação do Corpo Técnico:** Alocação de profissionais detentores de certificações técnicas reconhecidas pelo mercado e aderentes às especialidades de infraestrutura e suporte exigidas;

**c) Flexibilidade de Gestão Operacional:** Experiência na gestão de equipes distribuídas em modelos de trabalho presencial, híbrido e remoto, assegurando a coordenação e a qualidade das entregas independentemente da localização física dos atendimentos.

**d) Modelo de Gestão e Aferição:** Comprovação de aferição de resultados e qualidade por meio de indicadores de desempenho (KPIs - *Key Performance Indicators*) fundamentados em padrões reconhecidos pelo mercado, como o **HDI (Help Desk Institute)**, ou em conformidade com as métricas e níveis de serviço (NMS) estabelecidos pela **Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023** e suas alterações posteriores;

**e) Vedam-se atestados que remetam exclusivamente à locação de postos de trabalho e/ou fornecimento de horas-homem (HH) que não comprovem a gestão estruturada por resultados com aferição por indicadores de desempenho e os requisitos acima listados.**

10.31.1.3. Comprovação de maturidade operacional na execução de, no mínimo, os processos de **Gerenciamento de Requisições de Serviço, Incidentes, Problemas e Mudanças**, implementados e operados em conformidade com as diretrizes da **ABNT NBR ISO/IEC 20000-1:2020** e referências no framework **ITIL 4**, demonstrando a capacidade de integração entre o suporte operacional e o ciclo de vida dos serviços de TI.

10.32.1.4. Comprovação de capacidade técnica na implementação e operação de práticas de **DevSecOps** integradas ao Service Desk, abrangendo minimamente:

- a) Automatização de fluxos de atendimento e infraestrutura via **IaC (Infrastructure as Code)**;
- b) Sustentação operacional de pipelines de **Integração e Entrega Contínua (CI/CD)**;
- c) Implementação de mecanismos de **monitoramento e observabilidade** e;
- d) Execução de protocolos de segurança integrados à operação (*Shift-left Security*) para mitigação tempestiva de vulnerabilidades.

10.31.1.5. Comprovação de capacidade técnica na implementação e operação de **Central de Serviços de TIC (Nível 1)**, com estrutura de atendimento multicanal (*omnichannel*) que contemple, de forma integrada, no mínimo os canais de **Portal Web (Autoatendimento), E-mail e Telefonia em idioma Português (Brasil)**. O atestado deverá comprovar, adicionalmente:

- a) A aplicação de **Resolução no Primeiro Contato (FLR - First Level Resolution)**, demonstrando autonomia técnica da célula N1 de atendimento inicial;
- b) A utilização obrigatória de ferramenta **ITSM (Gerenciamento de Serviços de TI)** para o registro, rastreabilidade e gestão do ciclo de vida completo dos chamados; e
- c) A capacidade de operação de base de conhecimento integrada para padronização das respostas e procedimentos de suporte.

10.31.1.6. Comprovação de capacidade técnica na implementação e operação de **Monitoramento de Infraestrutura e Serviços de TIC**, por meio de estrutura de **NOC (Network Operations Center)** com funcionamento ininterrupto, contemplando:

- a) Utilização de ferramentas de **ITOM (IT Operations Management)** e **ITIM (IT Infrastructure Monitoring)** para a observabilidade de ativos de rede, servidores, bancos de dados e aplicações críticas;
- b) Gestão proativa de eventos com capacidade de **correlação de alertas**, visando a identificação antecipada de falhas e a redução do tempo médio de detecção (MTTD);
- c) Integração automatizada entre a plataforma de monitoramento e a ferramenta de **ITSM**, assegurando a abertura imediata de incidentes (event-driven) e a rastreabilidade das ações de correção; e
- d) Emissão de relatórios periódicos e *dashboards* de disponibilidade, desempenho e capacidade, em conformidade com as métricas de níveis de serviço (SLAs).

10.31.1.7. **Comprovação de capacidade operacional e volumetria de atendimento**, demonstrando que já executou ou executa serviços de Operação de Infraestrutura e Atendimento a Usuários de TIC em ambiente corporativo com as seguintes características mínimas simultâneas:

- a) **Densidade de Usuários:** Atendimento a uma base de, no mínimo, **700 (setecentos) usuários finais**, abrangendo suporte técnico em ambientes administrativo e técnico;

**b) Fluxo de Demandas:** Processamento e resolução de, no mínimo, **1.000 (mil) chamados ou tickets mensais**, devidamente registrados em ferramenta de ITSM, contemplando incidentes e requisições de serviço;

**c) Gestão de Ativos:** Sustentação e suporte técnico a um parque tecnológico composto por, no mínimo, **800 (oitocentas) estações de trabalho (desktops)**.

**d) Administração de Mensageria:** Gestão de sistemas de correio eletrônico corporativo com, no mínimo, **1.350 (mil trezentas e cinquenta) caixas postais** ativas;

**e) Gestão de Telefonia e Colaboração:** Suporte técnico a parque tecnológico composto por, no mínimo, **700 (setecentos) aparelhos com tecnologia IP e 16 (dezesesseis) terminais (endpoints) de videoconferência**;

**f) Infraestrutura de Datacenter:** Comprovação de experiência na operação e sustentação de ambiente de *Datacenter* em regime *On-Premises*, contemplando a gestão física e lógica de ativos de hardware que ocupem, de forma consolidada, no mínimo, **132 RU (cento e trinta e duas Unidades de Rack)**, distribuídas em racks padrão de mercado.

**g) Ambiente de Virtualização:** Gestão e monitoramento de infraestrutura virtualizada contendo, no mínimo, **298 (duzentas e noventa e oito) Máquinas Virtuais (VMs)** em produção;

**h) Administração de Bancos de Dados:** Volume de dados sob gestão de, no mínimo, **2,5 (dois vírgula cinco) Terabytes**.

**i) Infraestrutura de Rede Local (LAN):** Operação e monitoramento de, no mínimo, **40 (quarenta) switches de acesso** (camadas 2 ou 3);

**j) Infraestrutura de Rede Sem Fio (WLAN):** Operação e monitoramento de, no mínimo, **48 (quarenta e oito) Pontos de Acesso (Access Points)** em padrão Wi-Fi corporativo;

**k) Capacidade de Armazenamento:** Gestão de infraestrutura de *Storage* com capacidade mínima de **857 TB (oitocentos e cinquenta e sete Terabytes)**.

**Nota:** Os quantitativos mínimos fixados nas alíneas de "a" a "k" deste subitem foram estabelecidos em patamar não superior a **50% (cinquenta por cento)** da volumetria e capacidade do ambiente tecnológico do INPI. Tal critério observa o **Princípio da Razoabilidade** e a **Súmula nº 263 do Tribunal de Contas da União (TCU)**, que veda exigências de quantitativos mínimos superiores a 50% das parcelas de maior relevância, salvo em casos excepcionais devidamente justificados.

10.32. Serão admitidos, para fins de comprovação de quantitativo mínimo de serviço, a apresentação e o somatório de diferentes atestados de serviços executados de forma concomitante.

10.33. Os atestados de capacidade técnica poderão ser apresentados em nome da matriz ou da filial do fornecedor.

10.34. O fornecedor disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados, apresentando, quando solicitado pela Administração, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual do Contratante e local em que foram prestados os serviços, entre outros documentos.

10.35. Os atestados deverão referir-se a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente.

10.37. Serão aceitos atestados ou outros documentos hábeis emitidos por entidades estrangeiras quando acompanhados de tradução para o português, salvo se comprovada a inidoneidade da entidade emissora.

10.38. A apresentação, pelo fornecedor, de certidões ou atestados de desempenho anterior emitido em favor de consórcio do qual tenha feito parte será admitida, desde que atendidos os requisitos do art. 67, §§ 10 e 11, da Lei nº 14.133/2021 e regulamentos sobre o tema.

## Disposições gerais sobre habilitação

10.39. Quando permitida a participação na licitação/contratação de empresas estrangeiras que não funcionem no País, as exigências de habilitação serão atendidas mediante documentos equivalentes, inicialmente apresentados em tradução livre.

10.40. Na hipótese de o fornecedor ser empresa estrangeira que não funcione no País, para assinatura do contrato ou da ata de registro de preços ou do aceite do instrumento equivalente, os documentos exigidos para a habilitação serão traduzidos por tradutor juramentado no País e apostilados nos termos do disposto no Decreto nº 8.660, de 29 de janeiro de 2016, ou de outro que venha a substituí-lo, ou consularizados pelos respectivos consulados ou embaixadas.

10.41. Não serão aceitos documentos de habilitação com indicação de CNPJ/CPF diferentes, salvo aqueles legalmente permitidos.

10.42. Se o fornecedor for a matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz, e se o fornecedor for a filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial, exceto para atestados de capacidade técnica, e no caso daqueles documentos que, pela própria natureza, comprovadamente, forem emitidos somente em nome da matriz.

10.43. Serão aceitos registros de CNPJ de fornecedor matriz e filial com diferenças de números de documentos pertinentes ao CND e ao CRF/FGTS, quando for comprovada a centralização do recolhimento dessas contribuições.

## 11. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

11.1 O custo estimado total da contratação, que é o máximo aceitável, é de **R\$ 19.964.084,33 (dezenove milhões, novecentos e sessenta e quatro mil e oitenta e quatro reais e trinta e três centavos), em 24 (vinte e quatro) meses de execução contratual**, conforme custos unitários apostos na Planilha Simplificada constante no Anexo III deste TR.

11.2. A **Planilha Simplificada** foi elaborada em estrita observância à Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023 e suas alterações posteriores. O documento fundamenta a memória de cálculo da estimativa do valor mensal de cada item da contratação, servindo como parâmetro obrigatório para auxiliar no dimensionamento das propostas comerciais das licitantes e garantir a exequibilidade do modelo de prestação de serviços por resultados.

11.3. A pesquisa de preços para esta contratação foi realizada com base no referencial do Mapa Salarial publicado pela Secretaria de Governo Digital (SGD/MGI), observando-se que:

11.3.1. **Conformidade com a IN SEGES/ME nº 65/2021:** A planilha salarial de referência da SGD cumpre integralmente os requisitos da referida Instrução Normativa, estabelecendo uma fonte robusta para o insumo de maior relevância financeira do objeto: os balizadores de custos dos perfis profissionais.

11.3.2. **Desoneração de Pesquisa Adicional:** Conforme diretriz do Órgão Central do SISP, a utilização dos perfis e salários padronizados pela SGD desonera o INPI da realização de procedimento adicional de pesquisa de mercado para a composição do preço de referência, garantindo agilidade e segurança jurídica ao processo.

11.3.3. **Exclusividade do Referencial SGD:** Visto que a presente contratação utiliza estritamente os perfis profissionais constantes na planilha de referência da SGD, sem a inserção de insumos tecnológicos adicionais ou especificidades regionais que demandem valores diferenciados, o preço de referência foi construído exclusivamente mediante a aplicação dos salários publicados pelo Órgão Central do SISP.

11.3.4. **Especificidade do Fator-K para Intervenções Extraordinárias:** Para a maioria dos perfis profissionais, utilizou-se o Fator-K padrão estabelecido pelo Órgão Central do SISP/SGD. Todavia, para os perfis destinados ao monitoramento e às intervenções programadas e emergenciais fora do horário comercial, o Fator-K foi customizado pelo INPI. Este cálculo específico incorporou custos indiretos obrigatórios, tais como adicional de sobreaviso, previsão de horas extras e demais reflexos previstos nas Convenções Coletivas de Trabalho (CCT) das categorias envolvidas, garantindo a cobertura dos regimes 24x7 e de prontidão técnica exigidos no objeto, sem comprometer o equilíbrio econômico-financeiro da proposta.

11.4. Ressalta-se que a estimativa de remuneração dos profissionais orientada pela Portaria SGD/MGI No. 1.070 /2023 e suas alterações serve apenas como insumo para obtenção do preço de referência da contratação e não vincula a execução contratual, porquanto a Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022, veda que seja prevista em edital a remuneração dos funcionários do contratado.

## 12. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

12.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento Geral da União.

12.2. A contratação será atendida pela seguinte dotação:

- I) Gestão/unidade: **18801 / 183038**;
- II) Fonte de recursos: **1050**;
- III) Programa de trabalho: 2801 - Neoliberalização, Ambiente de Negócios e Participação Econômica Internacional (Ação: 21FI - Proteção dos Direitos de Propriedade Industrial);
- V) Plano interno: **CGTI**.

12.3. A dotação relativa aos exercícios financeiros subsequentes será indicada após aprovação da Lei Orçamentária respectiva e liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento.

## 13. DISPOSIÇÕES FINAIS

13.1. As informações contidas neste Termo de Referência não são classificadas como sigilosas.

### Cronograma Físico Financeiro

Etapa	Evento / Marco Principal	Prazo Máximo (D+ Dias)	Critério de Valor e Faturamento
I. Inicial	Reunião de Kick-Off + Levantamento Técnico (Site Survey).	10 dias	Sem ônus financeiro (Etapa de mobilização).
II. Absorção	Entrega do Plano de Implantação + Matrizes de Risco e Comunicação + Absorção de 50% da equipe e ferramentas (ITSM/Zabbix).	30 dias	Pagamento proporcional à mão de obra de 50% dos perfis profissionais.
III. Inserção	Conclusão da conectividade + Configuração inicial do IMR no ITSM + Absorção de 75% da equipe.	60 dias	Pagamento proporcional à mão de obra de 75% dos perfis profissionais.
IV. Operação Piloto	Início da Operação com 100% da equipe + Implantação do GLPI (Processos GINC/GMUD /GIRS) + Entrega do 1º Book Mensal.	90 dias	Pagamento de 100% da mão de obra. Início da aferição experimental do IMR (sem aplicação de glosas/ajuste).
	Conclusão do treinamento ITIL		Pagamento de 100% da

V. Estabilização	4 + Entrega do Plano de Métodos Ágeis + Solução de pendências de implantação.	120 dias	mão de obra. Aferição plena do IMR para fins de glosa/ajuste.
VI. Execução Plena	Início da Operação Plena + Entrega do Relatório "As Built" e Fluxogramas de Processos definitivos.	Após 120 dias	Pagamento integral mensal (Mão de Obra + IMR).

14. Responsáveis

Todas as assinaturas eletrônicas seguem o horário oficial de Brasília e fundamentam-se no §3º do Art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).

Despacho: Analista de Planejamento e Gestão

Rony do Espírito Santo Baptista

Assinado de forma digital por Rony do Espírito Santo Baptista  
Dados: 2026.04.29 08:36:53 -03'00'

RONY DO ESPIRITO SANTO BAPTISTA

Integrante Técnico

Despacho: Coordenação de Contratações

ARTHUR HENRIQUE GOES  
SAMARY:90556968468

Assinado de forma digital por ARTHUR HENRIQUE GOES  
SAMARY:90556968468  
Dados: 2026.04.29 11:20:30 -03'00'

ARTHUR HENRIQUE GOES SAMARY

Integrante Requisitante

Despacho: Analista de Planejamento

MARCOS AUGUSTO DO VALLE  
FREITAS:05491497754

Assinado de forma digital por MARCOS AUGUSTO DO VALLE  
FREITAS:05491497754  
Dados: 2026.04.29 10:13:49 -03'00'

MARCOS AUGUSTO DO VALLE FREITAS

Integrante Administrativo

Despacho: Coordenador-Geral de Tecnologia da Informação

MARCUS VINICIUS DA MOTTA VIEIRA:10757432735

Assinado de forma digital por MARCUS VINICIUS DA MOTTA VIEIRA:10757432735  
Dados: 2026.04.29 09:35:35 -03'00'

MARCUS VINICIUS DA MOTTA VIEIRA

Autoridade Máxima de TIC





MICT-INPI-INST.NAC.DA PROPR.INDUSTRIAL/RJ

# Estudo Técnico Preliminar 50/2024

## 1. Informações Básicas

Número do processo: 52402.005974/2024-36

## 2. Descrição da necessidade

### 2.1. Da Natureza e Relevância dos Serviços

2.1.1. A presente necessidade fundamenta-se nas diretrizes estabelecidas pelo Modelo de Contratação da Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023 e suas alterações, que define os **Serviços de Operação de Infraestrutura e Atendimento a Usuários de TIC** como atividades de alta relevância e suporte direto aos processos finalísticos da Administração Pública. No âmbito do INPI, a necessidade abrange a Operação e Atendimento a Usuários de Infraestrutura de TIC.

2.1.2. **Operação de Infraestrutura de TIC:** Essencial para garantir a disponibilidade, integridade e resiliência relacionadas à segurança da informação, intercomunicação e rede de comunicação de voz e dados, banco de dados, servidores de rede, sistemas operacionais, sistemas de backup, recursos de armazenamento de dados, monitoramento e gerenciamento operacional. Sem a sustentação operacional continuada desses recursos instalados no *Datacenter On-Premises* e no parque tecnológico do INPI, os serviços digitais responsáveis pela prestação de serviços públicos do órgão ficariam comprometidos, gerando graves riscos de paralisia institucional e à proteção dos dados do Sistema Brasileiro da Propriedade Industrial.

2.1.3. **Atendimento a Usuários de TIC:** Focada na sustentação operacional dos ativos de microinformática e softwares de produtividade e comunicação, garantindo que o corpo funcional do Instituto possua as ferramentas de trabalho plenamente operacionais para o desempenho de suas atribuições.

### 2.2. Da Classificação como Serviço Comum de Alta Complexidade

2.2.1. Os serviços objeto desta contratação são caracterizados como **COMUNS**, conforme Art. 6º, inciso XIII, da Lei nº 14.133/2021, e orientação da Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023 e suas alterações, bem como legislação vigente, uma vez que seus padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos por especificações usuais de mercado. Todavia, a execução contratual apresenta elevado grau de complexidade técnica e crítica interdependência de processos, fundamentada na sustentação de uma infraestrutura de *Datacenter On-Premises* com funcionamento ininterrupto (24x7x365).

2.2.2. A operação exige níveis máximos de resiliência para suportar aproximadamente 1.400 usuários corporativos distribuídos entre a Sede e Unidades Regionais, em modelos de trabalho presencial, híbrido e remoto. Além disso, a execução impõe uma estreita interoperabilidade com as equipes de desenvolvimento de sistemas, exigindo que o Contratado opere sob fluxos de trabalho ágeis (**DevSecOps**) e integrados, essenciais para a segurança cibernética e a rápida restauração de serviços em ambientes de produção.

### 2.3. Da Natureza de Serviço e Vigência Plurianual

2.3.1. Os serviços objeto desta contratação são enquadrados como **SOLUÇÃO DE TIC**, conforme Artigo 2º, inciso VIII, da Instrução Normativa SGD/ME nº 94/2022, definido por um conjunto de bens e/ou serviços que se integram para o alcance dos resultados pretendidos com a contratação.

2.3.2. Os serviços objeto desta contratação são enquadrados como **CONTINUADOS**, conforme o Art. 6º, inciso XV, da Lei nº 14.133/2021, visto que sua interrupção comprometeria a continuidade das atividades finalísticas e administrativas do INPI, que opera integralmente em modo digital. Em alinhamento com a Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023 e suas alterações, a estabilidade contratual por meio de vigência plurianual demonstra-se tecnicamente mais vantajosa, pois é o único meio eficaz de mitigar riscos de paralisia tecnológica e garantir a retenção do conhecimento crítico acumulado sobre a infraestrutura e os softwares do Instituto.

2.3.3. A continuidade é, portanto, um requisito para a resiliência institucional, evitando prejuízos à produtividade e à integridade dos dados que decorreriam de interrupções ou trocas frequentes de prestador de serviço em uma operação de tal capilaridade e especificidade técnica.

2.4. Da Necessidade de Nova Contratação

2.4.1. **Da Atualização Normativa e Transição para a Lei nº 14.133/2021:** A atual prestação de serviços é regida pelo Contrato nº 12/2021, cujo instrumento foi integralmente fundamentado na extinta Lei nº 8.666/1993. Com o advento da Lei nº 14.133/2021, surge o dever da Administração de adequar seus instrumentos contratuais ao novo regime jurídico, que introduziu mecanismos de gestão mais eficientes, novos critérios de sanções e uma governança voltada a resultados. Portanto, a nova contratação é imperativa para garantir que a sustentação tecnológica do INPI esteja amparada pelo marco regulatório vigente, aproveitando as inovações processuais e a segurança jurídica proporcionada pela nova Lei de Licitações.

2.4.2. **Do Encerramento do Vínculo Atual e Obrigatoriedade de Alinhamento ao Modelo SGD:** O vigente Contrato nº 12/2021 possui termo final previsto para 20/03/2026, com possibilidade de prorrogação excepcional limitada apenas até 23/07/2026. Diante da proximidade deste prazo e da natureza essencial dos serviços de infraestrutura e *Service Desk*, a nova contratação torna-se urgente para evitar o risco de descontinuidade da solução (paralisia tecnológica).

2.4.3. Ademais, o contrato atual não contempla as diretrizes obrigatórias estabelecidas pela Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023 e suas alterações. O referido normativo padronizou o modelo de contratação de serviços de TIC para órgãos do SISP, exigindo a adoção de práticas de gerenciamento de serviços descritas na série **ABNT NBR ISO/IEC 20000:2020**, bem como o emprego de metodologias ágeis e **DevSecOps**.

2.4.4. Diferentemente do Contrato nº 12/2021, que opera sob o regime de mão de obra com dedicação exclusiva de postos, a nova contratação estabelece uma mudança de paradigma operacional: a prestação dos serviços dar-se-á **sem dedicação exclusiva de mão de obra**, não se configurando contratação por homem-hora, tampouco por postos de trabalho. Essa transição foca na remuneração por resultados e na entrega de valor (via Catálogo de Serviços e IMRs), conferindo ao Contratado autonomia gerencial para o dimensionamento de suas equipes, ao mesmo tempo em que exige do INPI uma fiscalização mais técnica e orientada à disponibilidade e performance do ecossistema de TIC.

3. Área requisitante

Área Requisitante	Responsável
COINF (Coordenação de Infraestrutura)	Arthur Samary

4. Necessidades de Negócio

4.1 Contextualização da Demanda

4.1.1. **Natureza Institucional:** O Instituto Nacional da Propriedade Industrial (INPI), autarquia vinculada ao MDIC e integrante do SISP, representa o Brasil na comunidade internacional de propriedade industrial (OMPI /ONU). Sua missão estratégica é a concessão de direitos de propriedade industrial, essenciais à economia e à inovação nacional, operando de forma integralmente digital.

4.1.2. **Justificativa da Contratação:** A presente solução de TIC (conforme Art. 2º, VII, da IN SGD/ME nº 94 /2022) visa a continuidade da operação de infraestrutura e atendimento ao usuário (*Service Desk*). A necessidade decorre do encerramento do Contrato nº 12/2021 e da obrigatoriedade de alinhar a execução ao novo modelo de governança estabelecido pela **Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023** e suas alterações, que prescreve perfis profissionais e requisitos técnicos atualizados.

4.1.3. **Consolidação Estratégica (Banco de Dados):** O novo escopo incorpora os serviços de Sustentação e Administração de Banco de Dados (atualmente sob o Contrato nº 5/2023). Esta unificação é estratégica para centralizar a gestão de infraestrutura de missão crítica, garantindo maior integridade e disponibilidade aos dados do Sistema Brasileiro da Propriedade Industrial (SBPI).

4.1.4. **Fundamentação da Execução Indireta:** Conforme o Decreto nº 9.507/2018 e o Decreto-Lei nº 200 /1967, o objeto caracteriza-se como atividade material acessória e instrumental. A execução indireta justifica-se pela inexistência de categorias funcionais específicas no plano de cargos do INPI e pela diretriz de concentrar o quadro de especialistas próprios em funções de planejamento, coordenação e gestão estratégica de TIC.

4.1.5. **Transformação Digital e Governança:** A nova contratação marca uma evolução no modelo operacional do Instituto, integrando processos normatizados pela **ISO/IEC 20000:2020** às metodologias ágeis (**DevSecOps**). O objetivo é romper silos entre as áreas de sistemas e infraestrutura, promovendo um ambiente colaborativo focado na entrega contínua de valor e na resiliência dos serviços públicos prestados pela Autarquia.

4.1.6. A contratação dos serviços descritos neste ETP se justifica por execução indireta, asseverando que esta disposição está alinhada com o que preceitua o Art. 10, parágrafo 7º do Decreto 200, de 25 de fevereiro de 1967: *"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."*

4.1.7. Os serviços demandados caracterizam-se como **atividades materiais acessórias, instrumentais ou complementares à área de competência legal do INPI**, nos termos do Decreto nº 9.507/2018, não envolvendo tomada de decisão institucional nem funções estratégicas de planejamento, coordenação, supervisão e controle. Assim, sua execução é mais adequada por meio de contratação externa, garantindo a eficiência e a continuidade dos serviços de TIC, enquanto as atividades estratégicas permanecem exclusivas dos servidores federais.

## 4.2 Alinhamento ao Plano Estratégico de Contratações

4.2.1 O presente processo de contratação está diretamente alinhado com a estratégia tecnológica do INPI, conforme detalhado na prioridade 57 (Código: CGTI\_017) do **Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicações 2024-2026** (PDTIC20242026v.13), publicado em dezembro de 2024.

4.2.2 O objeto da contratação está alinhado com o **Plano de Contratações Anual 2024**, especificamente no contexto do Alinhamento Estratégico, no Macroprocesso de Suporte. Isso abrange a Gestão da Tecnologia da Informação e Comunicações (TIC), bem como a Gestão da Logística e Infraestrutura. Destaca-se que os serviços de suporte técnico e garantia estão listados nos Programas e Projetos Estratégicos do Objetivo Estratégico 5, P5.3 – Modernização da Capacidade Tecnológica, sob a responsabilidade da CGTI (Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação), conforme detalhamento a seguir:

I) ID PCA no PNCP: **42521088000137-0-000001/2025**

II) Data de publicação no PNCP: **13/05/2024**

III) Id do item no PCA: **5**

IV) Classe/Grupo: **162**

V) Identificador da Futura Contratação: **183038-3/2025**

4.2.3 Além disso, é relevante ressaltar que a demanda pelos serviços deve estar em linha com os Programas e Projetos Estratégicos do Objetivo Estratégico 8, contribuindo para o fortalecimento do P8.5 – Elaboração do Plano de Continuidade de Negócios e do P8.2 – Programa de Logística Sustentável do INPI.

Quadro 24 – Programas e Projetos Estratégicos do Objetivo Estratégico 5. *Aprofundar a transformação digital com foco na melhoria do desempenho e do atendimento aos usuários.*

PROGRAMAS E PROJETOS ESTRATÉGICOS	UNIDADES
[+] P 5.1 Plano PI Digital	CGTI
P 5.3 Modernização da Capacidade Tecnológica	CGTI

Quadro 27 – Programas e Projetos Estratégicos do Objetivo Estratégico 8. *Prover suporte de logística e infraestrutura econômico, eficiente e sustentável.*

PROGRAMAS E PROJETOS ESTRATÉGICOS	UNIDADES
P 8.2 Programa de Logística Sustentável	CGLI
P 8.3 Destinação do Edifício da Praça da Bandeira	CGLI
P 8.4 Digitalização do Acervo	CGLI
P 8.5 Elaboração do Plano de Continuidade de Negócios	CGLI

4.2.4 No objetivo de incorporar os Serviços Técnicos Especializados de Sustentação e Administração de Banco de Dados na estrutura de prestação de serviços do Service Desk, recomenda-se a celebração de aditivo contratual ao contrato No. 12/2021 de forma a alinhar seu término de vigência contratual em 22/10/2025, alinhado com o Contrato nº 5/2023, responsável pela gestão dos bancos de dados

4.2.5 As características do objeto desta contratação, analisadas neste ETP, devem se alinhar ao Plano de Logística Sustentável (PLS) do INPI para o triênio 2024-2026, conforme previsto na Portaria INPI/PR/Nº 9, de 6 de março de 2024, abrangendo os seguintes aspectos principais:

4.2.5.1 Promoção do consumo consciente de bens e serviços, por meio da digitalização de processos, reduzindo a utilização de papel, tinta, energia e outros recursos naturais empregados na produção e transporte de documentos físicos. Além disso, prevê-se a destinação adequada de materiais inservíveis por meio de práticas ambientalmente responsáveis e a mitigação da emissão de poluentes com a priorização de serviços que possam ser prestados remotamente.

4.2.5.2 Otimização da ocupação de espaços físicos, viabilizando o trabalho remoto ou híbrido para as equipes de serviços contratados, incluindo centrais de atendimento e monitoramento de TIC totalmente remotos, reduzindo a necessidade de infraestrutura física no INPI e contribuindo para maior eficiência operacional e sustentabilidade.

4.2.5.3 Consideração do ciclo de vida do objeto contratado e dos custos indiretos associados na avaliação da proposta mais vantajosa para a Administração, promovendo a eficiência econômica e ambiental ao longo do período contratual.

4.2.6. A nova contratação deve ser elaborada em conformidade com os critérios e práticas de sustentabilidade, conforme estabelecido nos dispositivos legais, a saber: art. 5o., art. 11, IV, art. 18, §1o., XII da Lei No. 14.133, de 2021; art. 7o., XI da Lei No. 12.305, de 2 de agosto de 2010; e art. 16, I "g" da IN SGD/ME No. 94, de 2022.

4.2.7. Além dos critérios de sustentabilidade associada ao escopo do objeto do contrato, a prestação de serviços deve se comprometer a adotar práticas de gestão ambiental em todas as etapas da execução do contrato, buscando a otimização do uso de recursos naturais, a redução da geração de resíduos e a promoção da eficiência energética. Estas premissas permeiam o cumprimento dos preceitos do **"Guia Nacional de Contratações Sustentáveis"**, 6a. edição, da Advocacia-Geral da União (AGU).

### 4.3. Estratégia da Contratação

4.3.1. **Diretrizes Estratégicas para o Planejamento:** O planejamento desta contratação fundamenta-se na modernização da gestão de TIC do INPI, observando os seguintes pilares:

**I. Foco na Entrega de Valor e Governança:** Rompe-se o modelo de alocação de postos de trabalho em favor da **Gestão de Serviços Gerenciados**. A governança será exercida via Sistema de Gerenciamento de Serviços (SGS), baseado na **ISO/IEC 20000**, atuando como camada de inteligência entre as necessidades do Instituto e a execução da Contratada.

**II. Integração Operacional (DevSecOps):** A metodologia integra obrigatoriamente a sustentação da infraestrutura ao ciclo de desenvolvimento de software, utilizando ritos ágeis e automação de segurança para reduzir o tempo médio de solução.

**III. Soberania do Conhecimento (Anti Lock-in):** Toda a Base de Conhecimento (KMS), automações e registros históricos pertencem ao INPI e residirão em ferramentas oficiais (GLPI/Zabbix).

**IV. Pagamento por Resultado (PPR):** A remuneração é estritamente vinculada ao Instrumento de Medição de Resultados (IMR) e ao Mapa Salarial da SGD/MGI, garantindo modicidade e exequibilidade.

**V. Resiliência Institucional:** Priorização da continuidade do *Datacenter* através de monitoramento 24x7 e perfis de alta senioridade (Nível 3), protegidos por rigoroso regime de sanções.

4.3.2. **Alinhamento Normativo e Modelo Operacional:** Em estrita observância à **Lei nº 14.133/2021** e à **IN SGD/ME nº 94/2022**, adota-se o modelo da **Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023**. e suas alterações, a estratégia baseia-se nas seguintes premissas:

4.3.2.1. **Natureza do Serviço:** Serviços especializados **sem dedicação exclusiva**, orientados por SLAs /IMRs e práticas ágeis, vedando-se a caracterização de locação de postos de trabalho ou homem-hora.

4.3.2.2. **Referencial de Preços e Autonomia:** A estimativa utiliza a Planilha Salarial da SGD (**IN SEGES /ME nº 65/2021**). O edital não vincula a remuneração paga pela Contratada aos seus empregados, preservando a autonomia gerencial e a livre concorrência.

4.3.3. **Formação do Preço de Referência e Proposta:** A estimativa de custos utiliza a Planilha Simplificada (Anexo A - Portaria SGD/MGI nº 6.680/2024). As licitantes devem apresentar a Planilha de Custos (Anexo B) e Planilha Complementar detalhando o LDI (Lucro, Despesas e Impostos), conforme o **Art. 34 da L14.133/2021**.

4.3.4. **Justificativa da Inclusão de Custos Indiretos:** A precificação limitada a custos diretos é inviável, pois a exclusão de custos estruturais e tecnológicos reduz a atratividade do certame e induz à inexecutabilidade. A inclusão de margens para custos indiretos assegura a sustentabilidade, a inovação tecnológica e a isonomia, conforme o **Art. 6º da IN SEGES/ME nº 65/2021**.

### 4.4. Gestão de Riscos da Solução de TIC

4.4.1. **Capital Humano e Retenção:** Diante do déficit setorial de profissionais de TI, a Contratada deve adotar estratégias de retenção e remuneração competitiva. A escassez de mercado não justifica o descumprimento de SLAs nem autoriza reequilíbrios financeiros por falhas de planejamento. Conforme o **Art. 92, XVI da L14.133 /2021**, a compatibilidade técnica deve ser mantida em toda a execução.

4.4.2. **Operação Compartilhada e Segurança:** A ausência de dedicação exclusiva exige gestão proativa para evitar a degradação do tempo de resposta e a fragilização da segurança (exposição de dados ou aumento da superfície de ataque). Falhas na priorização do INPI ou em normas da **LGPD** configurarão falha de gestão, sujeitando a empresa às sanções previstas.

4.4.3. **Gestão do Conhecimento e Transição:** É mandatória a atualização da **Base de Conhecimento** para garantir que a expertise não dependa de indivíduos. Imediatamente após a contratação, deve-se iniciar o plano de Transição Contratual (*Job Run*), absorvendo a operação de forma gradual e integrando a sustentação ao novo contrato sem descontinuidade.

4.4.4 O Mapa de Riscos elaborado pelo Planejamento desta contratação está disposto nos autos do processo.

## 4.5. Diretrizes para Aplicação do Regime de Sanções e Penalidades

4.5.1. **Racional da Gradação e Impacto Operacional:** O regime de sanções deve ser estruturado de forma a diferenciar meras falhas administrativas de incidentes que comprometem a **soberania tecnológica** do INPI. A classificação em níveis (Leve, Média, Grave e Gravíssima) deve ser usada resposta proporcional à infração. As penalidades mais severas (Grave e Gravíssima) estão reservadas para condutas que geram "apagão" de monitoramento, manipulação de dados de desempenho ou violações de segurança e LGPD, refletindo o risco crítico dessas atividades para a Autarquia.

4.5.2. **Lógica de Segregação por CATSER (Nexo de Causalidade):** Uma inovação estratégica deste planejamento é a aplicação da multa sobre o **Grupo de Serviço afetado** (CATSER específico).

**1) Objetivo:** Evitar punições generalizadas que gerem desequilíbrio econômico irrazoável, garantindo que a sanção recaia sobre a parcela do faturamento onde a falha ocorreu (ex: infraestrutura, banco de dados ou atendimento ao usuário).

**2) Exceção:** Falhas transversais (como *turnover* excessivo, falta de preposto ou má-fé documental) incidirão sobre o valor total da fatura mensal, dada a abrangência do dano à gestão do contrato como um todo.

4.5.3. **Independência entre IMR e Sanção Administrativa:** É fundamental orientar que os descontos via **Instrumento de Medição de Resultado (IMR)** e as **Sanções Administrativas** possuem naturezas distintas:

**1) IMR:** Tem caráter de reequilíbrio financeiro-contratual (pagamento proporcional à entrega).

**2) Sanção Administrativa:** Tem caráter punitivo e pedagógico, aplicada em casos de dolo, negligência grave ou reincidência de indicadores deficientes. A aplicação de um não exclui o outro, sendo ferramentas complementares para a manutenção da disciplina contratual.

4.5.4. **Proteção contra o Inadimplemento da Finalidade (Gatilhos de Inexecução):** O planejamento estabelece gatilhos claros para a caracterização de **Inexecução Parcial (15%)** ou **Total (20%)**. Tais gatilhos visam proteger o INPI contra a "execução precária", onde o contratado mantém a operação mínima mas abandona os processos de governança (SGS), a gestão do conhecimento (KMS) ou as práticas de segurança (DevSecOps). O objetivo é garantir que a finalidade principal do objeto — a sustentação resiliente da infraestrutura — seja integralmente cumprida.

4.5.5. **Dever de Diligência e Contraditório:** A aplicação de qualquer penalidade deve ser precedida de rigorosa instrução processual, garantindo-se o contraditório e a ampla defesa (15 dias úteis). A fiscalização deve utilizar as **evidências sistêmicas (logs de ITSM e monitoramento)** como prova técnica soberana, eliminando subjetividades e garantindo segurança jurídica tanto para o INPI quanto para o Contratado.

## 4.6. Exigência da Prova da Exequibilidade

4.6.1. **CrITÉrios de Análise e Presunção de Viabilidade:** Em conformidade com a **Portaria SGD/MGI nº 1.070 /2023** e a **Súmula nº 262 do TCU**, a análise das propostas baseia-se na presunção relativa de exequibilidade. O valor global estimado pelo INPI, fundamentado no **Mapa de Pesquisa Salarial da SGD/MGI**, constitui o Patamar de Referência de Exequibilidade desta contratação.

4.6.2 As propostas que se enquadrarem nos critérios abaixo serão consideradas sob presunção relativa de inexecutabilidade, sendo obrigatória a apresentação de **Prova de Exequibilidade**, nos termos do art. 59, inciso III e § 2º da Lei nº 14.133/2021, sempre que:

I. O valor global apresentado for inferior ao valor estimado pelo INPI;

II. Os salários nominais propostos forem inferiores aos estabelecidos no Mapa de Pesquisa Salarial da Portaria SGD/MGI vigente na data de abertura do certame;

III. O quantitativo de profissionais proposto for inferior ao dimensionamento de referência estabelecido na Planilha Simplificada e Matriz de Competências.

IV. O fator K proposto para os perfis profissionais for igual ou superior a 3.

4.6.3. **Dispensa de Prova de Exequibilidade:** Estarão automaticamente dispensadas da apresentação de prova de exequibilidade as propostas que atenderem **cumulativamente** aos seguintes requisitos: valor global igual ao estimado, salários e quantitativos dos profissionais iguais ou superiores às referências deste Termo de Referência, e **Fator K igual ou inferior a 3**.

4.6.4. **Procedimentos de Diligência e Instrução:** Caso ativados os gatilhos do item anterior, a Administração realizará diligências para que a licitante comprove a viabilidade de seus custos por meio de documentação técnica e contábil (como evidências de CTPS, contratos paradigmas e indicadores de *turnover*). O objetivo é garantir que a vantajosidade da proposta seja sustentável, sem comprometer os **Níveis Mínimos de Serviço (NMS)** e a retenção do conhecimento tático.

4.6.5. **Documentação da Estimativa:** O patamar de preço utilizado para o julgamento será documentado no processo administrativo, consolidando o custo dos perfis profissionais obrigatórios da SGD, os custos indiretos (LDI) e a carga tributária, assegurando a transparência e a objetividade na análise da Planilha de Custos e Formação de Preços (PCFP).

#### 4.7. Diretrizes para Aplicação do Regime de Sanções e Penalidades

4.7.1. **Racional da Gradação e Impacto Operacional:** O regime de sanções foi estruturado de forma a diferenciar meras falhas administrativas de incidentes que comprometem a **soberania tecnológica** do INPI. A classificação em níveis (Leve, Média, Grave e Gravíssima) permite uma resposta proporcional à infração. As penalidades mais severas (5% a 10%) estão reservadas para condutas que geram "apagão" de monitoramento, manipulação de dados de desempenho ou violações de segurança e LGPD, refletindo o risco crítico dessas atividades para a Autarquia.

4.7.2. **Lógica de Segregação por CATSER (Nexo de Causalidade):** Uma inovação estratégica deste planejamento é a aplicação da multa sobre o **Grupo de Serviço afetado** (CATSER específico).

**a) Objetivo:** Evitar punições generalizadas que gerem desequilíbrio econômico irrazoável, garantindo que a sanção recaia sobre a parcela do faturamento onde a falha ocorreu (ex: infraestrutura, banco de dados ou atendimento ao usuário).

**b) Exceção:** Falhas transversais (como *turnover* excessivo, falta de preposto ou má-fé documental) incidirão sobre o valor total da fatura mensal, dada a abrangência do dano à gestão do contrato como um todo.

4.7.3. **Independência entre IMR e Sanção Administrativa:** É fundamental orientar que os descontos via **Instrumento de Medição de Resultado (IMR)** e as **Sanções Administrativas** possuem naturezas distintas:

**1) IMR:** Tem caráter de reequilíbrio financeiro-contratual (pagamento proporcional à entrega).



**2) Sanção Administrativa:** Tem caráter punitivo e pedagógico, aplicada em casos de dolo, negligência grave ou reincidência de indicadores deficientes. A aplicação de um não exclui o outro, sendo ferramentas complementares para a manutenção da disciplina contratual.

**4.7.4. Proteção contra o Inadimplemento da Finalidade (Gatilhos de Inexecução):** O planejamento estabelece gatilhos claros para a caracterização de **Inexecução Parcial (15%)** ou **Total (20%)**. Tais gatilhos visam proteger o INPI contra a "execução precária", onde o contratado mantém a operação mínima mas abandona os processos de governança (SGS), a gestão do conhecimento (KMS) ou as práticas de segurança (DevSecOps). O objetivo é garantir que a finalidade principal do objeto — a sustentação resiliente da infraestrutura — seja integralmente cumprida.

**4.7.5. Dever de Diligência e Contraditório:** A aplicação de qualquer penalidade deve ser precedida de rigorosa instrução processual, garantindo-se o contraditório e a ampla defesa (15 dias úteis). A fiscalização deve utilizar as **evidências sistêmicas (logs de ITSM e monitoramento)** como prova técnica soberana, eliminando subjetividades e garantindo segurança jurídica tanto para o INPI quanto para o Contratado.

## 4.8. Modelo de Pagamento

**4.8.1. Natureza da Remuneração (Pagamento Fixo Mensal):** A contratação adota o regime de pagamento fixo mensal, estritamente vinculado ao cumprimento dos **Níveis Mínimos de Serviço (NMS)** e dos **Indicadores de Metas e Resultados (IMR)**. O valor da remuneração fundamenta-se no dimensionamento dos perfis profissionais e quantitativos estabelecidos, sendo que os custos indiretos, margem de lucro, tributos e despesas de gestão operacional deverão estar integralmente diluídos no **LDI (Lucro e Despesas Indiretas)** incidente sobre o custo direto da mão de obra sem dedicação exclusiva.

**4.8.2. Abrangência dos Custos de Pessoal e Operacionais:** Deverão estar contemplados na proposta da licitante todos os custos diretos e indiretos necessários à execução integral do objeto, incluindo, mas não se limitando a:

**a) Encargos e Benefícios:** Salários, férias, encargos sociais, treinamentos, transporte, alimentação, hospedagem e despesas decorrentes de substituições (faltas, doenças ou acidentes).

**b) Infraestrutura e Tecnologia:** Licenças de software, equipamentos, mobiliário, instalações físicas da Central de Atendimento (N1) e do Centro de Monitoramento (NOC), além de recursos de telefonia (URA com pesquisa de satisfação, DAC, PABX).

**c) Sistemas e Suporte:** Uso de sistemas e bases de dados de competência da Contratada necessários para a prestação dos serviços.

**4.8.3. Atividades Extraordinárias e Previsibilidade Orçamentária:** Os custos relativos a adicionais noturnos, regimes de sobreaviso e intervenções em finais de semana ou feriados são considerados **custos ordinários e fixos**, não ensejando faturamento adicional por evento ou chamado.

**a) Justificativa:** A adoção do custo fixo visa proporcionar previsibilidade orçamentária à Administração e permitir à Contratada o planejamento prévio de suas escalas de prontidão.

**b) Risco Ordinário:** A variação no volume de incidentes emergenciais ou mudanças programadas integra o risco ordinário do negócio, sendo compensada ao longo do ciclo anual de execução, dado que os balizadores de sobreaviso e patamares salariais da SGD/MGI foram fornecidos para assegurar a exequibilidade.

**4.8.4. Exceção ao Modelo Fixo (Field Service e Projetos):** Como exceção ao item 4.5.1, os serviços de **Suporte N2 (Field Service e Projetos Especiais)** terão pagamento variável, calculado conforme a demanda efetivamente acionada, respeitando-se o teto orçamentário planejado pelo INPI.

**4.8.6. Dimensionamento por Alocação Integral ou Fracionada**

4.8.6.1. Em alinhamento com a **Portaria SGD/MGI nº 1.070 e suas alterações**, o quantitativo de profissionais efetivamente disponibilizado deve considerar:

**a) Alocação Integral (1.0):** Quando a complexidade e o volume da demanda exigem a disponibilidade da jornada mensal padrão de um perfil para o contrato (8 horas/dia, 21 dias úteis no mês); ou

**b) Alocação Parcial ou Fracionada (< 1.0):** Quando a demanda estimada para um perfil especializado não justifica o custo de um recurso em tempo integral ou quando a disponibilidade efetiva do profissional for inferior à carga horária mensal completa.

4.8.6.2. Método de Cálculo para a **Alocação Parcial ou Fracionada**: O cálculo da fração de disponibilidade de um recurso profissional baseia-se na proporcionalidade da carga de esforço necessária frente à jornada mensal padrão. O método segue a fórmula da **Equivalência em Tempo Integral (FTE - Full-Time Equivalent)**. Exemplo: Ao considerar o quantitativo de 0,5 profissional de um determinado perfil estará assumindo que a metade da carga horária mensal desse profissional é necessário ou foi efetivamente disponibilizada.

#### 4.8.6.3. Cálculo do Percentual de Disponibilidade:

4.8.6.3.1 **Exemplo:** Se um perfil previsto para jornada mensal padrão (Alocação Integral) estiver disponível apenas 18 dias, seu percentual de disponibilidade será calculado da seguinte forma:

$$(18 \text{ dias efetivos} / 21 \text{ dias úteis}) = 0,8571 = 85,71\% \text{ da jornada mensal padrão.}$$

4.8.6.3.1 **Cálculo do Desconto Financeiro:** O desconto financeiro será proporcional ao percentual de disponibilidade do perfil profissional.

**Fórmula:** Desconto = (Custo do Perfil) \* (100% - Percentual de Disponibilidade)

**Exemplo:** Se o custo do perfil for R\$ 10.800,36, o desconto será:

$$R\$ 10.800,36 * (100\% - 85,71\%) = R\$ .1543,37$$

4.8.7. O pagamento mensal da contratada depende do seu desempenho, avaliado por meio dos indicadores do IMR (Instrumento de Medição de Resultados) estabelecido pelo contrato. O valor final a ser pago é calculado a partir de um valor base, definido no contrato, e sofre ajustes de acordo com o cumprimento ou não das metas estabelecidas.

4.8.8. Estes ajustes são representados pela variável Ajuste (NMS) e são incluídos no cálculo do pagamento final. Portanto, as margens de tolerância se referem a um limite com ausência de descontos com o cumprimento integral do IMR, resultando em zero o somatório dos descontos dos indicadores, com pagamento integral do faturamento mensal, e o limite mínimo, com violação máxima de todos os indicadores, cujo somatório será limitado mensalmente a 10%, e eventual saldo (caso ultrapasse o limite mensal preestabelecido) poderá ser aplicado na fatura do mês subsequente, à exceção do último mês de vigência do contrato.

4.8.9 O valor mensal dos serviços de Intervenções Técnicas Extraordinárias, realizados fora do horário comercial, será fixo conforme previsto no contrato, independentemente da quantidade de chamados atendidos. Essa modalidade visa incentivar a contratada a adotar práticas proativas de planejamento, manutenção e monitoramento, reduzindo a necessidade de intervenções emergenciais. Ao assumir um valor fixo mensal, a contratada se compromete a garantir a estabilidade do ambiente tecnológico, buscando a eficiência e a economicidade na prestação dos serviços. Adicionalmente, essa abordagem desincentiva a geração de intervenções técnica extraordinárias desnecessárias, que poderiam onerar o contrato e comprometer a qualidade do atendimento.

## 4.9. Subcontratação, cooperativas e consórcios

4.9.1. **Crítérios de Subcontratação:** A estratégia de subcontratação visa equilibrar a eficiência logística com a proteção do núcleo tecnológico do INPI. Para tanto, estabelecem-se as seguintes condições:

**1) Vedações (Atividades Críticas):** É proibida a subcontratação das parcelas de maior relevância técnica e estratégica, compreendendo: Gerenciamento de Serviços de TIC, Sustentação de Aplicações e Banco de Dados, Conectividade, Segurança e Monitoramento de TIC, além da Central de Serviços (N1). Tais atividades exigem responsabilidade direta, controle de acesso rigoroso aos dados do Sistema Brasileiro da Propriedade Industrial (SBPI) e estabilidade do capital intelectual.

**2) Permissões (Atividades de Suporte):** Admite-se a subcontratação exclusivamente para as atividades de Suporte Técnico em Microinformática (Field Service) e Projetos Especiais. Essa flexibilidade permite à Contratada otimizar a capilaridade logística e o atendimento regional sem comprometer a governança central dasolução.

**3) Controle de Fornecedores:** Para fins da contratação, Considera-se subcontratação, para os fins deste contrato, a transferência da execução de quaisquer parcelas do objeto a outra pessoa jurídica diversa do Contratado, mediante ajuste formal ou informal.

**4) Exequibilidade e Conformidade do Modelo de Custos:** a estimativa do valor da Contratação a ser elaborada é baseada nas orientações obrigatórias da Portaria SGD/MGI No. 1.070/2023 e suas alterações, que orienta o cálculo pelo modelo de Planilha Simplificada, observando o Mapa Salarial publicado pela SGD e o respectivo valor de Fator K dimensionado para cobrir a **integralidade dos encargos sociais e trabalhistas típicos**, garantindo a exequibilidade necessária para a manutenção de quadros próprios. Portanto, a estimativa baseada na orientação da SGD não abarca os custos intrínsecos da prática de “pejotização”.

**4) Responsabilidade e Autorização:** Qualquer subcontratação autorizada exige aprovação prévia do INPI e não exime a Contratada da responsabilidade integral pela execução, supervisão e qualidade dos serviços prestados por terceiros.

4.9.2. **Participação de Cooperativas:** Conforme o entendimento consolidado nos órgãos de controle e na Lei nº 14.133/2021, a participação de cooperativas **não será admitida** para o objeto deste ETP. A natureza dos serviços de Service Desk e Sustentação exige a presença de vínculo de subordinação técnica e operacional entre a empresa e o profissional alocado, característica incompatível com o regime jurídico societário das cooperativas, onde impera a autonomia dos cooperados, o que poderia configurar risco de reconhecimento de vínculo empregatício direto com a Administração e fragilidade na gestão de SLAs.

4.9.3. **Vedação à Formação de Consórcios:** Não será permitida a participação de empresas reunidas em consórcio. Justifica-se tal vedação pela existência de mercado amplo e competitivo, composto por empresas com capacidade técnica e econômica individual plenamente suficiente para a execução integral do objeto. A formação de consórcios, neste cenário, não ampliaria a competitividade, mas acrescentaria complexidade desnecessária à gestão administrativa e jurídica do contrato de TIC.

## 5. Necessidades Tecnológicas

### 5.1. Estrutura dos Serviços de Operação e Atendimento de TIC

5.1.1. O **Gerenciamento de Serviços de TIC** abrange a execução das seguintes atividades:

a) Realizar a coordenação e liderança dos demais grupos solucionadores e atuar como interface de comunicação com o contratante;

- b) Disponibilizar visão técnica holística da infraestrutura de TIC, abrangendo ambientes em nuvem e on-premises, com foco na arquitetura, estruturação, operação, monitoramento, otimização, sustentação e migração. Essa visão deve permitir a liderança técnica e a integração eficiente entre as equipes, garantindo a coerência e a evolução contínua dos ambientes;
- c) Apoiar a tomada de decisão técnica do contratante, auxiliando na prospecção de soluções de infraestrutura de TIC, fornecimento de informações táticas e operacionais, e proposição de ações de aprimoramento dos serviços;
- d) Implantar e manter os processos do Sistema de Gerenciamento de Serviços (SGS) definidos pelo contratante, baseado nas melhores práticas referenciadas na ABNT ISO 20.000:2020 e Métodos Ágeis, utilizando ferramenta(s) especializada(s);
- e) Operar, manter, atualizar e criar fluxos de processos na ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TIC;
- f) Adaptar os fluxos básicos de incidentes, requisição, mudanças, problemas e configuração, com o desenho de formulários e criação de regras e validações;
- g) Criar e adaptar outros fluxos de trabalho, ancorados nos processos básicos de gerenciamento de serviços de TI, o que inclui desenho de formulários e criação de regras e validações;
- h) Discutir os requisitos dos fluxos de trabalho, para propor a sua adequação às boas práticas de Gerenciamento de Serviços de TI - GSTI;
- i) Identificar melhorias nos processos básicos de gerenciamento de serviços de TIC sob a ótica das melhores práticas de GSTI preconizadas pelo ITIL;
- j) Utilizar os indicadores chave de desempenho para apoiar a atividade de evolução dos processos;
- k) Difundir o conhecimento de melhores práticas para as equipes de TIC;
- l) Realizar as integrações das ferramentas necessárias para o correto funcionamento dos processos;
- m) Resolver falhas relativas aos fluxos e à ferramenta de suporte ao gerenciamento de serviços de TIC;
- n) Elaborar, manter e atualizar os relatórios de acompanhamento dos processos e indicadores de níveis de serviço;
- o) Elaborar relatórios gerenciais e técnicos quando solicitados.

5.1.2. **A Sustentação de Aplicações** abrange a execução das seguintes atividades:

- a) Projetar, operar, administrar e manter as soluções, ferramentas, softwares e hardwares que compõem a camada de sustentação dos serviços, aplicações e armazenamento de dados do contratante, assegurando alta disponibilidade, desempenho e segurança;
- b) Desenvolver, implementar, administrar e manter soluções e ferramentas de automação, incluindo softwares de Automação Robótica de Processos (RPA) e Infraestrutura por Código (IaC), visando eficiência, escalabilidade e padronização;
- c) Implementar, gerenciar e manter soluções e ferramentas de monitoramento e gestão de TIC, abrangendo plataformas ITSM para gestão de tickets/chamados, Monitoramento de TIC (ITIM), Banco de Dados de Gerenciamento de Configuração (BDGC) e Banco de Dados de Erros Conhecidos (BDEC), garantindo rastreabilidade e conformidade com as melhores práticas;
- d) Operar, administrar e manter os servidores físicos e virtuais do contratante, garantindo sua disponibilidade, integridade, desempenho e segurança, conforme as diretrizes de governança de TIC;
- e) Instalar, configurar e otimizar sistemas de armazenamento (storage), bem como criar, realocar e restaurar sistemas de arquivos, garantindo eficiência e confiabilidade no gerenciamento de dados;

- f) Tratar incidentes, problemas, requisições e mudanças relacionadas à camada de sustentação de serviços e aplicações, abrangendo as ferramentas RPA, IaC, BDGC e BDEC, garantindo resposta ágil e eficaz para a continuidade dos serviços;
- g) Implementar configurações, ajustes e otimizações no ambiente de sustentação de serviços e aplicações, incluindo RPA, IaC, BDGC e BDEC, de acordo com as melhores práticas do setor e os requisitos do contratante;
- h) Executar atividades em conformidade com as diretrizes da **ISO/IEC 20000:2020**, garantindo a padronização, a qualidade e a melhoria contínua dos serviços de TIC. Além disso, a execução deve incorporar princípios e práticas de **Métodos Ágeis**, promovendo colaboração, flexibilidade e entregas iterativas que agreguem valor ao contratante. A abordagem ágil deve ser aplicada especialmente na gestão de demandas, priorização de incidentes e implementação de melhorias, assegurando respostas rápidas e alinhadas às necessidades da organização.
- i) Assegurar a atualização contínua do ambiente, alinhada aos procedimentos e diretrizes de gerenciamento de mudanças, mitigando riscos e maximizando a estabilidade operacional;
- j) Acompanhar fornecedores sempre que necessário para a resolução de incidentes, problemas ou requisições relacionadas ao ambiente de sustentação, garantindo integração eficaz e cumprimento de níveis de serviço.
- k) Elaborar e manter atualizada a documentação técnica de todo o ambiente, assegurando rastreabilidade, conformidade com padrões normativos e facilitando a gestão do conhecimento da equipe de sustentação.

5.3. A **Sustentação e Administração de Banco de Dados** abrange a execução das seguintes atividades:

- a) Projetar, instalar, implantar, operar, administrar e manter o conjunto de ferramentas, softwares e hardwares que compõem recursos e soluções relacionadas a bancos de dados do contratante;
- b) Criar, remover, migrar, executar de scripts, manutenção, otimizar de desempenho, alterar de privilégios de acesso de banco de dados;
- c) Tratar incidentes, problemas, requisições e mudanças relacionados ao ambiente de banco de dados do contratante;
- d) Realizar configurações, alterações e otimizações no ambiente de banco de dados do contratante;
- e) Registrar chamados para fornecedores das soluções;
- f) Apoiar na auditoria, análise, revisão de documentação relativas à modelagem de dados;
- g) Construção de queries;
- h) Apoiar na manutenção de repositório de metadados;
- i) Manter esquemas de banco de dados;
- j) Elaborar e manter modelo de dados;
- k) Apoiar a elaboração e definição de política de segurança do banco de dados;
- l) Realizar apuração especial;
- m) Confecção e manutenção de documentação e de procedimentos técnicos;
- n) Validação de modelos de dados quanto às melhores práticas de modelagem;
- o) Desenvolvimento, execução, teste e documentação de rotinas de Extração, Transformação e Carga - ETL;
- p) Instalar, configurar, otimizar, parametrizar ferramenta ETL;
- q) Sugerir automatização das rotinas;

r) Executar atividades em conformidade com as diretrizes da **ISO/IEC 20000:2020**, garantindo a padronização, a qualidade e a melhoria contínua dos serviços de TIC. Além disso, a execução deve incorporar princípios e práticas de **Métodos Ágeis**, promovendo colaboração, flexibilidade e entregas iterativas que agreguem valor ao contratante. A abordagem ágil deve ser aplicada especialmente na gestão de demandas, priorização de incidentes e implementação de melhorias, assegurando respostas rápidas e alinhadas às necessidades da organização.

s) Assegurar a atualização contínua do ambiente, alinhada aos procedimentos e diretrizes de gerenciamento de mudanças, mitigando riscos e maximizando a estabilidade operacional;

t) Acompanhar fornecedores sempre que necessário para a resolução de incidentes, problemas ou requisições relacionadas ao ambiente de sustentação, garantindo integração eficaz e cumprimento de níveis de serviço;

u) Elaborar e manter atualizada a documentação técnica de todo o ambiente, assegurando rastreabilidade, conformidade com padrões normativos e facilitando a gestão do conhecimento da equipe de sustentação.

#### 5.1.4. **A Conectividade e Comunicação** abrange a execução das seguintes atividades:

a) Projetar, operar, administrar e manter o conjunto de soluções, ferramentas, softwares e hardwares que compõe o ambiente de conectividade e comunicação do contratante;

b) Administrar a conectividade e alocação dos recursos de hardware presentes no datacenter;

c) Tratar incidentes, problemas, requisições e mudanças relacionados ao ambiente de conectividade e comunicação do contratante;

d) Realizar instalação, realocação, configuração, alterações, otimizações, manutenção preventiva e corretiva no ambiente de conectividade e comunicação do contratante sustentado pelos equipamentos de infraestrutura de redes;

e) Realizar instalações, manutenções corretivas e pequenas adequações no cabeamento estruturado da rede local (LAN), efetuando principalmente as seguintes atividades: Substituição de patch cords e organização em racks, Troca de tomadas de rede (RJ-45) e conectores em pontos de acesso individuais, Reconfiguração e remanejamento de portas de switch, conforme necessidade operacional, Testes de continuidade e certificação básica de pontos de rede em atendimentos pontuais e Correção de falhas em conexões específicas, desde que não envolvam mudanças estruturais significativas;

f) Atividades que envolvam grande volume de instalação de novos pontos, remanejamento de cabeamento, infraestrutura física (dutos, calhas, canaletas, patch panels, racks etc.) ou certificação profissional de cabeamento estruturado serão executadas pelo serviço especializado de cabeamento estruturado, contratado separadamente;

g) Executar atividades em conformidade com as diretrizes da **ISO/IEC 20000:2020**, garantindo a padronização, a qualidade e a melhoria contínua dos serviços de TIC. Além disso, a execução deve incorporar princípios e práticas de **Métodos Ágeis**, promovendo colaboração, flexibilidade e entregas iterativas que agreguem valor ao contratante. A abordagem ágil deve ser aplicada especialmente na gestão de demandas, priorização de incidentes e implementação de melhorias, assegurando respostas rápidas e alinhadas às necessidades da organização.

h) Assegurar a atualização contínua do ambiente, alinhada aos procedimentos e diretrizes de gerenciamento de mudanças, mitigando riscos e maximizando a estabilidade operacional;

i) Acompanhar fornecedores sempre que necessário para a resolução de incidentes, problemas ou requisições relacionadas ao ambiente de sustentação, garantindo integração eficaz e cumprimento de níveis de serviço;

j) Elaborar e manter atualizada a documentação técnica de todo o ambiente, assegurando rastreabilidade, conformidade com padrões normativos e facilitando a gestão do conhecimento da equipe de sustentação.

#### 5.1.5 A **Segurança de TIC** abrange a execução das seguintes atividades:

- a) Projetar, operar, administrar e manter o conjunto de soluções, ferramentas, softwares e hardwares que compõe o ambiente de segurança de TIC do contratante.
- b) Coordenar e gerenciar a atuação dos demais profissionais de segurança da informação, bem como a aplicação de práticas e procedimentos de segurança da informação para a prestação de serviços de operação e atendimento a usuários de TIC;
- c) Inclusão, alteração, exclusão de regras de firewall, execução de procedimentos para busca de vulnerabilidades e falhas de segurança no ambiente de TIC, configuração de antivírus.
- d) Tratar incidentes, problemas, requisições e mudanças relacionados ao ambiente de segurança de TIC do contratante;
- e) Realizar configurações, alterações e otimizações no ambiente de segurança de TIC do contratante;
- f) Realizar testes de vulnerabilidades dos sistemas e serviços de TIC do contratante, identificando os riscos e sugerindo ações para o devido tratamento;
- g) Apoiar na elaboração e manutenção da política de segurança do contratante;
- h) Apoiar na elaboração e manutenção do plano de continuidade de negócio do contratante;
- i) Apoiar na elaboração e manutenção do plano de gerenciamento de risco do contratante;
- j) Projetar, operar, administrar e manter o conjunto de soluções, ferramentas, softwares e hardwares que compõe o ambiente de backup do contratante;
- k) Executar, manter, atualizar, implantar e apoiar na criação das políticas de backup do contratante;
- l) Tratar incidentes, problemas, requisições e mudanças relacionados ao ambiente de backup do contratante;
- m) Realizar configurações, alterações e otimizações no ambiente de backup do contratante;
- n) Realizar testes de restore com definição de frequência, a critério do contratante;
- o) Executar atividades em conformidade com as diretrizes da **ISO/IEC 20000:2020**, garantindo a padronização, a qualidade e a melhoria contínua dos serviços de TIC. Além disso, a execução deve incorporar princípios e práticas de **Métodos Ágeis**, promovendo colaboração, flexibilidade e entregas iterativas que agreguem valor ao contratante. A abordagem ágil deve ser aplicada especialmente na gestão de demandas, priorização de incidentes e implementação de melhorias, assegurando respostas rápidas e alinhadas às necessidades da organização.
- p) Assegurar a atualização contínua do ambiente, alinhada aos procedimentos e diretrizes de gerenciamento de mudanças, mitigando riscos e maximizando a estabilidade operacional;
- q) Acompanhar fornecedores sempre que necessário para a resolução de incidentes, problemas ou requisições relacionadas ao ambiente de sustentação, garantindo integração eficaz e cumprimento de níveis de serviço;
- r) Elaborar e manter atualizada a documentação técnica de todo o ambiente, assegurando rastreabilidade, conformidade com padrões normativos e facilitando a gestão do conhecimento da equipe de sustentação.

5.1.6. O **Monitoramento de Serviços de TIC** abrange a execução das seguintes atividades:

- a) Realizar o monitoramento dos sistemas, aplicações, serviços e infraestrutura de TIC do contratante através de ferramenta (as) especializada (as);
- b) Executar o plano de comunicação realizando os acionamentos dos responsáveis pela resolução dos incidentes, bem como manter informadas as partes interessadas;
- c) Operar, administrar e manter o conjunto de ferramentas e softwares que compõe a solução de monitoramento de TIC do contratante;

- d) Realizar configurações, alterações e otimizações na solução de monitoramento de TIC do contratante;
- e) Assegurar a atualização contínua do ambiente, alinhada aos procedimentos e diretrizes de gerenciamento de mudanças, mitigando riscos e maximizando a estabilidade operacional;
- f) Acompanhar fornecedores sempre que necessário para a resolução de incidentes, problemas ou requisições relacionadas ao ambiente de sustentação, garantindo integração eficaz e cumprimento de níveis de serviço;
- g) Elaborar e manter atualizada a documentação técnica de todo o ambiente, assegurando rastreabilidade, conformidade com padrões normativos e facilitando a gestão do conhecimento da equipe de sustentação.

5.1.7. A **Central de Serviços de TIC (N1)** abrange a execução das seguintes atividades:

- a) **Atendimento Multicanal:** Registro e tratamento de chamados recebidos por telefone, e-mail, portal web, chat ou outros canais definidos;
- b) **Registro e Classificação de Chamados:** Identificação, categorização e priorização conforme impacto e urgência, seguindo os acordos de nível mínimo de serviço (NMS);
- c) **Solução de Primeira Contato:** Resolução imediata de incidentes e requisições dentro do escopo de conhecimento da equipe N1, incluindo por exemplo reset de senha, desbloqueio de contas, configurações básicas de sistemas e suporte a softwares e serviços padronizados;
- d) **Execução de Procedimentos Padronizados:** Aplicação de scripts, base de conhecimento e guias operacionais para resolução de problemas recorrentes.
- e) **Escalonamento para Níveis Superiores (N2/N3):** Encaminhamento de incidentes complexos ou não solucionáveis no primeiro contato para equipes especializadas, garantindo registros detalhados e repasse de informações relevantes;
- f) **Monitoramento e Acompanhamento de Chamados:** Garantia do cumprimento dos prazos estabelecidos, reavaliação de chamados pendentes e comunicação com usuários sobre o status das solicitações;
- g) **Suporte a Acesso e Conectividade:** Assistência inicial para incidentes relacionados a redes, VPNs, correio eletrônico, autenticação e conectividade a sistemas corporativos;
- h) **Orientação e Capacitação de Usuários:** Fornecimento de diretrizes básicas sobre o uso adequado de ferramentas, políticas de segurança e boas práticas tecnológicas;
- i) **Registro e Análise de Dados:** Consolidação de métricas, identificação de tendências e fornecimento de insumos para melhoria contínua dos serviços de TIC.
- j) Executar atividades em conformidade com as diretrizes da **ISO/IEC 20000:2020**, garantindo a padronização, a qualidade e a melhoria contínua dos serviços de TIC. Além disso, a execução deve incorporar princípios e práticas de **Métodos Ágeis**, promovendo colaboração, flexibilidade e entregas iterativas que agreguem valor ao contratante. A abordagem ágil deve ser aplicada especialmente na gestão de demandas, priorização de incidentes e implementação de melhorias, assegurando respostas rápidas e alinhadas às necessidades da organização;
- k) Assegurar a atualização contínua do ambiente, alinhada aos procedimentos e diretrizes de gerenciamento de mudanças, mitigando riscos e maximizando a estabilidade operacional;
- l) Elaborar e manter atualizada a documentação técnica de todo o ambiente, assegurando rastreabilidade, conformidade com padrões normativos e facilitando a gestão do conhecimento da equipe de sustentação.

5.1.8. O **Suporte Técnico em Microinformática** abrange a execução das seguintes atividades:

- a) Administrar e manter o conjunto de softwares e hardwares que compõe o ambiente de dispositivos de usuários do contratante;



- b) Tratar incidentes, problemas, requisições e mudanças relacionados ao ambiente de dispositivos de usuários do contratante;
- c) Manter o registro de requisições de serviços solicitados e de reclamações efetuadas pelos usuários;
- d) Realizar a instalação, configuração e atualização de softwares homologados pelo contratante;
- e) Realizar a instalação, configuração e atualização de hardwares homologados pelo contratante;
- f) Manter o ambiente atualizado observando as orientações previstas no gerenciamento de mudanças;
- g) Acompanhar fornecedores caso necessário;
- h) Elaborar e manter atualizada a documentação de todo o ambiente;
- i) Identificar, mapear e atualizar o inventário de ativos de TIC.
- j) Executar atividades em conformidade com as diretrizes da **ISO/IEC 20000:2020**, garantindo a padronização, a qualidade e a melhoria contínua dos serviços de TIC. Além disso, a execução deve incorporar princípios e práticas de **Métodos Ágeis**, promovendo colaboração, flexibilidade e entregas iterativas que agreguem valor ao contratante. A abordagem ágil deve ser aplicada especialmente na gestão de demandas, priorização de incidentes e implementação de melhorias, assegurando respostas rápidas e alinhadas às necessidades da organização.
- k) Assegurar a atualização contínua do ambiente, alinhada aos procedimentos e diretrizes de gerenciamento de mudanças, mitigando riscos e maximizando a estabilidade operacional;
- l) Acompanhar fornecedores sempre que necessário para a resolução de incidentes, problemas ou requisições relacionadas ao ambiente de sustentação, garantindo integração eficaz e cumprimento de níveis de serviço;
- m) Elaborar e manter atualizada a documentação técnica de todo o ambiente, assegurando rastreabilidade, conformidade com padrões normativos e facilitando a gestão do conhecimento da equipe de sustentação.

5.8.1 O Suporte Técnico em Microinformática é subdividido nos seguintes grupos solucionadores:

a) **Suporte Técnico em Microinformática I (Sede):** responsável pelos atendimentos nível N2 na Sede do INPI, situado à Rua Mairynk Veiga, No. 9, Centro - Rio de Janeiro;

a) **Suporte Técnico em Microinformática II (Field Service):** responsável pelos atendimentos nível N2 nas superintendências e unidades regionais fora do Rio de Janeiro. Inclui também o atendimento em endereços de eventos externos do INPI na região metropolitana das cidades onde o órgão possui sede e unidades.

a) **Suporte Técnico em Microinformática I (Projetos Especiais):** Suporte escalável e temporário para demandas de larga escala na sede do INPI, como substituição massiva de ativos (*rollout*) e suporte a mudanças de layout ou endereço.

#### 5.1.9. Intervenções Técnicas Programadas e Emergenciais

- a) As equipes dos grupos solucionadores dos serviços de operação de infraestrutura de TIC deverão realizar intervenções técnicas programadas e emergenciais relacionadas ao gerenciamento de TIC, sustentação de aplicações, banco de dados, redes e conectividade, e segurança da informação, fora do horário comercial, a fim de minimizar impactos ao ambiente corporativo do contratante.
- b) A execução dessas atividades deve seguir as delegações e aprovações definidas nos processos de **gerenciamento de mudanças, requisições, incidentes e problemas**, garantindo que todas as intervenções estejam devidamente autorizadas, planejadas e documentadas.
- c) As equipes responsáveis deverão permanecer em regime de sobreaviso e disponíveis para execução de horas extras, conforme necessidade operacional e em alinhamento com os acordos de nível de serviço (SLA) estabelecidos.

d) Para intervenções programadas, a equipe deverá elaborar e submeter um plano de execução detalhado, incluindo objetivos, riscos, ações mitigatórias, tempo estimado e estratégia de rollback, seguindo as diretrizes do gerenciamento de mudanças.

e) Intervenções emergenciais devem ser acionadas a partir da detecção de incidentes críticos, alertas de monitoramento ou escalonamento técnico, sendo tratadas com prioridade e garantindo a rápida restauração dos serviços afetados.

f) Todas as atividades executadas devem ser registradas em sistema, com detalhamento da intervenção, responsáveis, impactos observados e lições aprendidas, contribuindo para a melhoria contínua da gestão dos serviços de TIC.

5.2. A contratada deverá implementar e realizar o gerenciamento proativo da execução da prestação de serviços observando a entrega dos seguintes processos. O não cumprimento dos requisitos estabelecidos ensejará a aplicação de multas, glosas e penalidades, conforme previsto no contrato.:

#### 5.2.1. **Gerenciamento de Requisições de Serviço (GIRS)**

5.2.1.1 A contratada deverá manter processo formal de **Gerenciamento de Requisições de Serviço**, visando garantir o atendimento eficiente e padronizado das solicitações de usuários que não estejam relacionadas a incidentes.

5.2.1.2 O processo deverá incluir, no mínimo:

- a) Registro, categorização, priorização e atendimento das requisições de serviço;
- b) Gerenciamento de catálogos de serviço e templates de requisições padronizadas;
- c) Acompanhamento do ciclo de vida das requisições com atualização contínua do status ao usuário solicitante;
- d) Encerramento com registro de satisfação do usuário, quando aplicável.

5.2.1.3 A contratada deverá fornecer à CONTRATANTE relatórios periódicos contendo: a. Volume de requisições por tipo e prioridade;

- a) Tempo médio de atendimento (TMA) e percentual dentro do SLA;
- b) Lista das requisições recorrentes que indiquem oportunidades de automação ou melhoria.

#### 5.2.2. **Gerenciamento de Mudanças (GMUD):**

5.2.2.1 A contratada deverá implementar processo estruturado de **Gerenciamento de Mudanças**, com o objetivo de planejar, aprovar e executar mudanças nos serviços ou infraestrutura de TIC de forma controlada e com mínimo impacto.

5.2.2.2 O processo deverá incluir, no mínimo:

- a) Registro, categorização, avaliação e aprovação de mudanças;
- b) Análise de impacto, risco e necessidade de plano de reversão;
- c) Comunicação prévia aos interessados e aprovação formal da CONTRATANTE para mudanças significativas;
- d) Registro de resultado da mudança e lições aprendidas.

5.2.2.3 A contratada deverá manter atualizados, no mínimo, os registros de mudanças e fornecer relatórios contendo:

- a) Volume e tipologia das mudanças realizadas;

- b) Percentual de mudanças com sucesso, falhas e rollback;
- c) Incidentes relacionados a mudanças mal executadas.

### 5.2.3 Gerenciamento de Problemas (GPBS)

5.2.3.1 A contratada deverá manter processo formal de **Gerenciamento de Problemas**, com o objetivo de identificar e eliminar causas-raiz de incidentes recorrentes ou significativos.

5.2.3.2 O processo deverá incluir, no mínimo:

- a) Identificação de problemas a partir de análise de incidentes ou proativamente;
- b) Registro e categorização dos problemas;
- c) Investigação da causa raiz e documentação da solução definitiva (erro conhecido);
- d) Comunicação das soluções ao Service Desk e demais grupos solucionadores.

5.2.3.3 São entregáveis mínimos:

- a) Base de erros conhecidos atualizada e acessível;
- b) Relatório de problemas abertos e encerrados com respectivas ações corretivas;
- c) Indicadores de redução de reincidência de incidentes.

### 5.2.4 Gerenciamento de Incidentes (GINC)

5.2.4.1 A Contratada deverá manter processo de **Gerenciamento de Incidentes** voltado à restauração rápida da normalidade dos serviços em caso de falhas, com mínima interrupção e impacto aos usuários.

5.2.4.2 O processo deverá incluir, no mínimo:

- a) Registro, categorização e priorização de todos os incidentes;
- b) Diagnóstico inicial, escalonamento técnico e acionamento de grupos solucionadores;
- c) Comunicação contínua com o usuário até a resolução;
- d) Encerramento com atualização da base de conhecimento.

5.2.4.3 A contratada deverá apresentar relatórios com:

- a) Quantidade de incidentes por categoria, prioridade e grupo solucionador;
- b) Tempo médio de atendimento (TMA) e percentual dentro dos SLAs;
- c) Incidentes críticos e ações corretivas adotadas.

**d) O não cumprimento dos tempos de primeira resposta e solução será passível de desconto /glosa, conforme IMR.**

### 5.2.5 Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço (GCAS)

5.2.5.1 A contratada deverá manter processo de **Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço**, garantindo o controle, rastreabilidade e relacionamento entre os componentes dos serviços de TIC prestados, conforme diretrizes da ISO/IEC 20000:2020.

5.2.5.2 O processo deverá incluir, no mínimo:

- a) Identificação, classificação e registro dos ativos de serviço em base de dados de configuração (CMDB);

- b) Definição de atributos e relacionamentos entre os itens de configuração (ICs);
- c) Controle de atualizações e auditoria da consistência das informações;
- d) Apoio aos processos de mudança, incidente, problema e liberação.

5.2.5.2 A contratada deverá manter disponível para a CONTRATANTE:

- a) Inventário de ativos e ICs, com status e localização atualizados;
- b) Relatórios de alterações na CMDB;
- c) Plano de auditoria de configuração com resultados documentados.

## 5.2.6 Gerenciamento da Capacidade (GCAP)

5.2.6.1 A contratada deverá manter processo de **Gerenciamento da Capacidade**, com o objetivo de garantir que os recursos de TIC sejam adequados às necessidades atuais e futuras da CONTRATANTE, considerando desempenho, volume e demanda.

5.2.6.2 O processo deverá incluir, no mínimo:

- a) Monitoramento do uso de recursos (CPU, memória, rede, disco etc.);
- b) Avaliação de tendências de crescimento e picos de demanda;
- c) Planejamento da capacidade com recomendações de dimensionamento;
- d) Apoio à tomada de decisão para evitar degradações ou indisponibilidades.

5.2.6.2 Deverão ser apresentados:

- a) Relatórios periódicos de capacidade por componente de serviço;
- b) Análises preditivas e sugestões de melhoria;
- c) Evidências de ações corretivas adotadas em casos de saturação.

## 5.2.7 Gerenciamento de Disponibilidade e Continuidade de Serviço (GDSCS)

5.2.7.1 A contratada deverá implementar processo de **Gerenciamento de Disponibilidade e Continuidade de Serviço**, assegurando a entrega dos serviços contratados com níveis adequados de disponibilidade e com capacidade de recuperação em situações de interrupção.

5.2.7.2 O processo deverá incluir, no mínimo:

- a) Monitoramento contínuo dos serviços críticos e seus componentes;
- b) Análise de impacto nos negócios (BIA) e classificação de criticidade dos serviços;
- c) Definição e testes de planos de continuidade e recuperação;
- d) Comunicação formal de eventos de indisponibilidade com prazos de resposta e recuperação.

5.2.7.3 A contratada deverá apresentar:

- a) Relatórios de disponibilidade dos serviços, com indicadores de SLA;
- b) Registro de incidentes de indisponibilidade e tempo de recuperação (MTTR);
- c) Plano de Continuidade de Serviços (PCS) atualizado e testado.

Falhas na entrega dos níveis de serviço contratados implicarão glosa, conforme definido no IMR.

## 5.2.8. Gerenciamento do Conhecimento (GCON)

5.2.8.1 A contratada deverá manter processo de **Gerenciamento do Conhecimento**, visando o registro, disseminação e uso efetivo de informações relevantes à gestão e operação dos serviços de TIC.

5.2.8.2 O processo deverá incluir, no mínimo:

- a) Registro de soluções, procedimentos operacionais e erros conhecidos;
- b) Atualização contínua da base de conhecimento com base em incidentes, problemas e mudanças;
- c) Disponibilização da base para equipes técnicas e Service Desk;
- d) Treinamentos internos e orientações baseadas em lições aprendidas.

5.2.8.3 A contratada deverá fornecer:

- a) Acesso à base de conhecimento estruturada e pesquisável;
- b) Indicadores de uso e atualização da base;
- c) Relatórios de evolução da maturidade do conhecimento.

## 5.2.9 .Gerenciamento da Segurança da Informação

5.2.9.1 A contratada deverá implementar e manter um processo formal de **Gerenciamento da Segurança da Informação**, com escopo sobre todos os serviços prestados no âmbito deste contrato, em conformidade com os princípios da confidencialidade, integridade e disponibilidade da informação, conforme previsto na **ISO/IEC 20000:2020** e em alinhamento com a **ISO/IEC 27001:2022**.

5.2.9.2 O processo deverá incluir, no mínimo:

- a) Identificação, classificação e controle dos ativos de informação utilizados na prestação dos serviços;
- b) Avaliação e tratamento de riscos de segurança da informação, com base em metodologia reconhecida (ex.: ISO 27005);
- c) Adoção de controles de segurança compatíveis com os riscos identificados, incluindo os exigidos contratualmente e legalmente;
- d) Registro, categorização, tratamento e comunicação de incidentes de segurança da informação, incluindo incidentes relacionados à privacidade de dados pessoais, em conformidade com a Lei nº 13.709 /2018 (LGPD);
- e) Monitoramento contínuo da eficácia dos controles implementados;
- f) Adoção de ações corretivas e preventivas com base na análise de causa raiz de falhas de segurança.

5.2.9.4 A contratada deverá apresentar, quando solicitado pela CONTRATANTE, os seguintes artefatos:

- a) Política de segurança da informação aplicável aos serviços contratados;
- b) Inventário de ativos de informação relevantes ao contrato;
- c) Relatório de riscos de segurança associados aos serviços;
- d) Plano de tratamento de riscos com responsáveis, prazos e status;
- e) Relatórios de incidentes de segurança e respectivas medidas adotadas;
- f) Relatórios de auditoria e evidências de conformidade com os controles implementados.

## 5.3. Do não parcelamento do Objeto

**5.3.1. Unidade da Solução de TIC:** A estruturação desta contratação em categorias de serviço — conforme as diretrizes do Modelo de Operação e Atendimento a Usuários de TIC da **Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023** — não implica na possibilidade de parcelamento do objeto. Trata-se de uma solução de TIC unitária e integrada, cujos componentes são interdependentes e essenciais para a sustentação do ecossistema digital do INPI.

**5.3.2. Inviabilidade Técnica sob a Ótica da ISO/IEC 20000:** A execução do objeto é obrigatoriamente orientada pela norma **ABNT NBR ISO/IEC 20000:2020**, que prescreve a implementação de um **Sistema de Gerenciamento de Serviços (SGS)** único e centralizado.

1) O SGS constitui um arranjo integrado de processos, papéis e ferramentas que exige uma governança indivisível. O parcelamento do objeto entre diferentes fornecedores fragmentaria o SGS, tornando impossível o cumprimento dos requisitos normativos de integração de processos (como Gestão de Mudanças, Configuração e Incidentes), além de inviabilizar a certificação e a conformidade técnica exigida pela Portaria 1.070/2023.

2) A norma exige uma autoridade única para a melhoria contínua e para o controle do ciclo de vida do serviço; a divisão do objeto pulverizaria essa autoridade, comprometendo a integridade do ambiente tecnológico.

**5.3.3. Arquitetura de Sanções e Glosas Particularizadas:** O detalhamento dos serviços em grupos tem por finalidade permitir uma fiscalização cirúrgica e meritocrática. A estruturação estratificada possibilita que eventuais ajustes financeiros (IMR) ou sanções administrativas recaiam especificamente sobre o grupo de serviço que deu causa à desconformidade (nexo de causalidade). Este modelo é mais justo ao Contratado, pois evita penalizações generalizadas sobre faturas de serviços executados com qualidade, isolando o impacto financeiro na fonte da falha técnica, sem abrir mão da responsabilidade única da empresa pelo todo da solução.

**5.3.4. Riscos do Parcelamento e Responsabilidade Única:** O parcelamento entre diferentes fornecedores geraria o risco de "conflitos de competências" (omissões de responsabilidade) em incidentes de alta complexidade. A natureza dos serviços exige interoperabilidade imediata; a fragmentação elevaria o tempo médio de solução, pulverizaria a gestão de segurança da informação e dificultaria a coordenação via **DevSecOps**, resultando em perda de eficiência e potencial prejuízo ao erário.

**5.3.5. Amparo Legal:** A decisão pelo não parcelamento fundamenta-se no **Art. 40, § 2º da Lei nº 14.133/2021**, que condiciona a divisão do objeto à viabilidade técnica e econômica. No presente caso, a necessidade de um ponto único de responsabilidade técnica (SPOC) e a impossibilidade de operar um SGS fragmentado justificam a manutenção do objeto como lote único, visando a eficácia do serviço público e a resiliência tecnológica do Instituto.

## 5.4. Requisitos de Metodologia de Trabalho

**5.4.1. Justificativa do Modelo de Governança Integrada:** A metodologia de trabalho foi desenhada para romper com modelos tradicionais e estáticos, adotando um ecossistema de gestão composto por quatro pilares complementares. Esta escolha justifica-se pela necessidade de alinhar conformidade normativa, agilidade operacional e foco na experiência do usuário final do INPI.

**I - Pilar de Normatização (ISO/IEC 20000:2020):** Define os requisitos mandatórios para o Sistema de Gestão de Serviços (SGS). Sua adoção justifica-se pela necessidade de um ambiente auditável, com processos de gerenciamento (Incidentes, Mudanças, Configuração, etc.) que garantam a integridade do ambiente tecnológico e a rastreabilidade total das operações.

**II - Pilar de Governança (ITIL® 4):** Atua como o *framework* de boas práticas para a co-criação de valor. Justifica-se por oferecer a flexibilidade necessária para adaptar os requisitos rígidos da ISO à realidade dinâmica do INPI, focando na melhoria contínua e nos fluxos de valor de serviço.

**III - Pilar de Operação (HDI®):** Focado na excelência do atendimento e na maturidade da Central de Serviços. A utilização das métricas do HDI justifica-se pela necessidade de padronizar a satisfação do

usuário e os indicadores de desempenho (KPIs), transformando dados brutos em inteligência para a gestão.

**IV - Pilar de Execução e Integração (DevSecOps):** Justifica-se pela necessidade de integrar a infraestrutura às áreas de desenvolvimento de software do INPI. A metodologia operacionaliza a automação (IaC), a segurança nativa nas *pipelines* e a rapidez nas entregas, evitando silos operacionais e garantindo que a infraestrutura acompanhe a velocidade das demandas de negócio.

**5.4.2. Flexibilidade e Gestão de Mudanças Metodológicas:** Dada a natureza de "Solução de TIC" com vigência plurianual, a metodologia prevê que o Contratado possa propor evoluções técnicas e ajustes procedimentais. Essa flexibilidade justifica-se para assegurar que a prestação do serviço acompanhe a evolução tecnológica do mercado, permitindo correções de rumo sem ônus adicional, desde que mantido o equilíbrio econômico-financeiro baseado na Planilha de Custos original.

**5.4.3. Automação e Rastreabilidade Operacional:** A exigência de que toda atividade seja registrada obrigatoriamente em ferramenta de ITSM (GLPI) e monitoramento (Zabbix) justifica-se pelo princípio da transparência pública e pela necessidade de auditoria em tempo real. O modelo substitui o controle de "presença física" pelo controle de "evidência digital", onde a remuneração está estritamente vinculada ao alcance dos Níveis Mínimos de Serviço (NMS).

**5.4.4. Ciclo de Melhoria Contínua (PMC):** A metodologia impõe a realização de cerimônias periódicas e a entrega do "Book Mensal". Este requisito justifica-se para garantir que o conhecimento tático gerado na operação seja formalizado e devolvido ao INPI, mitigando o risco de dependência tecnológica e assegurando que o contrato evolua em maturidade ao longo de sua execução.

## 5.5 Requisitos da Arquitetura Tecnológica

**5.5.1. Sistema de Gerenciamento de Serviços (SGS) como "Espinha Dorsal":** A arquitetura baseia-se na implementação de um SGS em conformidade com a norma **ABNT NBR ISO/IEC 20000:2020**. Esta escolha justifica-se pela necessidade de um arranjo integrado de processos, papéis e ferramentas que funcionem como o "esqueleto" normativo da operação. O SGS não é apenas uma recomendação, mas a camada de governança que integra o ciclo de vida dos serviços, garantindo que a TI suporte diretamente os objetivos finalísticos do INPI.

**5.5.2. Organização Estratificada e Níveis de Atendimento:** Para assegurar a especialização e o escalonamento estruturado, a arquitetura da solução é organizada em cinco camadas interdependentes:

- 1) Gerenciamento e Governança:** Supervisão e integração dos processos.
- 2) Monitoramento (ITOM/ITIM):** Observabilidade proativa 24x7 para antecipação de falhas.
- 3) Suporte N3:** Especialistas em infraestrutura avançada, banco de dados e redes.
- 4) Suporte N2 (Field Service):** Atendimento técnico presencial e especializado ao usuário.
- 5) Central de Serviços N1 (SPOC):** Ponto único de contato e operação da ferramenta de ITSM.

**5.5.3. Integração DevSecOps e Interoperabilidade:** A arquitetura tecnológica deve ser nativamente integrada às práticas de **DevSecOps** do Instituto. Isso justifica-se pela necessidade de fluidez entre a sustentação (infraestrutura) e o desenvolvimento de software. O SGS deverá interoperar com *pipelines* de CI/CD e repositórios de código, garantindo que mudanças no ambiente sejam rastreáveis e que falhas detectadas na operação retroalimentem o ciclo de desenvolvimento (conceito de *shift-left*).

**5.5.4. Componentes Estruturantes e Continuidade:** A arquitetura incorpora obrigatoriamente três bases de dados integradas ao ITSM oficial (GLPI):

**a) Base de Conhecimento (KMS):** Justifica-se como ferramenta crítica para mitigar riscos de rotatividade (*turnover*), permitindo que profissionais sem dedicação exclusiva executem tarefas com base em procedimentos documentados.

**b) Base de Dados de Gerenciamento de Configuração (CMDB):** Essencial para a análise de impacto de mudanças e planejamento de capacidade.

**c) Ecossistema de Monitoramento (ITOM/ITIM):** Utilizando ferramentas como o Zabbix, permite a abertura automática de incidentes e a correlação de eventos técnicos, garantindo que a fiscalização tenha visibilidade em tempo real sobre os indicadores de desempenho (IMR).

**5.5.5. Vedação de Sistemas Paralelos:** A arquitetura tecnológica é centralizada. Justifica-se a proibição de sistemas de monitoramento ou registro de chamados paralelos para garantir a **unidade da informação** e a **integridade das trilhas de auditoria**. Toda a inteligência operacional deve residir nas ferramentas oficiais do INPI, assegurando que o patrimônio informacional do órgão seja preservado independentemente da empresa Contratada.

## 5.6. Requisitos de Experiência e Formação de Equipes

**5.6.1. Estratificação por Senioridade (Portarias SGD/MGI):** A composição das equipes baseia-se nos níveis de experiência definidos pelas **Portarias SGD/MGI nº 1.070/2023 e suas alterações**. Esta estratificação justifica-se pela necessidade de adequar a capacidade técnica à complexidade das tarefas:

**1) Júnior (mín. 1 ano):** Atividades de suporte básico e rotinas procedimentais.

**2) Pleno (mín. 3 anos):** Resolução de problemas de média complexidade e análise crítica.

**3) Sênior (mín. 5 anos):** Atuação em incidentes críticos e infraestrutura de alta complexidade, exigindo certificações de mercado.

**5.6.1. A comprovação rigorosa via CTPS ou declarações formais** visa garantir que o INPI não receba profissionais em fase de formação para gerir ativos estratégicos, assegurando a curva de aprendizado adequada para a sustentação do *Datacenter*.

**5.6.2. Qualificação Técnica e Certificações:** Os requisitos de formação (Nível Superior, Tecnológico ou Técnico em TIC) e as certificações profissionais justificam-se pela necessidade de **conhecimento normatizado**. As certificações garantem que a equipe domine as tecnologias assistidas (ex: Redes, Aplicações, Bancos de Dados) e as melhores práticas de mercado (ISO 20.000, ITIL), reduzindo o tempo médio de solução e o risco de erros de configuração.

**5.6.3. Retenção de Talentos e Gestão do Conhecimento:** Dada a escassez de profissionais de TI no mercado, o ETP estabelece o monitoramento do *Turnover* em conformidade com a Portaria SGD/MGI e a exigência de **Transferência de Conhecimento (Shadowing)** em substituições. Isso se justifica para evitar a "amnésia institucional", garantindo que o conhecimento tácito do ambiente do INPI permaneça no contrato, independentemente da rotatividade da empresa.

**5.6.4. Autonomia Gerencial e Dimensionamento Referencial:** O dimensionamento dos perfis (inclusive frações de recursos) é **referencial**. Justifica-se a autonomia gerencial do Contratado para organizar a equipe em *squads* ou grupos solucionadores, desde que garanta a cobertura contínua (10x5, 13x5 ou 24x7) e o cumprimento dos SLAs. O foco da Administração é a **fiscalização por resultados**, evitando a ingerência na gestão de pessoal do parceiro privado.

**5.6.5. Estrutura de Resposta a Crises (Sobreaviso):** A exigência de uma estrutura de prontidão (Gerente de TIC + Especialista Técnico) justifica-se pela natureza ininterrupta dos serviços, sobretudo referente à demanda de operação ininterrupta do datacenter do INPI. A vedação de intervenções extraordinárias sem supervisão gerencial visa proteger a integridade do Parque Tecnológico, garantindo que toda mudança crítica tenha coordenação e plano de *rollback* validados.



## 5.7. Instrumento de Medição de Resultados (IMR)

5.7.1. **Racional do Modelo de Pagamento por Resultado (PPR):** A adoção do IMR justifica-se pela adoção do modelo de "entrega de serviços". Em conformidade com a **Lei nº 14.133/2021** e a **IN SGD/MGI nº 94/2022**, o IMR funciona como um mecanismo de reequilíbrio financeiro: caso o serviço seja entregue abaixo dos Níveis Mínimos de Serviço (NMS), a Administração realiza um ajuste proporcional no pagamento, evitando o enriquecimento sem causa do Contratado por um serviço deficitário.

5.7.2. **Estratificação de Severidade e Impacto:** O racional dos indicadores baseia-se na priorização de ativos e serviços. A classificação de **Severidade (1 a 5)** justifica-se para garantir que incidentes que paralisam o INPI (como queda do Datacenter) tenham tempos de resposta e solução significativamente mais curtos e sanções mais severas do que requisições rotineiras.

Severidade	Urgência		
Criticidade	3 - Pouco Urgente	2 - Urgente	1 - Muito Urgente
1 - Alta	2-P03	1-P02	1-P01
2 - Média	3-P06	2-P05	1-P04
3 - Baixa	4-P09	3-P08	2-P07
4 - Muito Baixa	5-P12	4-P11	3-P10
5 - Baixíssima	5-P15	5-P14	4-P13

Observação: Pxx = Prioridade

NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (NMS)			
Severidade	Primeiro Tempo de Resposta	Tempo de solução	Regime
1	Até 30min	Até 2 horas	Horas Úteis
2	Até 30min	Até 4 horas	Horas Úteis
3	Até 60min	Até 8 horas	Horas Úteis
4	Até 120min	Até 16 horas	Horas Úteis
5	Até 240min	NBD ou agendado	Horas Úteis

a) **Horas úteis:** contagem do tempo considerando exclusivamente o horário **definido** dentro dos regimes padronizados deste TR (10 x 5, 13 x 5 e 24 x 7), de segunda a sexta-feira, excluídos feriados nacionais e pontos facultativos federais publicados em ato do Poder Executivo Federal.

b) **A continuidade do atendimento** aos chamados de Severidade 1 e 2 fora do horário operacional padrão será assegurada por regime de sobreaviso e hora extraordinária, nos termos definidos neste Termo de Referência. O Contratado deverá confirmar à Contratante o acionamento do sobreaviso e a continuidade do atendimento fora dos regimes padrão, garantindo o cumprimento dos prazos de tempo de solução para essas severidades. Fica reservada à Contratante a prerrogativa de determinar a pausa no atendimento de Severidade 1 e 2, sendo a contagem retomada no próximo dia útil conforme o regime estabelecido.

c) **Incidentes com Severidade 1 e 2** fora dos regimes padrão estabelecidos neste TR deverão ter tratamento tempestivo e proativo do Contratado por meio de mecanismo de monitoramento de TIC, intervenções extraordinárias e sobreaviso, devendo ter registro corrente das ocorrências na ferramenta ITSM de gestão de tickets do contrato.

**d) A divisão em três alíneas:** (a - Regra Geral, b - Continuidade e c - Proatividade) é uma prática de gestão de contratos públicos, pois separa o atendimento rotineiro (a) da gestão de intervenções emergenciais e tratamento de riscos críticos (b e c).

**5.7.2.1. Severidade 1 – Alto Impacto e Alta Urgência:** Caracteriza-se por situações que exigem **atendimento tempestivo e imediato**, subdividindo-se em:

- a) **Indisponibilidade Crítica:** Interrupção total ou indisponibilidade de serviços de infraestrutura de TIC que impeçam a realização das atividades finalísticas do INPI ou afetem múltiplos usuários.
- b) **Demandas de Pronto Atendimento (Quick Win):** Serviços que, embora de baixa complexidade técnica, exigem solução imediata para viabilizar a continuidade do trabalho individual do usuário ou a segurança do ambiente, tais como: **Gestão de Identidades:** Reset de senhas e desbloqueio de contas de acesso, **Conectividade e Energia:** Substituição emergencial de cabos de alimentação, fontes de energia e restabelecimento de conexão à rede local e **Segurança Imediata:** Bloqueio de acessos por perda ou roubo de dispositivos.

**5.7.2.2. Severidade 2 – Alto Impacto e Urgência Moderada:** Caracteriza-se por falhas que comprometem funcionalidades importantes, mas que não paralisam totalmente a operação finalística. Inclui:

- a) **Indisponibilidade Parcial:** Interrupção de serviços não críticos ou falhas em sistemas que possuem métodos de contorno (*workarounds*) conhecidos.
- b) **Impacto Setorial:** Problemas que afetam a produtividade de um grupo específico de usuários ou unidade regional, sem atingir a infraestrutura central do Instituto.

**5.7.2.2.3. Severidade 3 – Médio Impacto e Urgência Moderada:** Refere-se a incidentes ou requisições que causam degradação na performance ou dificuldades no uso de ferramentas de TIC. Inclui:

- a) **Degradação de Serviço:** Lentidão em sistemas, dificuldades de impressão ou instabilidade intermitente em ferramentas de colaboração (Office 365/Videoconferência).
- b) **Requisições Padrão de Software:** Instalação de softwares homologados, atualizações de sistemas operacionais e configurações de periféricos de uso individual.

**5.7.2.2.4. Severidade 4 – Baixo Impacto e Urgência Planejada:** Demandas que não impedem a execução do trabalho e podem ser programadas conforme a capacidade da equipe. Inclui:

- a) **Dúvidas e Orientações:** Consultas sobre o uso de ferramentas, solicitações de informações técnicas ou suporte para procedimentos rotineiros já documentados na Base de Conhecimento.
- b) **Pequenos Ajustes:** Alterações estéticas, configurações de preferências de usuário ou solicitações de novos recursos não emergenciais.

**5.7.2.2.5. Severidade 5 – Baixo Impacto e Agendado:** Demandas de caráter puramente administrativo ou que dependem de datas específicas de terceiros. Inclui:

- a) **Movimentações Planejadas:** Instalação de novos postos de trabalho, mudanças físicas de equipamentos em larga escala ou logística de novos ativos.
- b) **Atendimentos com Terceiros:** Acompanhamento de intervenções de fornecedores externos ou serviços de garantia com agendamento prévio.
- c) **Agendamento a pedido do Requiritante:** Casos em que o usuário solicita que o atendimento ocorra em momento posterior por indisponibilidade momentânea ou conveniência de sua agenda, suspendendo-se a contagem do prazo de solução até o horário acordado.

**5.7.2.2.5. ESCLARECIMENTOS SOBRE OS NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (NMS)**

**5.7.2.2.5.1 Racionalidade da Estratégia de Atendimento** A definição dos tempos de Primeiro Tempo de Resposta e Tempo de Solução foi estabelecida com base na criticidade das atividades finalísticas do órgão e no impacto direto da indisponibilidade de TIC na produtividade dos servidores. A estratégia adotada busca o equilíbrio entre a alta disponibilidade tecnológica e a razoabilidade operacional do Contratado.

**5.7.2.2.5.2 Metodologia de Escalonamento (Criticidade x Urgência)** O modelo de priorização utiliza uma matriz multidimensional que cruza a **Criticidade** (impacto do ativo ou serviço para a instituição) com a **Urgência** (necessidade de resolução imediata para evitar prejuízos). Esta metodologia visa eliminar a subjetividade na triagem dos chamados, garantindo que os esforços da equipe técnica sejam direcionados prioritariamente aos incidentes de maior relevância institucional (Severidades 1 e 2).

**5.7.2.2.5.3 Justificativa do Prazo de 4 Horas (Severidade 2)** Para os chamados classificados como **Severidade 2 (Média Criticidade)**, estabeleceu-se o Tempo de Solução de **até 4 horas**. Esta métrica fundamenta-se na preservação da jornada de trabalho do usuário:

**1) Eficiência Produtiva:** O prazo garante que o servidor não tenha mais de **50% de sua jornada diária (considerando 8h/dia)** comprometida por uma única falha técnica.

**2) Recuperabilidade:** Ao solucionar o incidente em até um turno de trabalho (manhã ou tarde), permite-se que o usuário retome suas atividades e recupere sua produção no turno subsequente, mitigando o risco de paralisia total de unidades administrativas ou técnicas durante um dia inteiro de expediente.

**5.7.2.2.5.4** A adoção da fórmula **Prioridade = Criticidade<sup>2</sup> + Urgência** cujo resultado está expresso na primeira tabela do item 5.7.2 visa estabelecer uma hierarquia de atendimento que privilegia o impacto institucional sobre a percepção individual de pressa. Ao elevar a Criticidade ao quadrado, o modelo garante que ativos e serviços vitais para o INPI (como a infraestrutura de rede e segurança) recebam um peso desproporcionalmente maior, impedindo que uma sucessão de demandas meramente urgentes, porém de baixo impacto, sobrecarregue a equipe técnica e comprometa a continuidade das atividades finalísticas do órgão.

**5.7.2.2.5.5 Continuidade Operacional e Sobreaviso** Visando a proteção dos ativos críticos (como infraestrutura de rede, VPN e segurança perimetral), o modelo de NMS prevê a **continuidade ininterrupta** do atendimento para chamados de Severidade 1 e 2. Caso o atendimento se inicie dentro do regime de expediente padrão e extrapole o horário de término deste, a transição para o regime de sobreaviso garante que o tempo de solução não seja pausado, assegurando a resolução do incidente no menor tempo possível (horas corridas para estas severidades específicas), evitando que falhas graves permaneçam sem tratamento durante períodos de repouso ou finais de semana.

**5.7.2.2.5.6 Governança e Transparência (Ferramenta ITSM)** Todos os tempos de atendimento serão aferidos exclusivamente via ferramenta oficial de ITSM (GLPI), mediante registro concomitante e proativo das ocorrências. Tal exigência visa garantir a rastreabilidade absoluta dos dados e a auditabilidade do contrato, permitindo que a fiscalização realize ajustes precisos no pagamento (glosas) proporcionalmente ao desempenho efetivamente entregue pela Contratada.

### 5.7.3. Indicadores de desempenho selecionados e suas finalidades:

#### 5.7.3.1 Indicadores de Prazo e Severidade (SLA)

**a) IMR01 - Severidade 1:** Medir o cumprimento dos prazos de atendimento N3 para sustentação de infraestrutura.

**a) IMR02 - Severidade 1:** Medir o cumprimento dos prazos de atendimento N2 para chamados de alto impacto e alta urgência (até 2 horas).

**b) IMR03 - Severidade 2:** Medir o cumprimento dos prazos de atendimento N2 de alto impacto e urgência moderada (até 4 horas).

**c) IMR04 - Severidade 3:** Medir o cumprimento dos prazos de atendimento N2 de médio impacto e urgência moderada (até 8 horas).

**d) IMR05 - Severidade 4:** Medir o cumprimento dos prazos de atendimento N2 de baixo impacto e urgência planejada (até 16 horas).

**e) IMR06 - Severidade 5:** Medir o cumprimento dos prazos de atendimento N2 de baixo impacto e agendados (próximo dia útil ou data agendada).

**f) IMR07 - Incidentes de Segurança (SIEM):** Apurar a tempestividade e eficácia no tratamento de incidentes de segurança detectados automaticamente pela plataforma SIEM.

#### 5.7.3.2. Indicadores de Qualidade e Eficácia

**a) IMR08 - Eficácia no Tratamento de Chamados:** Medir a qualidade das soluções aplicadas através do índice de reabertura de chamados em até 3 dias úteis.

**b) IMR12 - Vinculação à Base de Conhecimento:** Aferir a maturidade da Gestão do Conhecimento, vinculando a resolução de chamados a artigos e procedimentos registrados.

**b) IMR13 - Integridade e Qualidade dos Registros (TQA):** Aferir a precisão na categorização, priorização e documentação dos chamados na ferramenta ITSM.

**c) IMR21 - Solução no Primeiro Nível (FLR):** Aferir a capacidade da Central de Serviços (N1) em resolver chamados sem escalonamento para especialistas.

**d) IMR22 - Atendimento Remoto em Microinformática:** Incentivar a resolução de incidentes via acesso remoto para reduzir deslocamentos físicos.

#### 5.7.3.3. Indicadores de Gestão de Fluxo e Planejamento

**a) IMR09 - Controle de Backlog:** Medir o volume de chamados pendentes ao final do período para evitar o acúmulo de demandas.

**b) IMR14 - Tempo de Implementação de Mudança:** Aferir a agilidade na implementação de mudanças autorizadas no ambiente de TIC.

**c) IMR15 - Eficiência do Planejamento em Janelas:** Reduzir intervenções emergenciais extraordinárias, privilegiando manutenções programadas.

**d) IMR16 - Resolução de Problemas no Prazo:** Aferir a eficácia na resolução definitiva da causa raiz de falhas recorrentes ou graves.

#### 5.7.3.4. de Satisfação e Retenção

**a) IMR10 - Satisfação dos Usuários:** Aferir o grau de satisfação dos usuários finais em relação ao suporte de microinformática.

**b) IMR11 - Satisfação Técnica (NPS):** Aferir a percepção do corpo técnico e gestores do INPI quanto à excelência e proatividade do contratado.

**c) IMR17 - Rotatividade de Pessoal (Turnover):** Apurar a capacidade de reter profissionais qualificados para preservar o capital intelectual.

#### 5.7.3.5. Indicadores de Central de Atendimento (Telefonia)

- a) IMR18 - Chamadas Telefônicas Abandonadas:** Garantir a disponibilidade dos técnicos e minimizar o tempo de desistência do usuário na fila.
- b) IMR19 - Tempo Médio na Fila de Espera (TME):** Apurar o tempo médio de espera para atendimento humano após a URA.
- c) IMR20 - Chamadas Atendidas em até 20 Segundos:** Garantir agilidade e prontidão imediata no atendimento da maioria das chamadas.

#### 5.7.3.6. Indicadores de Disponibilidade de Plataformas e Infraestrutura

- a) IMR23 - Plataforma de Gestão (ITSM):** Garantir que a ferramenta de gestão de chamados esteja funcional para usuários e técnicos.
- b) IMR24 - Plataforma de Monitoramento (Zabbix):** Garantir a visibilidade contínua da saúde dos ativos de TIC para a equipe de NOC.
- c) IMR25 - Servidores de Missão Crítica (Top 5):** Garantir disponibilidade prioritária aos 5 ativos mais vitais para o negócio do INPI.
- d) IMR26 - Servidores Corporativos Linux:** Apurar a disponibilidade média do parque de servidores Linux.
- e) IMR27 - Servidores Corporativos Windows:** Apurar a disponibilidade média do parque de servidores Windows.
- f) IMR28 - Bancos de Dados Corporativos:** Garantir o acesso contínuo e integridade das instâncias de bancos de dados.
- f) IMR29 - Serviços de Telecomunicações:** Apurar a disponibilidade de links de internet, WAN e canais de voz.

**5.7.4. Dimensões de Medição e Indicadores Selecionados:** Os 28 indicadores foram baseados nos exemplos constantes da Portaria SGD/MGI No. 6.680/2024. Estes agrupados em dimensões estratégicas para cobrir todo o ciclo de vida da Solução de TIC:

#### I. Dimensão de Tempestividade e Disponibilidade (Críticos)

- a) IMR01 a IMR06 e IMR22 a IMR28:** Focam na prontidão de atendimento e no *uptime* de infraestrutura crítica (Servidores Top 5, Linux, Windows, Banco de Dados e Telecom).
- b) Racional:** A infraestrutura é o alicerce dos serviços digitais do INPI. Falhas nestes itens comprometem a arrecadação e a proteção da propriedade industrial, justificando glosas de até **10%** por item.

#### II. Dimensão de Eficácia e Qualidade Operacional (Médio Impacto)

- a) IMR07 (Eficácia), IMR08 (Backlog), IMR15 (Problemas) e IMR20 (FLR):** Medem se a solução aplicada é definitiva e se a equipe é capaz de resolver demandas sem escalonamento excessivo.
- b) Racional:** Evita o "retrabalho" e o represamento de chamados, garantindo que o Service Desk seja resolutivo e não apenas um registrador de tickets.

#### III. Dimensão de Gestão do Conhecimento e Maturidade (Evolutivos)

- a) IMR11 (Vinculação à Base de Conhecimento) e IMR12 (TQA):** Avaliam se a equipe documenta as soluções e se os dados no ITSM são íntegros.

**b) Racional:** Justifica-se pela necessidade de reter o conhecimento tático no Instituto. Se o profissional for substituído, a documentação garante a continuidade sem perda de histórico, mitigando o risco de *lock-in* técnico.

#### IV. Dimensão de Satisfação e Retenção (NPS e Turnover)

**a) IMR09, IMR10 (NPS) e IMR16 (Turnover):** Medem a percepção do usuário e a estabilidade da equipe.

**b) Racional:** O uso do **NPS (Net Promoter Score)** para o Catálogo Técnico justifica-se pela necessidade de medir a confiança do corpo especialista do INPI na parceria estratégica. O controle de **Turnover** protege o capital intelectual, punindo a rotatividade excessiva que degrada o serviço.

**5.7.4. Integração SIEM-ITSM e Automação:** A exigência de integração entre ferramentas de segurança (SIEM) e gestão (ITSM) justifica-se pela **segurança cibernética**. O registro automático de incidentes de segurança garante que ameaças sejam tratadas com o timestamp soberano do sistema, eliminando a falibilidade do registro manual em situações de crise.

### 5.8. Gestão do Conhecimento e Transferência de Informação

**5.8.1. Racional Estratégico e Capital Intelectual:** A Gestão do Conhecimento é pilar obrigatório para garantir a continuidade operacional, mitigando riscos decorrentes da rotatividade de pessoal (*turnover*) e da ausência de dedicação exclusiva. O Contratado deve atuar como uma "organização do conhecimento", transformando experiências técnicas em ativos digitais reutilizáveis, garantindo que a inteligência operacional resida nas ferramentas do INPI e não em indivíduos isolados.

**5.8.2. Curadoria e Alimentação das Ferramentas de Gestão:** Embora o INPI forneça o ecossistema tecnológico (ITSM, ITIM, CMDB, KMS), cabe exclusivamente à Contratada a responsabilidade técnica pela sua alimentação, parametrização e atualização contínua, observando:

**a) Base de Conhecimento (KMS):** Registro obrigatório de Procedimentos Operacionais Padrão (POPs), scripts, diagnósticos de causa raiz e "erros conhecidos". Chamados só serão considerados resolvidos após a vinculação ao ID de conhecimento correspondente.

**b) Configuração e Ativos (CMDB/BDGC):** Manutenção rigorosa da topologia e dos relacionamentos entre ativos de TIC após cada mudança ou intervenção.

**c) Monitoramento e Telemetria:** Integração proativa entre os alertas (Zabbix) e a abertura automática de tickets (GLPI), gerando trilhas de auditoria para aferição do IMR.

**5.8.3. Papel do Agile Coach e Governança Ágil:** Para garantir a modernização da entrega, O Contratado alocará um profissional com perfil de **Agile Coach**, responsável por:

a) Implementar e adaptar *frameworks* (Scrum, Kanban, DevSecOps) à realidade da infraestrutura do INPI.

b) Promover a cultura de automação (*Infrastructure as Code*) e integração com as equipes de desenvolvimento.

c) Realizar *workshops* quinzenais e sessões de *hands-on* para elevar a maturidade técnica da equipe interna e terceirizada.

**5.8.4. Ritos de Transferência e Book Mensal:** A transferência de conhecimento será formalizada por meio de um ciclo de relatórios e cerimônias, sem ônus adicional:

a) Book Mensal (Relatório Operacional): Documento analítico contendo KPIs, análise de tendência de consumo de recursos, mapas de riscos e planos de ação para o ciclo seguinte. Sua entrega é requisito para a liquidação da despesa.

b) Dashboards Interativos: Manutenção de painéis em tempo real (Power BI ou similar) para visibilidade executiva sobre a performance do Service Desk.

c) Capacitação e Conscientização: Realização de treinamentos curtos a usuários, campanhas de segurança da informação e descarte consciente de resíduos tecnológicos.

**5.8.5. Soberania e Reversibilidade:** Todo o conteúdo gerado (scripts, bases de dados, manuais) constitui propriedade intelectual do INPI. Ao término do contrato, O Contratado deve garantir a transição completa e assistida dessas informações, assegurando que o novo fornecedor ou a equipe interna possa assumir a operação sem perda de histórico ou degradação da qualidade.

## **5.9. Recursos e Materiais a serem disponibilizados**

**5.9.1. Diretrizes Gerais de Provimento:** A presente contratação destina-se exclusivamente à prestação de serviços (**modelo de pagamento por resultado**), não contemplando o fornecimento de bens permanentes ou licenciamento de software para a propriedade do INPI.

**a) Responsabilidade do Contratado:** Prover, às suas expensas, todos os insumos necessários ao desempenho de suas equipes (estações de trabalho, EPIs, ferramentas de hardware, licenças de uso individual e infraestrutura de conectividade remota).

**b) Responsabilidade da Contratante:** Indicar e disponibilizar o ecossistema de ferramentas de gestão (SGS) hospedado em seu próprio ambiente, garantindo a soberania da informação.

**5.9.2. Ecossistema Tecnológico de Gestão (SGS):** Para garantir a governança e a conformidade com a **ISO /IEC 20.000:2020**, os serviços serão operados obrigatoriamente sobre o ferramental indicado pelo INPI. O Contratado assume a responsabilidade técnica pela **configuração, parametrização e operação** destas soluções:

**a) Gerenciamento de Serviços (ITSM):** Ferramenta **GLPI** (ou equivalente indicado), responsável pelo ciclo de vida de incidentes, mudanças e aferição de indicadores do IMR.

**b) Monitoramento de Infraestrutura (ITIM/ITOM):** Ferramenta **Zabbix**, para observabilidade 24x7 e abertura automática de chamados.

**c) Gestão de Configuração e Conhecimento:** Repositórios de **CMDB** (Itens de Configuração) e **KEDB** (Erros Conhecidos), integrados ao ITSM para mitigar riscos de dependência de pessoal.

**d) Automação e Agilidade:** Ferramentas de **RPA** e **CI/CD** para automação de processos repetitivos e Infraestrutura como Código (IaC).

**5.9.3. Infraestrutura de Conectividade e Interoperabilidade:** Para viabilizar a operação remota (N1 e NOC), O Contratado deverá implantar e manter, sem ônus adicional ao INPI, a interligação de seus ambientes com o *Datacenter* da Contratante:

**a) Segurança:** Conexão via túnel **VPN Gateway-to-Gateway** com criptografia de alto nível.

**b) Telefonia:** Integração de telefonia IP/VoIP para que o atendimento da Central de Serviços ocorra de forma transparente e rastreável pelos sistemas do INPI.

**c) Disponibilidade:** Links de dados com alta disponibilidade (mínimo de 99,44%) para evitar a descontinuidade do suporte.

**5.9.4. Ferramental de Trabalho das Equipes:** O Contratado deverá disponibilizar aos seus profissionais kits completos de ferramentas, garantindo a autonomia e segurança na execução:

**a) Mobilidade e Produtividade:** Notebooks configurados, licenças de software de produtividade e dispositivos de comunicação. É **expressamente proibido** o uso de equipamentos pessoais (BYOD) para acesso ao ambiente do INPI.

**b) Manutenção de Hardware:** Kits de ferramentas físicas (chaves, alicates de crimpar, testadores de cabo certificados ANSI/TIA/EIA 568B).

**c) Logística Interna:** Carrinhos de transporte tipo plataforma (alumínio, cap. 300kg) e EPIs necessários para a circulação e manutenção no parque tecnológico.

**5.9.5. Automação e Inovação no Atendimento:** O planejamento incentiva o uso de **Chatbots e Inteligência Artificial** para otimizar o atendimento. Tais soluções, quando propostas pelo Contratado e aprovadas pelo INPI, serão consideradas parte integrante do serviço e ferramenta de ganho de eficiência da própria Contratado, não gerando custos adicionais ou alterações no valor fixo mensal.

**5.9.6. Soberania e Reversibilidade:** Todas as ferramentas de gestão e suas respectivas bases de dados (histórico de chamados, topologias, base de conhecimento) deverão permanecer hospedadas no ambiente do INPI. O Contratado deverá garantir a transferência de conhecimento sobre todas as parametrizações realizadas, assegurando que o Instituto mantenha o controle total sobre o histórico gerencial mesmo após o encerramento do vínculo contratual.

## 6. Demais requisitos necessários e suficientes à escolha da solução de TIC

### 6.1. Sustentação dos Serviços de Operação e Atendimento a Usuários de TIC

#### 6.1.1 Atuação da Equipe de Gerenciamento de Serviços de TIC:

**6.1.1.1. Coordenação e Apoio Estratégico:** A equipe de Gerenciamento coordena o *Service Desk*, atuando como interface tática junto ao INPI. Sua missão abrange o planejamento operacional, apoio à tomada de decisão e a prospecção de melhorias contínuas para a sustentação tecnológica.

**6.1.1.2. Especialização e Sinergia Metodológica (ISO 20.000 e Agile):** Considerando a complementaridade entre a padronização da **ISO/IEC 20.000** e a velocidade dos **Métodos Ágeis (DevSecOps)**, a gestão será dividida em dois perfis GERINF (Sênior):

**1) Gestor de Serviços:** Focado na manutenção do Sistema de Gestão de Serviços (SGS), processos de controle (Incidentes, Mudanças, Problemas) e indicadores de desempenho.

**2) Agile Coach:** Responsável por disseminar a cultura ágil e implementar práticas DevSecOps, integrando a operação de infraestrutura ao ciclo de vida de software.

**6.1.1.1.3. Arquitetura Híbrida e Sustentação Crítica (CLOUD-02):** Dada a criticidade do *CORE* de TIC, o perfil **CLOUD-02 (Sênior)** atuará na arquitetura e operação de ambientes *on-premises* e nuvem. Este perfil trabalha em sinergia com os gestores GERINF para implementar melhorias estruturais em redes e *Datacenter*, garantindo alta disponibilidade.

**6.1.1.1.4. Gestão de Atendimento ao Usuário (GERSUP):** O suporte aos usuários (servidores de alta qualificação e distribuídos geograficamente) será gerido por perfis **GERSUP (Sênior)**. Cabe a eles a coordenação do *Field Service*, a gestão do relacionamento com o usuário final e a otimização dos fluxos de resolução de requisições.

#### 6.1.1.1.5 Gestão de Fornecedores e Escalonamento:

**1) GERINF e CLOUD-02:** Gerenciam o relacionamento técnico com provedores de infraestrutura crítica (*Datacenter*, *Telecom*, *Garantia de Hardware*), coordenando escalonamentos de alta complexidade.



**2) GERSUP:** Gere os fornecedores de recursos computacionais dos usuários finais, assegurando a funcionalidade do parque de microinformática.

#### 6.1.1.6 Regime de Trabalho e Continuidade:

**1) Presença e Sobreaviso:** É vedada a realização de intervenções programadas ou emergenciais sem a presença de um representante da gestão. Os perfis de Gerenciamento atuarão em regime de sobreaviso e coordenação de atividades para garantir respostas imediatas fora do horário comercial.

**2) Modalidade:** Os perfis GERINF (Gestor), CLOUD-02 e GERSUP atuarão em modo **híbrido** para garantir o contato direto com a Contratante. O perfil GERINF (Agile Coach) atuará de forma **remota**, focando na liderança técnica e cultural das equipes.

#### 6.1.2. Atuação da Equipe de sustentação de aplicações:

**6.1.2.1. Escopo de Atuação e Orquestração:** A equipe de Sustentação de Aplicações gerencia a infraestrutura física e lógica, abrangendo armazenamento (Storage/SAN), virtualização e sistemas operacionais (Linux/Windows). É responsável pela instalação, manutenção e melhoria contínua do ambiente, além da orquestração das ferramentas de suporte à gestão (ITSM, ITIM, BDGC, BDEC) e tecnologias de automação (RPA e IaC).

**6.1.2.2. Perfis Seniores e Especialização:** A equipe é composta por perfis de alta senioridade, estruturados para garantir proatividade e inovação:

1) Administrador de Sistemas Operacionais (ASO-03): Focado na sustentação de servidores windows, Servidores Linux, Aplicações Middleware, virtualização e armazenamento.

2) Analista de Sistemas de Automação (ASISA-03): Especialista na implementação e configuração do ecossistema de ferramentas de gerenciamento e automação.

2) Analista de Sistemas de Automação (DESTEC-02): Especialista na implementação e configuração do ecossistema de ferramentas de gerenciamento ITSM.

**6.1.2.3. Pilares do Perfil ASISA-03 (Engenharia de Ferramentas):** O Service Desk contará com um perfis ASISA-03 com focos distintos e complementares:

**1) Agente de Transformação Digital (RPA e IaC):** Focado em práticas de DevOps e CI/CD. Sua missão é automatizar fluxos operacionais e provisionamento de infraestrutura como código, promovendo agilidade e modernização tecnológica.

**6.1.2.4. Pilares do Perfil DESTEC-02 (Engenharia de Ferramentas):** O Service Desk contará com um perfil DESTEC-02 com focos distintos e complementares:

**1) Especialista em Excelência Operacional (ITSM e ISO 20.000):** Focado na robustez dos processos de gestão. Responsável por garantir que as ferramentas ITSM, monitoramento (ITIM) e bases de conhecimento (BDGC/BDEC) estejam alinhadas à norma ISO/IEC 20.000:2020 e à resiliência do Service Desk.

**6.1.2.5. Resolução de Problemas Complexos e Projetos (N3):** Além da sustentação rotineira, o grupo inclui analistas ASO-03 com foco na prospecção tecnológica e resolução de problemas complexos (sem causa raiz identificada). Estes profissionais apoiam projetos de evolução da infraestrutura, garantindo expertise técnica superior para desafios de alta criticidade. o Contratado realizará o escalonamento dinâmico desses recursos conforme a demanda.

#### 6.1.2.6. Modelos de Trabalho e Disponibilidade:

**1) Operação Híbrida:** Aplicada aos perfis ASO-03 e ASISA-03 de sustentação rotineira, visando a proximidade física e o alinhamento contínuo com as equipes do INPI.

**2) Operação Remota:** Aplicada aos perfis DESTEC-02 (ITSM) e ASO-03 (Windows ou Linux Ou Virtualização), focando na agregação de capacidade, especialização e eficiência. O Contratato deverá realizar a gestão das demandas e disponibilidade o profissional necessário às demandas Windows, Linux ou Virtualização.

**3) Cobertura e Elasticidade:** Os profissionais remotos atuarão como contingência para os perfis híbridos em caso de ausências, assegurando a cobertura contratual ininterrupta e a preservação do conhecimento técnico em todas as frentes.

#### 6.1.3 Atuação da de Administração e Sustentação de Banco de Dados:

**6.1.3.1. Escopo e Gestão de Dados:** A equipe atua na administração, otimização e monitoramento dos recursos de banco de dados, abrangendo a gestão de esquemas, alocação de recursos físicos/lógicos e dimensionamento de capacidade. Sua missão inclui a análise de dados para proposição de padrões, garantia de normalização e integração com sistemas corporativos, assegurando o melhor aproveitamento do armazenamento.

**6.1.3.2. Especialização e Perfis ABD-03:** A equipe é composta por profissionais de perfil sênior (Administrador de Banco de Dados - ABD-03), subdivididos conforme a natureza da entrega:

**1) Sustentação Operacional:** Focada em atividades técnicas proativas, rotinas de manutenção e monitoramento de incidentes/problemas.

**2) Expertise e Projetos (N3):** Perfil dedicado à prospecção tecnológica, resolução de problemas complexos (sem causa raiz identificada) e apoio a projetos de evolução da infraestrutura. Este profissional possui conhecimento superior para liderar desafios de alta criticidade.

#### 6.1.3.3. Modelos de Trabalho e Resiliência:

**1) Operação Híbrida:** Aplicada aos perfis de sustentação rotineira, visando o alinhamento contínuo com a Contratante e clareza na comunicação das expectativas.

**2) Operação Remota:** Aplicada ao perfil focado em projetos e problemas complexos, privilegiando a especialização e eficiência operacional.

**3) Escalonamento Dinâmico:** O perfil remoto atuará como contingência para a operação híbrida em caso de ausências, garantindo a cobertura contratual e a disponibilidade ininterrupta do conhecimento técnico.

#### 6.1.4 Atuação da de Conectividade e Comunicação:

**6.1.4.1. Interconectividade e Performance:** A equipe gerencia a intercomunicação de redes locais (LAN) e de longa distância (WAN), redes sem fio, sistemas de videoconferência e telefonia IP (On-premises e Cloud). É responsável pela configuração, otimização e funcionamento dos ativos de rede, garantindo o desempenho e a qualidade do tráfego de dados do INPI.

**6.1.4.2. Gestão de Infraestrutura Física e Datacenter:** Cabe aos Analistas de Redes gerenciar o ambiente de hospedagem do Datacenter, o que inclui:

**1) Capacidade:** Gestão de espaço e ocupação de racks, monitoramento de energia e inventário de ativos.

**2) Cabeamento Estruturado:** Suporte na concepção, instalação de *patch cords* e manutenções emergenciais em pontos WLAN/LAN.

**3) Escalonamento Técnico:** Coordenação junto a provedores de telecomunicações e serviços terceirizados de suporte a cabeamento e garantia.

**6.1.4.3. Perfis Seniores (ARED-03):** A equipe estrutura-se em perfis de alta senioridade (Analista de Redes e Comunicação de Dados - ARED-03):

**1) Execução Operacional:** Responsável pelas tarefas rotineiras de manutenção, configuração e disponibilidade do ambiente de rede.

**2) Engenharia de Redes e N3:** Focado na resolução de problemas de alta complexidade, prospecção de novas tecnologias e suporte estratégico a projetos de modernização da conectividade.

**6.1.4.4. Modalidade de Atuação e Continuidade:**

**1) Operação Híbrida:** Designada aos perfis de sustentação rotineira para assegurar proximidade técnica e agilidade em intervenções físicas no Datacenter.

**2) Operação Remota:** Designada ao perfil focado em projetos e problemas complexos, priorizando a análise técnica aprofundada.

**3) Cobertura Contratual:** O perfil remoto poderá ser escalonado temporariamente para cobrir ausências pontuais da equipe híbrida, assegurando que não haja descontinuidade no suporte às redes e comunicações.

**6.1.5 Atuação da de Segurança de TIC:**

**6.1.5.1. Escopo e Gestão de Segurança:** A equipe é responsável por assegurar a integridade, disponibilidade e confidencialidade dos ativos de TIC. Sua atuação abrange o monitoramento e tratamento de incidentes, implementação de controles preventivos e reativos, execução de testes de intrusão e inspeções de segurança, além do apoio técnico na aplicação da Política de Segurança da Informação.

**6.1.5.2. Liderança Estratégica e Conformidade (ISO 27001 e DevSecOps):** A gestão da área será conduzida por um perfil **Gerente de Segurança da Informação (GERSEG)**, com as seguintes atribuições:

**1) Coordenação e Governança:** Planejamento operacional da equipe de segurança e interface tática com a Contratante para apoio à tomada de decisão e prospecção de soluções.

**2) Sinergia Metodológica:** Atuação integrada aos perfis GERINF e CLOUD-02, fundamentando-se na ISO/IEC 27001 para a manutenção do Sistema de Gestão de Segurança da Informação (SGSI).

**3) Cultura DevSecOps:** Integração da segurança em todas as fases do ciclo de vida de infraestrutura e desenvolvimento de software, promovendo a resiliência tecnológica.

**6.1.5.3. Perfis e Especialização ASEG-03:** A operação técnica é composta por profissionais de perfil sênior (**Administrador em Segurança da Informação - ASEG-03**), responsáveis pelas tarefas executivas rotineiras e pela gestão do ambiente de **Backup e Recuperação**. Cabe a este perfil coordenar a proteção das configurações de infraestrutura e dos bancos de dados corporativos, garantindo a execução eficiente dos procedimentos de salvaguarda.

**6.1.5.4. Modelos de Trabalho e Continuidade:**

**Operação Híbrida:** Aplicada aos perfis GERSEG e ASEG-03, garantindo o relacionamento próximo com o INPI e a agilidade na resposta a incidentes críticos.

**Resiliência Operacional:** Em caso de ausências pontuais, o Contratado disponibilizará suporte remoto temporário para a execução de atividades técnicas proativas, assegurando a manutenção dos níveis de serviço (SLA) e a cobertura contratual.

**6.1.6 Atuação da de monitoramento de TIC:**

**6.1.6.1. Centro de Operações de Rede (NOC) e Operação 24x7:** A equipe de monitoramento atua como a primeira linha de defesa da infraestrutura, operando em regime ininterrupto (24 horas por dia, 7 dias por semana). Utilizando ferramentas de monitoramento de infraestrutura (ITIM), o NOC realiza o acompanhamento automatizado do ambiente para prevenção de falhas e identificação antecipada de riscos.

**6.1.6.2. Gestão Proativa de Eventos e Capacidade:** Além da detecção de incidentes, o monitoramento exerce funções estratégicas de governança:

**1) Triagem e Análise:** Coleta preliminar de dados, avaliação de impacto e identificação de causas-raiz para escalonamento preciso às equipes especializadas (N2/N3).

**2) Gestão de Capacidade:** Acompanhamento contínuo do uso de recursos, prevenindo gargalos de desempenho e fornecendo subsídios para o planejamento de expansão da infraestrutura.

**3) Autonomia Operacional:** Redução da necessidade de intervenção direta do INPI na detecção de falhas, garantindo que o Contratado inicie as ações de remediação de forma autônoma e imediata.

**6.1.6.3. Estrutura de Perfis e Modalidade Remota:** A equipe será composta por profissionais de níveis pleno e sênior, com perfis técnicos de suporte (**TECSUP-02** e **TECSUP-03**):

**1) Regime de Turnos:** Organização em escala para garantir a cobertura 24x7 durante toda a vigência contratual.

**2) Operação Remota:** Dada a natureza digital da monitoração e a necessidade de escalas diferenciadas, os perfis TECSUP atuarão em modo totalmente remoto, integrados às ferramentas de gestão e comunicação do Contratado.

#### **6.1.7 Atuação em intervenções programadas e emergenciais**

**6.1.8.1. Disponibilidade e Janelas de Manutenção:** Para garantir a continuidade dos negócios e minimizar impactos no horário comercial, as intervenções de infraestrutura (Incidentes, Problemas e Mudanças) serão realizadas, preferencialmente, em horário extraordinário — incluindo períodos noturnos, finais de semana e feriados — respeitando o calendário de janelas de manutenção definido pelo INPI.

**6.1.8.2. Continuidade do Conhecimento Técnico:** As intervenções devem ser executadas, prioritariamente, pelos mesmos perfis profissionais que operam o ambiente no horário comercial. Esta prática assegura:

**1) Eficácia Resolutiva:** Domínio técnico atualizado sobre as particularidades do ambiente do INPI.

**2) Transição Suave:** Facilidade na execução de mudanças e resoluções complexas devido à familiaridade cotidiana com os ativos.

**3) Estabilidade:** Resposta ágil a incidentes críticos, preservando a disponibilidade dos serviços.

**6.1.8.3. Liderança e Governança das Intervenções:** o Contratado é responsável pela gestão e escalonamento das equipes, sendo obrigatória a liderança por profissionais da **Equipe de Gerenciamento**, conforme a natureza da atividade:

**1) Gestão de Mudanças e Problemas (GERINF, GERSEG e CLOUD-02):** Responsáveis pela avaliação de riscos, aprovação e implementação controlada de mudanças, além da identificação de causas-raiz e atualização da Base de Erros Conhecidos (**BDEC/KEDB**), conforme ISO/IEC 20.000 e ITIL 4.

**2) Gestão de Incidentes (GERSUP):** Focado na rápida restauração dos serviços e coordenação das equipes de suporte, garantindo o cumprimento dos SLAs e a comunicação com os envolvidos. *Obs: É vedada a realização de intervenções extraordinárias sem a presença de um representante da gestão do Contratado.*

**6.1.8.4. Regime de Trabalho e Modalidade:**

**1) Sobreaviso e CLT:** Os profissionais serão disponibilizados em regime de sobreaviso para atuações fora do horário comercial. Quando acionados, a remuneração das atividades seguirá rigorosamente as normas da CLT e acordos coletivos vigentes.

**2) Execução Remota e Presencial:** As intervenções ocorrerão remotamente sempre que tecnicamente viável. Caso a resolução exija ação física (ex: hardware ou cabeamento), a equipe realizará a visita técnica imediata ao local.

**3) 6.1.8.5. Registro e Rastreabilidade (ITSM):** Todas as intervenções devem ser registradas na ferramenta **ITSM**, categorizando as mudanças como **corretivas, adaptativas ou evolutivas**. Este registro é essencial para:

- a) Monitoramento de quantitativos e tempos de execução.
- b) Subsidiar a gestão e fiscalização contratual.
- c) Garantir a transparência operacional perante o INPI.

#### 6.1.9 Atuação da Central de Serviços de TIC (Nível 1):

**6.1.9.1. Ponto Único de Contato (SPOC) e Canais de Atendimento:** A Central de Serviços atua como a interface primária entre o usuário e a TI, sendo responsável pelo registro, classificação e priorização de requisições e incidentes no sistema **ITSM**. O atendimento é viabilizado por três canais integrados:

**1) Portal Web:** Canal preferencial e automatizado para abertura de chamados.

**2) E-mail:** Canal para comunicações formais e registro de demandas.

**3) Telefonia:** Suporte via ramal, 0800 ou numeração local (DDD 21), garantindo acessibilidade direta.

*Obs: Os canais devem suportar pesquisas de satisfação automatizadas para monitoramento da qualidade e melhoria contínua.*

**6.1.9.2. Operação e Grupos Solucionadores:** A equipe de Nível 1 atua na resolução imediata de demandas de baixa e média complexidade fundamentadas em scripts de solução pré-definidos. A otimização da resolução no primeiro contato visa:

**1) Agilidade e Satisfação:** Redução do tempo de espera e frustração do usuário.

**2) Eficiência Operacional:** Redução de custos e prevenção do transbordo de demandas simples para equipes especialistas (N2/N3), permitindo que estas foquem em atividades de alta complexidade.

**6.1.9.3. Perfis e Especialização (TECSUP):** O atendimento de Nível 1 é composto por profissionais de níveis pleno e sênior (**TECSUP-02** e **TECSUP-03**), dotados de profundo conhecimento do Catálogo de Serviços do INPI e das normas de criticidade e urgência.

**6.1.9.4. A Figura do Ticket Manager (ASUPCOM-02):** A estrutura conta com um Analista de Suporte Computacional (**ASUPCOM-02**) na função de *Ticket Manager*, responsável por:

**1) Gestão de Acessos:** Resolução de demandas que exijam credenciais específicas para concessão, revogação, liberação ou bloqueio.

**2) Base de Conhecimento:** Manutenção da Base de Erros Conhecidos (**BDEC**), criação de FAQs e organização dos Procedimentos Operacionais Padrão (**POP**).

**3) Inteligência de Atendimento:** Monitoramento de tendências de incidentes e colaboração com o perfil **ASISA-03** para otimização do portal de atendimento.

**6.1.9.5. Integração com a Gestão (GERSUP):** O *Ticket Manager* atua sob coordenação direta do **GERSUP**. Enquanto o GERSUP foca na gestão estratégica da equipe, relacionamento com usuários e fornecedores de hardware/software, o *Ticket Manager* garante a fluidez técnica da operação, assegurando a consistência na triagem e o escalonamento ágil para níveis superiores quando necessário.

**6.1.9.6. Modalidade de Trabalho:** Os perfis da Central de Serviços atuarão conforme definido na estratégia de suporte ao usuário, garantindo a disponibilidade dos canais de comunicação e a rastreabilidade integral de todos os eventos registrados.

#### **6.1.10 Atuação da de Suporte Técnico de Microinformática (Nível 2):**

**6.1.10.1. Escopo e Especialização:** A equipe de Nível 2 provê atendimento especializado para a resolução de incidentes e requisições de maior complexidade técnica, que demandem análise aprofundada de hardware e software. Sua atuação inclui a investigação de falhas, configuração avançada de ativos e o acompanhamento de chamados junto a fornecedores externos (garantia e suporte de terceiros). Além da resolução técnica, a equipe atua na orientação consultiva aos usuários sobre as melhores práticas de uso dos recursos de TIC.

**6.1.10.2. Suporte Técnico I (Sede e Remoto):** Composta por perfis **TECMAN-02 (Pleno)** e **TECMAN-03 (Sênior)**, esta frente opera na sede do INPI com as seguintes modalidades:

**1) Presencial:** Para intervenções físicas e suporte direto aos usuários da sede.

**2) Remoto:** Para o atendimento de todas as unidades regionais vinculadas, garantindo a uniformidade do suporte em todo o parque tecnológico.

**6.1.10.3. A Figura do Analista N2 (ASUPCOMP-02):** A equipe da Sede conta com um Analista de Suporte Computacional (**ASUPCOMP-02**) que atua como ponto focal técnico, sendo responsável por:

**1) Complexidade e Acessos:** Tratar demandas que exijam privilégios elevados para concessão /revogação de acessos e bloqueios.

**2) Redução de Escalonamento:** Atuar como interface entre o Nível 2 e as equipes especialistas (N3), buscando soluções internas para evitar a sobrecarga dos grupos de infraestrutura crítica.

**3) Gestão do Conhecimento:** Identificar padrões de incidentes recorrentes, propor soluções definitivas e manter a base de conhecimento atualizada.

**6.1.10.4. Suporte Técnico II (Field Service):** Composta por profissionais **TECMAN-02**, esta frente é dedicada ao suporte local em unidades regionais ou eventos institucionais externos. Suas principais atribuições incluem:

1) Diagnósticos, reparos físicos e instalações de equipamentos.

2) Ajustes de configuração que exijam presença física no local da ocorrência.

3) Intervenções em localidades situadas na mesma região geográfica das unidades corporativas, visando agilidade e continuidade operacional.

**6.1.10.5. Suporte Técnico III (Projetos Especiais):** Serviço especializado e escalável, composto por profissionais **TECMAN-02**, acionado exclusivamente sob demanda para absorver impactos de mudanças em larga escala no parque tecnológico.

**1) Aplicação:** Atualizações massivas de estações de trabalho (Rollout de notebooks/desktops), reorganizações de layout predial e mudanças de endereço institucional.

**2) Modalidade e Acionamento:** Atuação presencial na sede, mediante solicitação prévia da fiscalização do INPI via comunicação formal, conforme prazos contratuais.

**3) Treinamento e Capacitação:** Esta frente pode ser utilizada para ministrar treinamentos básicos aos usuários sobre novos dispositivos ou serviços de infraestrutura implementados.

## 6.11 Requisitos de Implantação dos serviços

4.11. Os serviços deverão observar integralmente os requisitos de implantação, instalação e fornecimento descritos a seguir:

4.11.1. O fornecimento da Solução de TIC deverá compreender, como requisito essencial de implantação, a disponibilização pelo Contratado de conhecimento técnico especializado, aplicado tanto à operação da infraestrutura de TIC quanto ao atendimento aos usuários por meio da estrutura de um Sistema de Gerenciamento de Serviços (SGS). Esse fornecimento deverá ser realizado por perfis profissionais qualificados, experientes e devidamente capacitados, assegurando domínio das práticas, procedimentos e soluções sob responsabilidade do Contratado.

4.11.2 O Contratado deverá garantir que tais profissionais disponham, desde o início da implantação, de acesso, compreensão e capacidade de utilização da base de conhecimento, dos repositórios técnicos autorizados, dos modelos de atendimento padronizados e das informações necessárias para desempenhar suas funções com precisão, consistência e qualidade operacional.

4.11.3. A responsabilidade pela aquisição de bens, equipamentos, sistemas, licenças corporativas e demais componentes necessários à operação da infraestrutura de TIC e ao atendimento aos usuários é exclusiva da Contratante. Não compete ao Contratado o fornecimento, aquisição ou reposição desses insumos, exceto aqueles estritamente relacionados às suas próprias ferramentas de trabalho, utilitários de diagnóstico, aplicativos de suporte e demais recursos operacionais necessários ao desempenho de suas atividades, os quais deverão ser providos às suas expensas.

4.11.4. O Contratado deverá utilizar integralmente as ferramentas corporativas indicadas pela Contratante para a implementação e execução dos serviços, incluindo, no mínimo, as soluções de ITSM, monitoramento de TIC, Banco de Dados de Gestão de Configuração (BDGC/CMDB) e Banco de Dados de Erros Conhecidos (BDEC). Tais ferramentas serão disponibilizadas pela Contratante, seja por meio de soluções de software livre ou mediante contratos de licenciamento vigentes. É vedado ao Contratado substituir, alterar ou operar ferramentas paralelas sem autorização formal da Contratante.

4.11.5. O Contratado deverá realizar a absorção integral dos serviços atualmente executados pelo fornecedor anterior do INPI, observando cronograma, procedimentos e diretrizes definidos pela Contratante. A transição deverá contemplar, no mínimo: levantamento e transferência de conhecimento (KT – Knowledge Transfer), mapeamento de rotinas operacionais, inventário de ativos e configurações relevantes, identificação de pendências e riscos, alinhamento de fluxos de atendimento e validação técnica dos ambientes operacionais.

4.11.6. O Contratado deverá assegurar que o processo de absorção não cause descontinuidade, degradação de desempenho ou indisponibilidade da infraestrutura e atendimento a usuários de TIC do INPI.

4.11.7. Todas as atividades de implantação e transição, inclusive horas técnicas, deslocamentos, recursos humanos e tecnológicos necessários, deverão estar integralmente incluídas na proposta comercial do Contratado, não gerando ônus adicional à Contratante.

4.11.8. A responsabilidade pelo acompanhamento, validação e homologação da transição é da Contratante, cabendo ao Contratado executar as ações necessárias para assumir plenamente os serviços no prazo estabelecido.

4.11. O Contratado deve assegurar que sua estrutura e todos os processos de execução dos serviços estejam alinhados com as especificações do contrato, nesta implantação, os seguintes aspectos deverão ser abordados:

**1) Desenho e Implementação dos Processos:** o Contratado deve desenhar e implementar processos robustos para gerenciar e melhorar continuamente os serviços de TI. Isso inclui os nove processos principais indicados neste TR.

**2) Customização e Modelagem de Processos:** Os processos devem ser customizados e modelados para atender às necessidades específicas da Contratante. Isso pode incluir a integração de ferramentas de automação e monitoramento que suportem a metodologias ISO 20.000 e DevSecOps, promovendo a segurança integrada ao ciclo de desenvolvimento e operação.

**3) Disponibilização de Ferramentas de Gerenciamento:** Ferramentas de gerenciamento de serviços, como ITSM (IT Service Management) e ITIM (IT Infraestrutura Monitoring), além de BDGC (Banco de Dados de Gerenciamento de Configuração) e BDEC (Banco de Dados de Erros Conhecidos), devem ser implantadas para suportar a execução eficiente dos processos. Essas ferramentas facilitam a automação, documentação, monitoramento e análise de dados, proporcionando uma visão abrangente da performance dos serviços. Todas as ferramentas citadas deverão ter instalação on-premises no datacenter da Contratante. Ferramentas para a abordagem de infraestrutura por código (IaC) deverão ser disponibilizadas pelo contratante.

**4) Central de Serviços e Central de Monitoramento:** A criação de uma central de serviços (N1) e uma central de monitoramento (NOC - *Network Operational Center*) é essencial para garantir a resposta rápida a incidentes e o monitoramento contínuo da infraestrutura. Essas centrais devem ser equipadas com tecnologias avançadas e operadas por profissionais qualificados. A comunicação de voz (ramais) necessária para a operação dessas centrais deve utilizar recursos disponíveis no Sistema de Comunicação Unificada da Contratante. Se tecnicamente inviável nesta proposta, o Contratado deverá fornecer funcionalidades de Contact Center por meio de sua infraestrutura remota, mediante justificativa aceita pelo cliente.

**5) Formação e Capacitação da Equipe:** A equipe de prestação de serviços deve ser composta por profissionais capacitados e experientes conforme as especificações do contrato. A qualificação técnica e profissional é crucial para garantir que os serviços sejam entregues com a qualidade e eficiência esperadas.

**6) Desafios de Integração:** A integração de novos processos e ferramentas com a infraestrutura existente da Contratante pode ser desafiadora. o Contratado deve garantir uma transição suave, minimizando interrupções e garantindo a continuidade dos serviços.

**7) Melhoria Contínua:** A implantação inicial é apenas o começo. o Contratado deve estabelecer mecanismos de melhoria contínua para adaptar e otimizar os processos e ferramentas de acordo com as mudanças nas necessidades da Contratante e as evoluções tecnológicas.

**8) Curva de Aprendizado e Alinhamento Operacional:** A implantação dos processos depende da curva de aprendizado do Contratado sobre o ambiente que irá gerenciar, alinhando-se à cultura operacional da Contratante e à sua curva de desenvolvimento e maturidade operacional. Para garantir uma implantação bem-sucedida, é essencial que haja um entendimento amplo entre as partes para encontrar o ritmo certo para a implantação. A comunicação aberta e constante é vital para ajustar as expectativas e alinhar os processos às práticas e necessidades específicas da Contratante.

4.11. O contratado deverá elaborar um **Projeto/Plano de Implantação** de sua estrutura de prestação de serviços, contendo as seguintes informações:

**1) Relatório do Site Survey:** Avaliação detalhada das instalações e do ambiente de infraestrutura de TIC do INPI, bem como seu nível de maturidade de processos de execução relativo à operação e atendimento a usuários de infraestrutura de TIC;

**2) Estrutura Analítica de Projeto (EAP):** Decomposição hierárquica do trabalho a ser executado pela equipe do projeto de implantação.



**3) Cronograma Detalhado e Caminho Crítico do Projeto:** Planejamento detalhado das atividades, com identificação das tarefas críticas que podem impactar o prazo de entrega.

**4) Matriz RACI:** Definição das responsabilidades e papéis dos envolvidos no projeto.

**5) Matriz GUT (Gravidade, Urgência e Tendência):** Ferramenta para acompanhamento e priorização dos riscos de implantação e seus impactos.

**6) Detalhamento dos Processos de execução contratual:** Descrição e fluxograma dos processos de operação e atendimento a usuários de infraestrutura de TIC;

**7) Plano de Comunicações:** Estratégia para garantir uma comunicação eficiente entre todos os stakeholders do projeto.

**8) Plano de Continuidade, Gerenciamento de Mudanças e Riscos de Operação:** Estratégias para assegurar a continuidade dos serviços, gerenciamento eficaz das mudanças e mitigação de riscos operacionais.

**9) Estrutura de Prestação de Serviços na Modalidade Remota:** Descrição da Central de Serviços e do Monitoramento de Infraestrutura de TIC, bem como descrição da prestação de serviços dos perfis profissionais nas modalidades remota e híbrida.

**10) Estrutura de Atendimento Field Service:** Descrição detalhada da organização e funcionamento do serviço de atendimento técnico prestado fora das instalações principais da sede da Contratante. Inclui o atendimento em unidades corporativas regionais e eventos institucionais dentro das respectivas regiões metropolitanas.

**11) Estrutura de Atendimento a Projetos Especiais:** Diretrizes básicas e planejamento para atendimento de projetos especiais da Contratante que demandem incremento temporário de recursos do suporte técnico em microinformática visando não impactar a prestação rotineira de serviços de atendimento a usuários.

**12) Estrutura de Atendimento dos Serviços de Intervenções Técnicas Extraordinárias:** Descrição dos processos, acionamentos, planos sobreaviso, escalonamento, plano de gerenciamento de crises e atendimento de incidentes/problemas e cronograma de intervenções programadas fora de horário comercial, em período noturno semana, fins de semana e feriados.

**13) Estrutura de Gerenciamento de Serviços Integrados:** Elaboração de book com todos os contatos de serviços de suporte técnico e garantia, outsourcings e fornecedores de recursos e serviços de infraestrutura de TIC com contrato vigente com o INPI, plano de acionamento desses serviços e procedimentos de de cronômetro de atendimento quando realizado escalonamento, acompanhamento, comunicação da tratativas e andamento e registro de todas as informações sobre o atendimento.

4.11. O Contratado deverá apresentar um Plano/Projeto de implementação de Práticas Ágeis de DevSecOps customizado às características do ambiente e considerando o grau de maturidade operacional da Contratante, com execução gradual e adaptativa, com previsão de conclusão em até 12 (doze) meses após a emissão do Termo de Recebimento Definitivo da implantação dos serviços de operação e atendimentos a usuários de TIC .

**1) Flexibilidade e adaptação progressiva:** A implantação das práticas DevSecOps será escalonada, permitindo ajustes de acordo com a capacidade técnica da equipe e a evolução dos processos de Service Desk e Field Service;

**2) Planejamento conjunto:** O Contratado e a Contratante deverão elaborar, em conjunto, um roadmap detalhado das etapas de implementação, definindo prioridades, responsabilidades e métricas de acompanhamento;

**3) Integração com processos existentes:** Todas as iniciativas de DevSecOps deverão manter compatibilidade com a arquitetura tecnológica, o Sistema de Gerenciamento de Serviços (SGS) e as ferramentas corporativas existentes, sem comprometer a continuidade e a qualidade do atendimento;

**4) Evolução contínua:** A jornada DevSecOps será continuamente aprimorada, considerando aprendizados, mudanças tecnológicas e oportunidades de automação, sem criar impacto negativo na operação de rotina;

**5) Registro e rastreabilidade:** Todos os ajustes, decisões e etapas do plano de implementação DevSecOps deverão ser documentados, garantindo transparência, rastreabilidade e possibilidade de auditoria futura.

4.11. Os métodos específicos de integração contínua, provisionamento via IaC (Infraestrutura por Código) e automação de testes serão definidos em conjunto com a Contratante conforme evolução da maturidade operacional e expertise da equipe do Contratado.

4.11.1. A implementação de **práticas ágeis de DevSecOps** deverá ser concluída em até 12 (doze) meses após o recebimento definitivo do objeto. Durante este prazo, não serão aplicadas glosas ou sanções contratuais sobre o uso destes processos, considerando a necessidade de um período de adaptação e ajustes.

#### 4.11. Ferramenta ITSM (OTRS → GLPI)

4.11.1. O Contratado deverá elaborar, apresentar e executar um Plano/Projeto específico para a substituição da ferramenta ITSM utilizada para a gestão de chamados, migrando integralmente do sistema OTRS (*open source*) atualmente em uso no INPI para a solução GLPI (*open source*), definida como ferramenta oficial de ITSM do órgão.

4.11.2. **Prazos e Condições de Migração:** A conclusão da migração para a ferramenta GLPI deverá ocorrer, preferencialmente, de forma concomitante ao encerramento da fase de implantação dos serviços, observando-se as seguintes condições:

**I. Justificativa de Complexidade:** Caso a migração integral não seja tecnicamente viável dentro do prazo de implantação, o Contratado deverá apresentar relatório técnico fundamentado, demonstrando a complexidade envolvida, os riscos operacionais, os impactos na continuidade dos serviços e as dependências críticas identificadas;

**II. Prazo Limite:** Na hipótese de aceite da justificativa pela Contratante, o Contratado deverá propor um novo cronograma de conclusão, que não poderá exceder, sob qualquer hipótese, o prazo de **180 (cento e oitenta) dias corridos** contados a partir da assinatura do contrato;

**III. Continuidade Operacional:** Durante todo o período de migração, o Contratado permanece integralmente responsável pela sustentação e operação da ferramenta legada (OTRS), garantindo a integridade dos dados, a rastreabilidade dos chamados e a correta aferição dos indicadores de desempenho (IMR).

4.11.3. O Plano/Projeto de Substituição do OTRS pelo GLPI deverá contemplar, no mínimo:

a) diagnóstico técnico do ambiente atual do OTRS, incluindo mapeamento de customizações, integrações e fluxos operacionais vigentes;

b) análise de aderência e modelagem do GLPI aos processos definidos pelo INPI, incluindo Catálogo de Serviços, workflows, SLA/OLA, base de conhecimento, BDGC e BDEC;

c) plano de migração e conversão de dados, assegurando integridade, rastreabilidade e preservação do histórico relevante;

d) definição das integrações necessárias com sistemas corporativos, ferramentas de monitoramento e demais componentes da arquitetura;

- e) plano de testes (funcionais, integrados, carga e aceitação);
- f) plano de comunicação, treinamento e handover para as equipes N1, N2 e N3;
- g) mitigação de riscos operacionais e estratégia de rollback;
- h) critérios objetivos para aceitação e homologação fornecidos pela Contratante.

4.11.4. A Contratante disponibilizará ao Contratado o ambiente GLPI já implantado em nível de testes, cabendo ao Contratado sua evolução, ajustes, estabilidade e promoção ao ambiente de produção. Qualquer customização adicional deverá ser previamente aprovada pela Contratante.

4.11.5. Todos os recursos necessários à migração (mão de obra, ferramentas auxiliares, scripts, utilitários, mecanismos de conversão, horas técnicas e demais insumos) deverão estar incluídos na proposta comercial do Contratado, não gerando ônus adicional à Contratante.

4.11.6. Após a implantação oficial do GLPI, a ferramenta passará a ser o **único** sistema autorizado para gestão de chamados, incidentes, requisições, problemas, mudanças, base de conhecimento e demais processos ITSM no âmbito deste contrato.

4.11.7. O INPI poderá, futuramente, contratar módulos adicionais, plugins profissionais ou versões corporativas do GLPI (por exemplo, GLPI Network ou GLPI Enterprise). Nesse cenário, o Contratado deverá apoiar a integração e a transição para tais versões, observando diretrizes técnicas da Contratante, sem prejuízo das obrigações assumidas neste contrato.

## 6.12 Requisitos Temporais

6.12.1. **Racional da Implantação Escalonada (Ramp-up):** A estruturação da Fase de Implantação em etapas sucessivas (**Inicial - Até 10 dias, Absorção - Até 30 dias, Inserção - Até 60 dias, Piloto - Até 90 dias e Estabilização - Até 120 dias, a partir da assinatura do contrato**) justifica-se pela alta complexidade do ambiente tecnológico do INPI. A alocação gradual de profissionais (Absorção - 50%, Inserção - 75% e Piloto - 100%) visa garantir uma transferência de conhecimento segura, permitindo que o Contratado absorva a cultura organizacional e os fluxos de trabalho sem interromper a sustentação dos serviços críticos. Este modelo mitiga o risco de degradação técnica comum em transições abruptas de fornecedores.

6.12.2. **Janela de Estabilização e Maturidade de Processos:** O prazo de **120 dias para o início da operação plena**, com extensão de até **180 dias para a estabilização total**, fundamenta-se na necessidade de calibração do Sistema de Gerenciamento de Serviços (SGS). Processos baseados na **ISO/IEC 20.000**, como Gestão de Configuração e Problemas, possuem alta dependência de dados históricos e integração cultural. Portanto, o cronograma reserva o primeiro semestre para que o **Agile Coach** e as equipes técnicas realizem o diagnóstico profundo e a correção de processos de baixa maturidade remanescentes, assegurando que a Operação Plena seja iniciada sobre bases sólidas e mensuráveis.

6.12.3. **Regimes de Execução e Continuidade do Negócio:** Os requisitos temporais da Fase de Execução Plena foram dimensionados para cobrir toda a jornada institucional do INPI:

- a) **Operação de Infraestrutura de TIC** (Gerenciamento de Serviços de TIC, Sustentação de Aplicações, Sustentação e Administração de Banco de Dados, Conectividade e Comunicações e Segurança de TIC): Regime 10 x 5 (8h às 18h), sobreaviso e execução de intervenções programadas e emergenciais fora do Regime 10 x 5;
- b) **Monitoramento de TIC:** Regime 24 x 7;
- c) **Central de Serviços de TIC:** Regime 13 x 5 (7h às 21h);
- d) **Suporte Técnico em Microinformática I (Sede):** Regime 13 x 5 (7h às 21h);
- e) **Suporte Técnico em Microinformática II (Field Service) e II (Projetos Especiais):** Regime 10 x 5 (8h às 18h);

6.12.3. A execução dos serviços de operação de infraestrutura de TIC em horário comercial entre 8h e 18h, ao invés do horário extenso entre 7h e 21h praticado pelo INPI, pode parecer contra intuitiva à primeira vista. No entanto, essa prática é comum no mercado de TIC e possui diversas justificativas que se baseiam em fatores operacionais, de gestão e de mercado, conforme listado a seguir:

- a) **Práticas de Mercado:** A maioria das empresas de TI e seus colaboradores operam em horários comerciais na faixa de horário entre 8h e 18h. Essa padronização facilita a integração entre as equipes, a troca de informações e a resolução de incidentes.
- b) **Otimização de custos:** Concentrar o atendimento em um período menor, observando a concentração dos atendimentos nos horários de pico, permite otimizar o número de atendentes necessários, reduzindo custos com pessoal.
- c) **Custos mais competitivos:** A padronização do horário de atendimento permite que as empresas de Service Desk ofereçam propostas de preços mais atrativos.
- d) **Melhoria na comunicação entre as equipes:** Com um horário de atendimento definido e concentrado, as equipes de TI e os demais recursos da empresa podem se comunicar de forma mais eficiente, agendando reuniões e trocando informações durante o horário comercial.

6.12.4. **Proporcionalidade nos Prazos de Atendimento (NMS):** A vinculação dos tempos de resposta e solução à **Matriz de Severidade** e ao impacto no negócio assegura que a força de trabalho do Contratado seja priorizada para o que é mais crítico. Este requisito evita o desperdício de recursos em demandas triviais enquanto serviços essenciais aguardam solução, otimizando o custo-benefício da contratação e garantindo a resiliência operacional.

6.12.5. **Transição e Encerramento (Reversibilidade):** A antecipação dos procedimentos de transição para **6 meses antes do término do contrato** é uma medida de salvaguarda contra o *lock-in* tecnológico. Este prazo é tecnicamente necessário para a exportação de bases de dados (KMS/CMDB), validação de documentação *As-Built* e transferência de conhecimento para o sucessor, garantindo que o INPI mantenha o controle sobre sua operação independentemente da empresa Contratado.

## 7. Estimativa da demanda - quantidade de bens e serviços

### 7.1 Considerações Gerais (Estrutura de Prestação de Serviços):

7.1.1 A contratada deve possuir capacidade técnica e operacional, incluindo recursos adequados, para atender integralmente às demandas do INPI, mesmo que compartilhe recursos com outros clientes. É expressamente proibido priorizar o atendimento a outros clientes em detrimento do INPI. A contratada deve garantir que seus recursos sejam suficientes para prestar serviços compartilhados com todo o seu portfólio de contratos, assegurando o cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço (NMS) estabelecidos no contrato do INPI, garantindo a qualidade e a continuidade dos serviços. Em resumo, a contratada não pode usar a argumentação de "falta de recursos" para não cumprir o contrato com o INPI, pois este sintoma de deficiências de gestão dos serviços será classificado como **"Inexecução Parcial do Contrato"**, sujeitos aos mecanismos de sanções e penalidades previstos no contrato.

7.1.2 A contratada deve possuir capacidade técnica e operacional para atender a todas as atividades descritas no **Catálogo de Serviços** informado no contrato, garantindo a execução continuada dos Serviços de Operação e Atendimento a Usuários de infraestrutura de TIC (Service Desk), independentemente da quantidade de requisições de serviço, incidentes, problemas, apoio ou intervenções técnicas extraordinárias demandadas pelo contratante. Além disso, deverá assegurar o cumprimento das metas, dos Níveis Mínimos de Serviço (NMS) especificados no Instrumento de Medição de Resultados (IMR) e dos demais requisitos estabelecidos no contrato, demonstrando flexibilidade para atender a variações quantitativas de demanda de atendimentos (tickets/chamados) e intervenções extraordinárias de até 25% em relação à média dos últimos seis meses.

7.1.3 A contratada deve possuir expertise técnica para disponibilizar um **Sistema de Gerenciamento de Serviços (SGS)** robusto e escalável de forma a prover a operação e atendimentos a usuários do ambiente de infraestrutura de

TIC, conforme detalhado no contrato, incluindo o suporte técnico e a operação proativa do SGS, a implementação de processos otimizados, a garantia da alta disponibilidade dos serviços, a gestão de requisições de serviço, incidentes e problemas e atualização constante da base de conhecimento do SGS, e a realização de ações corretivas e preventivas para manter a conformidade e promover a melhoria contínua da infraestrutura, abrangendo desde a sustentação do ambiente tecnológico e atendimento aos usuários até a evolução do ambiente tecnológico.

7.1.4 A contratada deve implementar uma estrutura de prestação de serviços capaz de realizar um gerenciamento proativo do ambiente tecnológico sob cobertura contratual, garantindo a sustentação, disponibilidade, estabilidade e segurança da infraestrutura de TIC assistida, minimizando o tempo de inatividade, otimizando o desempenho e melhorando a experiência do usuário. O gerenciamento proativo deve ser realizado de forma contínua, sem a necessidade de solicitações reativas por parte do contratante. O gerenciamento proativo não é uma entrega de curto prazo, mas sim uma estratégia contínua de melhoria da infraestrutura de TIC por parte da contratada, sendo composto pelas seguintes entregas:

- 1) **Monitoramento contínuo:** Coleta de dados sobre o desempenho da infraestrutura, identificando padrões, anomalias e gargalos.
- 2) **Análise preditiva:** Utilização de ferramentas e técnicas para prever possíveis falhas e vulnerabilidades.
- 3) **Ações preventivas:** Implementação de medidas para evitar ou mitigar os riscos identificados, como manutenção preventiva, otimização de recursos e atualizações de segurança.
- 4) **Automação:** Utilização de ferramentas para automatizar tarefas repetitivas e agilizar a resposta a incidentes.
- 5) **Melhorias:** identificação de oportunidades de melhorias com elaboração de propostas de ações e efetivação das mesmas mediante aprovação do contratante.
- 6) **Relatórios:** Fornecimento de relatórios periódicos sobre o desempenho da infraestrutura, os problemas e oportunidades de melhorias identificados e as ações tomadas.

#### 7.1.5 Cobertura logística de atendimento:

7.1.5.1 A contratada deverá implementar e manter uma estrutura independente do contratante para serviços de atendimento remoto, compreendendo uma Central de Serviços (N1) e um Centro de Monitoramento de TIC próprios, interconectados ao ambiente do contratante por conexões seguras de voz e dados. Ambos os centros, equipados com os profissionais qualificados e recursos necessários, operarão de forma transparente para os usuários, que não perceberão a interação com unidades remotas. A Central de Serviços (N1) será responsável pelo recebimento e tratamento de solicitações, enquanto o Centro de Monitoramento realizará o acompanhamento proativo da infraestrutura, garantindo a disponibilidade e a segurança dos serviços.

7.1.5.2 Nos serviços prestados fora das dependências do contratante, a contratada é integralmente responsável por prover todos os recursos necessários para a execução adequada do serviço. Isso inclui, mas não se limita a:

- a) **Deslocamento:** Custos e meios de transporte para os profissionais da contratada se deslocarem até o local de prestação do serviço.
- b) **Conexão de Internet:** Garantia de acesso à internet com velocidade e estabilidade adequadas para a realização dos trabalhos, seja por meio de planos de dados móveis, wi-fi ou outras soluções.
- c) **Hardware:** Fornecimento de equipamentos como notebooks, computadores, tablets, smartphones e outros dispositivos que se façam necessários para a execução dos serviços pelas equipes do Service Desk;
- d) **Software:** Licenças de uso de softwares, programas e aplicativos indispensáveis para a realização das atividades contratadas.
- e) **Estrutura da Central de Serviços e Monitoramento de TIC:** Os serviços devem ser sustentados pelas instalações da contratada, que será responsável por disponibilizar a infraestrutura necessária para

as equipes de atendentes N1 e operadores NOC. Isso inclui a alocação adequada de espaço, recursos computacionais e conectividade de voz e dados à infraestrutura de TIC do INPI. O atendimento deve ocorrer de forma transparente aos usuários, garantindo uma experiência homogênea, sem que percebam a externalização do serviço.

7.1.5.3 É importante ressaltar que essa responsabilidade é exclusiva da contratada, não cabendo ao contratante o ônus de fornecer ou arcar com os custos de tais recursos.

7.1.5.4 A execução dos serviços de operação de infraestrutura de TIC em horário comercial entre 8h e 18h, ao invés do horário extenso entre 7h e 21h praticado pelo INPI, pode parecer contraintuitiva à primeira vista. No entanto, essa prática é comum no mercado de TIC e possui diversas justificativas que se baseiam em fatores operacionais, de gestão e de mercado, conforme listado a seguir:

- a) **Práticas de Mercado:** A maioria das empresas de TI e seus colaboradores operam em horários comerciais na faixa de horário entre 8h e 18h. Essa padronização facilita a integração entre as equipes, a troca de informações e a resolução de incidentes.
- b) **Otimização de custos:** Concentrar o atendimento em um período menor, observando a concentração dos atendimentos nos horários de pico, permite otimizar o número de atendentes necessários, reduzindo custos com pessoal.
- c) **Custos mais competitivos:** A padronização do horário de atendimento permite que as empresas de Service Desk ofereçam propostas de preços mais atrativos.
- d) **Melhoria na comunicação entre as equipes:** Com um horário de atendimento definido e concentrado, as equipes de TI e os demais recursos da empresa podem se comunicar de forma mais eficiente, agendando reuniões e trocando informações durante o horário comercial.

7.1.5.5 Apesar da especificação contratual de que os serviços de operação de infraestrutura de TIC serão prestados no horário comercial, entre 8h e 18h, o INPI se reserva o direito de, em comum acordo com a contratada, estender o horário de atendimento para o período entre 7h e 21h. Essa extensão, no entanto, só será possível mediante a possibilidade de redistribuição dos profissionais da contratada ao longo do novo horário, sem que haja qualquer ônus adicional ao contrato, mediante acordo entre as partes envolvidas. É fundamental ressaltar que a carga horária individual padrão de cada profissional para atender ao contrato não poderá ultrapassar 8 horas diárias, em conformidade com a legislação trabalhista.

7.1.5.6 A execução dos serviços de atendimento a usuários de infraestrutura de TIC em horário comercial com disponibilidade 13 x 5, 13 (treze) horas contínuas, 5 (cinco) dias úteis por semana, se justifica para a cobertura das demandas dos usuários do INPI dispersos na faixa entre 7h e 21h de trabalho oficializado pelo órgão.

## 7.1.6 Dimensionamento principal de recursos:

7.1.6.1 **O dimensionamento desta contratação baseia-se no principal item de custo para a prestação dos serviços: o quantitativo de perfis profissionais necessários**, considerando a volumetria histórica de serviços, as características do parque tecnológico do INPI, o funcionamento ininterrupto do datacenter, os Níveis Mínimos de Serviço (NMS) e a disponibilidade comercial dos serviços públicos oferecidos pela instituição. Os quantitativos máximos de profissionais do Service Desk, detalhados neste ETP, abrangem tanto a disponibilidade integral quanto fracionário de recursos humanos sem dedicação exclusiva, permitindo uma equipe mais precisa e eficiente. A utilização de frações de disponibilidade proporciona maior flexibilidade na gestão de recursos e otimização de custos, como exemplificado:

7.1.6.1.1 **Exemplo 1:** Os serviços de monitoramento exigem a disponibilidade integral de 8 profissionais para garantir a cobertura contínua 24x7, com pelo menos dois profissionais por turno. Isso assegura a disponibilidade do serviço de monitoramento por meio de 4 turnos de monitoramento, cobrindo 6 horas contínuas de observação, com 2 operadores por turno.

7.1.6.1.2 **Exemplo 2:** Para o serviço de suporte técnico em microinformática II (Field Service), o planejamento desta contratação definiu a necessidade de 30 horas mensais de visitas técnicas presenciais sob demanda ou suporte a eventos institucionais externos em cada região metropolitana

onde o contratante possui bases corporativas. Considerando que a disponibilidade integral de um perfil profissional é igual a 168 horas por mês (média de 21 dias úteis por mês, com 8 horas diárias de trabalho), a necessidade de atendimento corresponde a disponibilidade parcial de 0,1786 (30/168) de um perfil profissional em cada endereço corporativo apresentado neste TR. Neste raciocínio, a demanda para atendimento nas 13 unidades corporativas do INPI requer aproximadamente 2,3214 profissionais no total (0,1786 profissional por unidade x 13 unidades).

**7.1.6.1.3 Exemplo 3:** O número máximo de profissionais para atendimentos por meio de intervenções técnicas extraordinárias (fora do horário comercial) foi calculado com base na demanda mensal estimada para atividades de gerenciamento de mudanças, incidentes e problemas do INPI, além das disposições legais trabalhistas referenciadas na CLT e acordos coletivos das categorias profissionais envolvidas que orientam sobre a valorização do esforço realizado em horário noturno, fins de semana e feriados, como também no uso de instrumento de sobreaviso para atender solicitações emergenciais. Esse quantitativo, equivalente a 0,5111 por perfil profissional (com base de conhecimento em Windows, Linux, Bancos de dados, etc), foi obtido por meio dos cálculos detalhados nestes Estudos Técnicos Preliminares (ETP).

**7.1.8** O dimensionamento do quantitativo de perfis profissionais para a execução das atividades, sejam remotas ou presenciais, foi planejado considerando a cultura laboral vigente no mercado de trabalho, que consolidou o trabalho remoto como uma estratégia eficaz para a captação e retenção de talentos. Essa abordagem visa mitigar riscos de indisponibilidade de profissionais devido à falta de atratividade do contrato e permite a alocação de profissionais da contratada independentemente de sua localização geográfica, aproveitando a natureza intrinsecamente remota das atividades de TIC.

**7.1.6.2** A designação do quantitativo de perfis profissionais para atendimento presencial na sede do INPI justifica-se pela alta volumetria de demandas de suporte técnico em microinformática, decorrente da concentração significativa de usuários. A alocação de profissionais em regime híbrido, especialmente nas torres de serviços especializados (nível 3), atende à necessidade de fortalecer o relacionamento comercial entre as partes, facilitar a transferência de conhecimento e promover maior sinergia na identificação e implementação de melhorias.

**7.1.6.3** Por outro lado, a designação de perfis profissionais para suporte local a microinformática nas unidades regionais do INPI fora do Rio de Janeiro reflete a natureza específica dos atendimentos, que se concentram em visitas técnicas sob demanda para solucionar intervenções que exigem interação física com os recursos de TIC locais. As demais demandas técnicas regionais são atendidas remotamente pela equipe alocada na sede do INPI, no Rio de Janeiro.

**7.1.6.3** O **quantitativo de profissionais** por tipo de perfil efetivamente utilizados pode influenciar diretamente o valor total da contratação; portanto:

**7.1.6.3.1** O valor mensal do contrato deve ser ajustado proporcionalmente aos serviços e/ou quantitativo de perfis profissionais não disponibilizados pela contratada ou não demandados pelo contratante.

**7.1.6.3.2 Exemplo 1:** Os serviços técnicos em microinformática II (Field Service) e III (Projetos Especiais) têm utilização sob demanda e por solicitação previa do contratante; podendo ter variações mensais na demanda dos quantitativos de profissionais. A contratação é baseada no **quantitativo máximo de profissionais** por tipo de perfil; portanto, os custos dos perfis profissionais desses serviços que não foram efetivamente utilizados em seu quantitativo integral, ou disponibilizados em quantitativo parcial, devem ser suprimidos e/ou ajustados no pagamento mensal do valor fixo estabelecido no contrato.

**7.1.6.3.3 Exemplo 2:** Os quantitativos de perfis profissionais da operação de infraestrutura de TIC designados para atendimento restrito a apoio a projetos específicos devem ser disponibilizados somente mediante solicitação de abertura de apoio a projetos, os quais têm início e fim determinados neste instrumento; portanto seus custos somente serão contabilizados junto ao processo de pagamento mensal quando efetivamente usados em suas quantidades integrais ou parciais, conforme estimados e solicitados pelo contratante em acordo com a contratada, observando o limite de **quantitativo máximo de profissionais** por tipo de perfil definidos no contrato para esse apoio.

7.1.6.3.4 **Exemplo 3:** Caso a contratada não disponibilize perfis profissionais demandados pelo contrato, com causa em desligamento dos mesmos motivadas por rescisão de contrato de trabalho, os respectivos quantitativos de perfis profissionais devem ser suprimidos do cálculo de pagamento mensal à contratada.

7.1.6.4 Em suma, O valor mensal do contrato será ajustado de acordo com o número de profissionais efetivamente utilizados para atender às demandas do contratante. O valor máximo a ser pago será definido com base no **quantitativo máximo de profissionais** por perfil estabelecido no contrato e Mapa de Pesquisa Salarial do SGD/MGI. Por outro lado, haverá um valor mensal mínimo garantido, considerando o valor total do contrato, subtraindo os quantitativos de perfis profissionais utilizados sob demanda, referente aos serviços de microinformática II (Field Service) e III (Projetos Especiais), e os perfis profissionais destinados a projetos específicos, O valor final dependerá diretamente do uso dos serviços contratados, respeitando os limites estabelecidos.

7.1.6.5 A estimativa de **quantitativo máximo de profissionais** por tipo de perfil é baseada principalmente no histórico de pessoal dos contratos anteriores, volumetria de tickets/chamados, dimensões atuais e crescimento futuro do parque tecnológico do INPI. Contudo, cabe à contratada organizar e dimensionar a equipe técnica para os atendimentos a serem realizados, garantindo que esta seja adequada para cumprir integralmente os requisitos mínimos de serviço, qualificação técnico-profissional, disponibilidade e qualidade estabelecidos no contrato.

7.1.6.6 Os perfis profissionais que constam do dimensionamento elaborado neste ETP estão diretamente associados à execução técnica dos serviços que por sua vez estão relacionados a critérios de qualidade, níveis mínimos de serviços, critérios de aceitação e resultados esperados. Não foram contabilizados como perfis profissionais para efeito do presente dimensionamento funções administrativas, comerciais, estratégicas ou negociais das empresas, a exemplo de: prepostos, secretárias, assistentes, representantes comerciais, gerentes de contas, pontos focais, auxiliares administrativos, diretores, executivos, entre outros de mesma natureza.

#### 7.1.7 Dimensionamento do prazo contratual:

7.1.7.1 O presente contrato terá vigência de 24 (vinte e quatro) meses, contados a partir da data de sua assinatura, com pagamentos mensais. Diante da complexidade do objeto deste TR, que envolve a imersão em processos internos, a definição de fluxos de trabalho, a operacionalização de serviços e a adoção de práticas inovadoras de mercado, é fundamental um período de transição para a plena implementação das soluções propostas. O prazo contratual estabelecido é o **mínimo necessário** para que a contratada possa:

7.1.7.1 **Assimilar** os processos e a cultura organizacional do contratante;

7.1.7.2 **Estabelecer** fluxos de trabalho eficientes e alinhados com as melhores práticas de mercado;

7.1.7.3 **Implementar** as soluções propostas, incluindo a adoção gradual de ferramentas e metodologias ágeis;

7.1.7.4 **Atingir** os resultados esperados em termos de qualidade, eficiência e melhoria contínua dos serviços, conforme detalhado neste ETP.

7.1.7.2 Ainda, a nova contratação de Service Desk visa inovar na prestação de serviços de infraestrutura de TIC ao INPI por meio da introdução de Métodos Ágeis nos processos de execução contratual, visando melhorias na sinergia com a área interna de desenvolvimento de sistemas. Portanto, o prazo de vigência contratual está alinhado com a expectativa de implementação de um roadmap visando à integração dos Métodos Ágeis aos processos de execução contratual já baseados na ABNT ISO/IEC 20.000:2020.

#### 7.1.8 Dimensionamento de custos:

7.1.8.1 Todos os custos da proposta de prestação de serviços relacionados à execução continuada dos Serviços de Operação e Atendimento a Usuários de infraestrutura de TIC (Service Desk) devem estar integralmente contemplados na proposta de prestação de serviços. Isso inclui os custos diretos referente aos quantitativos necessários de mão de obra sem dedicação exclusiva, com vínculo celetista com a contratada,



para atuação em horário comercial ou extraordinário (noturno, fins de semana e feriados), suficientes para realização da prestação de serviços ao INPI sem a competição por recursos entre os diversos clientes do portfólio da contratada.

7.1.8.2 Além disso, a proposta deve incluir os custos indiretos relacionados operacionais da Central de Serviços e da Central de Monitoramento de TIC, bem como despesas com ferramentas, softwares, recursos computacionais, equipamentos, comunicações, informações, capacitações, atualizações da base de conhecimento e demais componentes necessários à execução contratual. É expressamente vedada a imposição de quaisquer ônus adicionais ao contratante após a assinatura do contrato.

7.1.8.3 As empresas fornecedoras dos serviços de Service Desk são reconhecidas como "**Organizações do Conhecimento**", com a principal entrega contratual sendo a disponibilização de profissionais qualificados em TIC; portanto, a contratada é responsável pela contínua reciclagem e aprimoramento do conhecimento de seus profissionais para assegurar a qualidade e o atendimento aos NMS, sem comprometer a adequada prestação dos serviços, sendo de sua responsabilidade todos os custos envolvendo cursos e treinamentos de suas equipes.

7.1.8.4 Nas alterações unilaterais a que se refere o **inciso I do caput do art. 124 da Lei 14.133**, a contratada será obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, acréscimos ou supressões de até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato que se fizerem nos serviços contratados.

## 7.2 QUANTIFICAÇÃO E ESTIMATIVA DO VOLUME DE SERVIÇOS

### 7.2.1 Dimensionamento das necessidades

7.5.1.1 O dimensionamento das necessidades dos serviços de operação e atendimento a usuários de TIC neste estudo técnico preliminar é baseado no levantamento de ambientes, histórico de chamados, histórico de aferição dos indicadores de desempenho, análise de contratos anteriores, previsões constantes no plano anual de contratações, e informações relacionadas ao padrão esperado de atividades do INPI. O órgão possui dados históricos confiáveis para a compreensão do volume de serviços em um período de 36 meses por meio de uma ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TI e extensa documentação de gestão e fiscalização contratual.

### 7.2.2 Análise do contrato (12/2021)

7.2.2.1 O contrato nº 12/2021, iniciado em 06/07/2021 e término em 06/07/2025, com escopo denominado como "**Serviços de Gerenciamento de Infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC)**", descontinuou o modelo de contratação por posto de trabalho, substituindo pelo escopo de prestação de serviços com mão de obra em dedicação exclusiva, com modelo de pagamento baseada em Unidade de Serviço Técnico (UST), vinculado à entrega de metas e resultados, em conformidades com as boas práticas, baseadas principalmente no "Guia de Boas Práticas e Orientações para a Contratação de Service Desk", do SETIC/MP, e orientações jurídicas do Governo Federal, com base na Lei 8.666, normas para licitações e contratos, de 21 de junho de 1993.

7.2.2.2 O contrato nº 12/2021, referente aos Serviços de Operação e Atendimento a Usuários de infraestrutura de TIC (Service Desk), é composto pelas seguintes torres de serviços e perfis profissionais:

Perfil Profissional	Perfil Equivalente SGD/MGI	Nível	Trabalho	Qtde. Profissionais
Arquitetura de Soluções Infraestrutura de TIC	GERINF	Sênior	Presencial	2
Administração de Ambiente Virtual/Storage SAN	ASO-03	Sênior	Presencial	2
Administração de Ambiente Windows	ASO-03	Sênior	Presencial	2
Administração de Ambiente Linux	ASO-03	Sênior	Presencial	3
Administração de Ambiente Rede de Dados	ARED-03	Sênior	Presencial	2
Administração de Ambiente Segurança da Informação	ASEG-03	Sênior	Presencial	2
Administração de Ambiente Service Desk N1/N2	GERSUP	Sênior	Presencial	2
Monitoramento de TIC	TECSUP-02	Pleno	Remoto	8
Intervenção Programada/Emergencial	***	***	Sobreaviso	5
Atendimento a Usuários (N1)	TECSUP-02	Pleno	Remoto	6
Atendimento a Usuários (N2/Sede)	TECMAN-02	Pleno	Presencial	10
Atendimento a Usuários (N2/Remote Hands)	TECMAN-02	Pleno	sob demanda	13
Total				52

#### Observações:

- 1) Considerando o total de 52 profissionais fornecidos pelo contrato de Service Desk, somente 25 profissionais são alocados presencialmente em dedicação exclusiva na sede do INPI;
- 2) 16 profissionais sem dedicação exclusiva referentes aos atendimento ao usuário (N1) e Monitoramento de TIC atuam de forma totalmente remota, a partir da estrutura externa da contratada;
- 3) As unidades regionais do órgão fora do Rio de Janeiro são atendidas presencialmente sob demanda na necessidade de intervenções físicas em seus respectivos locais pelo serviço de atendimento a usuário (N2/Remote Hands), equivalente ao serviços de Suporte Técnico de Microinformática II (Field Service) desenhado para a nova contratação de Service Desk;
- 4) Os serviços de intervenções programadas e emergenciais são executados pelos perfis profissionais de operação (nível 3) em horário extraordinário (Noturno, fins de semana e feriados) em regime de sobreaviso visando a solução o mais preve possível de incidentes ou aplicação de mudanças na infraestrutura de TIC para solução de problemas e implementação de novos projetos de forma a não impactar o funcionamento e a prestação dos serviços públicos do INPI.

#### 7.2.2.4 Gerenciamento de Serviços de TIC

7.2.2.4.1 Arquitetura de Soluções de Infraestrutura de TIC (equivalente à GERINF e CLOUD-03, Portaria SGD/MGI 6.680/2024): Profissionais responsáveis pela melhoria contínua de processos e pelo conhecimento técnico abrangente na operação do Data Center e recursos de infraestrutura de TIC. Atuam como líderes e coordenadores técnicos das equipes do Service Desk, conforme estabelecido no contrato No.12/2021.

7.2.2.4.2 Administração de Ambiente Service Desk N1/N2 (equivalente à GERSUP, Portaria SGD/MGI 6.680/2024): Profissionais subordinados à arquitetura de soluções, responsáveis pela coordenação dos serviços e equipes de Atendimento ao Usuário nos níveis N1 e N2, conforme estabelecido no contrato No. 12/2021

#### 7.2.2.5 Operação de Infraestrutura de TIC:

7.2.2.5.1 Os serviços de administração de ambientes de infraestrutura de TIC são sustentados pelos perfis profissionais com base de conhecimento em virtualização/Storage (ASO-03), ambiente SO Windows (ASO-03), ambiente SO Linux (ASO-03), Redes de Dados (ARED-03), Segurança da Informação (ASEG-03) e Monitoramento de TIC (TECSUP-02). Os códigos dos perfis profissionais (ASO-03, ASEG-03 e TECSUP-02) são referências de equivalência ao estabelecido pela Portaria SGD/MGI nº 6.660/2024, que estabelece os requisitos e as diretrizes para cada perfil.

7.2.2.5.2 O serviço de monitoramento de TIC é composto por turnos com dois operadores fornecendo cobertura contínua 24 horas por dia, 7 dias por semana, utilizando principalmente a plataforma de software ITIM implementado pelo produto Zabbix® customizado pela interface Grafana®, realizando observação e atualização de informações automatizada de toda a infraestrutura de TIC a cada 10 minutos.

## 7.2.2.6 Atendimento a Usuários de TIC

7.2.2.6.1 Em conformidade com as melhores práticas do ITIL, o ponto único de contato (SPOC) para usuários do INPI é o atendimento N1 do contrato nº 12/2021, que oferece suporte abrangente via telefone, e-mail e portal web, utilizando a ferramenta ITSM implementado pela solução de software OTRS® para registrar, acompanhar e gerenciar solicitações e incidentes, proporcionando centralização, eficiência, melhor comunicação e transparência no atendimento.

7.2.2.6.2 O suporte técnico em microinformática previsto no contrato no. 12/2021 é estruturado em duas modalidades:

a) **Suporte N2/Sede** – Corresponde ao Suporte Técnico de Microinformática II (Sede) na nova contratação e é prestado por profissionais com perfil TECSUP-02, conforme a Portaria SGD/MGI nº 6.680/2024. Esses profissionais atuam com dedicação exclusiva na sede do INPI, no Rio de Janeiro.

b) **Suporte N2/Remote Hands** – Equivalente ao Suporte Técnico de Microinformática II (Field Service) da nova contratação, também realizado por profissionais com perfil TECSUP-02. Essa modalidade atende presencialmente às unidades regionais do INPI fora do Rio de Janeiro, apenas quando há necessidade de intervenções técnicas locais. As demais demandas são resolvidas remotamente pelo N2/Sede. Esse suporte não oferece cobertura a eventos externos fora das unidades do INPI.

## 7.2.2.7 Metodologia de processos:

7.2.2.7.1 Os serviços de operação e atendimento a usuários de TIC, regidos pelo contrato nº 12/2021, adotam um método de trabalho baseado na delegação de responsabilidades, com processos alinhados às melhores práticas do ITILv3 e da ISO/IEC 20.000:2018. O modelo de pagamento é baseado na Unidade de Serviço Técnico (UST), conforme orientações à época de elaboração do contrato, vinculado à efetiva execução dos serviços e aos resultados alcançados, utilizando o Instrumento de Medição de Resultados (IMR) para avaliar o desempenho e incentivar a manutenção de um ambiente de infraestrutura de TIC estável e atualizado.

7.2.2.8 Instrumento de Medição de Resultados (IMR): O Nível Mínimo de Serviços (NMS) especificado para o contratato No.12/2021 é informado no quadro a seguir:

Urgência Crtiticidade	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 e Requisições de serviço		
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

7.2.2.9 Os serviços de operação e atendimento a usuários de TIC, regidos pelo contrato nº 12/2021, são mensurados por meio de 24 indicadores de desempenho (*Key Performance Indicators - KPIs*), conforme determinado pelo contrato, objetivando a medição da volumetria contabilizada pelos seguintes indicadores:

a) **IMRTIC01 (Incidentes resolvidos dentro do prazo):** Apura o volume de atendimentos aos incidentes solucionados dentro da expectativa de prazo;

b) **IMRTIC02 (Problemas resolvidos dentro do prazo):** Apura o volume de atendimentos aos problemas solucionados dentro da expectativa de prazo de até 60 dias corridos;

- c) IMRTIC03 (Requisições de Serviço resolvidas dentro do prazo):** Apura o volume de atendimentos às requisições de serviços solucionados dentro da expectativa de prazo;
- d) IMRTIC04 (Satisfação do Usuário com o Service Desk):** Apura o nível de satisfação dos usuários classificado em 5 níveis: 5 - Ótimo, 4 - Adequado, 3 - Médio, 2 - Insatisfatório e 1 – inaceitável;
- e) IMRTIC05 (Requisições de Serviços reabertos):** 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.
- f) IMRTIC06 (Taxa de Resolução no primeiro contato – First Call Resolution - FCR):** Apura o percentual de resolução de incidentes/requisições de serviço no primeiro contato do usuário com o Service Desk;
- g) IMRTIC07 (Requisições de Serviços resolvidos remotamente):** 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;
- h) IMRTIC08 (Turnover de Profissionais da CONTRATADA em Dedicação Exclusiva):** Apura a rotatividade de profissionais da CONTRATADA em dedicação exclusiva nos últimos 3 meses;
- i) IMRTIC09 (Dimensionamento do atendimento):** Apura a diferença entre o volume de chamados abertos pelos usuários e volume de chamados finalizados (resolvidos) pelo Service Desk;
- j) IMRTIC10 (Incidentes/requisições de serviço registrados erroneamente):** Apura a qualidade do registro de incidentes/requisições de serviço pela Central de Atendimento;
- l) IMRTIC11 (Disponibilidade da Central de Serviço Service Desk):** Apura a disponibilidade dos Sistemas da Central de Serviço Service Desk com resultado na visão CONTRATANTE, ou seja, quando o serviço remoto se encontra disponível;
- m) IMRTIC12 (Disponibilidade da Central de Monitoração de Infraestrutura de TIC):** Apura a disponibilidade dos Sistemas da Central de Monitoração com resultado na visão CONTRATANTE;
- n) IMRTIC13/14/15/16 (Disponibilidade da Infraestrutura dos Sistemas/Serviços – TOP10):** Apura o nível de disponibilidade dos Sistemas/Serviços de Infraestrutura de TIC do CONTRATANTE;
- o) IMRTIC17 (Projetos fora do prazo):** Apura o nível de entrega de projetos fora do prazo acordado;
- p) IMRTIC18 (Avaliações técnicas atendidas fora do prazo):** Apura o nível de entrega das Avaliações Técnicas atendidas fora do prazo acordado;
- q) IMRTIC019 (Taxa de Abandono):** 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;
- r) IMRTIC20 (Tempo Médio de Espera por atendimento):** apura o tempo de espera percebido pelo usuário até o início do atendimento;
- s) IMRTIC21 (Ligações atendidas dentro do nível de serviço):** 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;
- t) IMRTIC22 (Backlog de Atendimento):** 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;

u) **IMRTIC23 (Taxa de resolução no primeiro nível – N1):** apura o percentual de incidentes e requisições de serviços resolvidos pelo Service Desk (N1) sem escalonamento para outro grupo de suporte.

v) **IMRTIC24 (Distribuição dos tempos de resolução de incidentes/requisições):** apura o desempenho das equipes de suporte em relação à resolução de incidentes/requisições de serviço frente ao tempo de solução esperado.

7.2.2.10 Os indicadores de desempenho anteriormente citados possuem três níveis de metas: "aceitável", "Deficiente" e "Crítico", conforme as especificações informadas no quadro a seguir:

KPI	Aceitável	Deficiente	Crítico	KPI	Aceitável	Deficiente	Crítico
IMRTIC01	>= 90%	90% - 80%	<=80%	IMRTIC13	>= 99,72%	99,72% - 99,44%	<= 99,44%
IMRTIC02	>= 70%	70% - 60%	<=60%	IMRTIC14	>= 99,44%	99,44% - 99,00%	<= 99,00%
IMRTIC03	>= 90%	90% - 80%	<=80%	IMRTIC15	>= 99,00%	99,00% - 98,33%	<= 98,33%
IMRTIC04	>= 85%	85% - 75%	<=75%	IMRTIC16	>= 98,33%	98,33% - 97,00%	<= 97,00%
IMRTIC05	<=5%	5% - 10%	>= 10%	IMRTIC17	<= 10%	10% - 20%	>= 20%
IMRTIC06	>= 75%	75% - 55%	<=55%	IMRTIC18	<= 10%	10% - 20%	>= 20%
IMRTIC07	>= 40%	40% - 20%	<=20%	IMRTIC19	<= 5%	5% - 10%	>= 10%
IMRTIC08	<=7%	7% - 15%	>= 15%	IMRTIC20	<= 30s	30s - 60s	>= 60s
IMRTIC09	>= 80%	80% - 70%	<=70%	IMRTIC21	>= 85%	85% - 70%	<=70%
IMRTIC10	<= 5%	5% - 10%	>= 10%	IMRTIC22	<= 15%	15% - 30%	>= 30%
IMRTIC11	>= 99,72%	99,72% - 99,44%	<= 99,44%	IMRTIC23	>= 20%	20% - 10%	<= 10%
IMRTIC12	>= 99,72%	99,72% - 99,44%	<= 99,44%	IMRTIC24	>= 80%	80% - 70%	<=70%

### 7.2.3 Análise do contrato (05/2023)

7.2.3.1 O contrato nº 05/2023, iniciado em 30/03/2023 e término em 22/10/2025, com escopo denominado **"Serviços Técnicos Especializados em Sustentação e Administração de Banco de Dados"**, descontinuou o modelo de contratação por posto de trabalho, substituindo pelo escopo de prestação de serviços com **mão de obra sem dedicação exclusiva**; porém com mão de obra sem dedicação exclusiva, com modelo de contratação baseada na Portaria SGD/MGI Nº 1.070/2021, com modelo de pagamento baseado em Valor Fixo Mensal, vinculado à entrega de metas e resultados, com base na atualização da Lei de Licitação e contratos, de número 14.133/2021. Esse escopo de serviços será incorporado ao Service Desk, conforme orientado pela Portaria SGD/MGI Nº 6.680/2024, que atualizou o modelo de contratação inicialmente publicado em 2021.

7.2.3.2 O contrato nº 05/2023, referente aos **Serviços Técnicos Especializados em Sustentação e Administração de Banco de Dados**, é composto pelas seguintes perfis profissionais:

Perfil Profissional	Código SGD/MGI	Nível	Trabalho	Disponibilidade	Quant.
Administrado de Banco de Dados	ABD-03	Sênior	Remoto	Horário Comercial Regime 10x5	1,0000
Administrado de Banco de Dados	ABD-02	Pleno	Híbrido	Horário Comercial Regime 10x5	1,0000
Administrado de Banco de Dados	ABD-03	Sênior	Sobreaviso	Horário Extraordinário	0,7417

7.2.3.2 Metodologia de processos:

7.2.2.7.1 Os serviços de operação e atendimento a usuários de TIC, regidos pelo contrato nº 05 /2023, adotam um método de trabalho baseado na delegação de responsabilidades, com processos alinhados às melhores práticas referenciadas na ABNT ISO/IEC 20.000:2018.

7.2.3.3 Instrumento de Medição de Resultados (IMR): O Nível Mínimo de Serviços (NMS) especificado para o contratato No.05/2023 é informado no quadro a seguir.

REQUISIÇÕES DE SERVIÇO		
Severidade	Primeiro Tempo de Resposta	URGÊNCIA (Service Time Objective)
Elevada	00:15	00:45
ALTO	00:30	01:30
MÉDIO	1:00	04:00
BAIXO	01:30	08:00
PLANEJADO	02:00	16:00

7.2.2.9 Os serviços de operação e atendimento a usuários de TIC, regidos pelo contrato nº 05/2023, são mensurados por meio de 24 indicadores de desempenho (*Key Performance Indicators - KPIs*), conforme determinado pelo contrato, objetivando a medição da volumetria contabilizada pelos seguintes indicadores:

- a) IMR01 (Incidentes resolvidos dentro do prazo):** Apura o volume de atendimentos aos incidentes solucionados dentro da expectativa de prazo;
- b) IMR02 (Taxa de Resolução de Problemas):** Apura a eficácia na resolução de problemas
- c) IMR03 (Eficácia no tratamento de chamados - Incidentes e requisições de serviço):** Apurar a eficácia da contratada na resolução de chamados;
- d) IMR04 (Índice de ineficácia de resolução):** Apurar o percentual de demandas que são reabertas em até 5 (cinco) dias após a sua conclusão;
- e) IMR05 (Eventos registrados erroneamente):** Apura a qualidade do registro de incidentes /requisições de serviço pela Central de Atendimento da contratada;
- f) IMR06 (Dimensionamento do atendimento):** Apura a diferença entre o volume de requisições de serviços abertos pelo CONTRATANTE e volume de chamados finalizados (resolvidos) pela CONTRATADA;
- g) IMR07 (Satisfação dos usuários):** Apura o nível de satisfação dos requisitantes do CONTRATANTE classificado em 5 níveis: 5 - Ótimo, 4 - Adequado, 3 - Médio, 2 - Insatisfatório e 1 – inaceitável; ;
- h) IMR08 (Disponibilidade da Central de Atendimento):** Apura a disponibilidade dos Sistemas da Central de Atendimento da CONTRATADA com resultado na visão CONTRATANTE, ou seja, quando o serviço remoto se encontra disponível;
- i) IMR09 (Disponibilidade dos Sistemas/Serviços SGBD):** Apura a porcentagem de sistemas /serviços SGB em conformidade com o índice de disponibilidade designado para atender o negócio do CONTRATANTE;
- j) IMR10 (Disponibilidade dos Sistemas/Serviços SGBD mais críticos -TOP5):** Apura a disponibilidade dos 5 (cinco) sistemas/serviços SGBD mais críticos aos negócios do INPI;
- l) IMR11 (Projetos dentro do prazo):** Apura o percentual de apoio a projetos de infraestrutura SGBD dentro do prazo acordado entre contratada e contratante;
- m) IMR12 (Relatórios técnicos, levantamentos e inventários dentro do prazo):** Apura o percentual de relatórios técnicos, levantamentos e inventários dentro do prazo acordado entre CONTRATADA e CONTRATANTE;
- n) IMR13 (Taxa de Abandono de ligações telefônicas):** apura o número de tentativas de contato por meio do canal telefônico disponibilizado pela Central de Atendimento da CONTRATADA que foram encerradas pelo requisitante antes dele estabelecer contato com a equipe Central de Atendimento;



- o) IMR14 (Tempo médio de espera por atendimento):** apura o tempo de espera percebido pelo usuário até o início do atendimento;
- p) IMR15 (Ligações atendidas dentro do nível de serviço):** 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;
- q) IMR16 (Backlog de Atendimento):** 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;
- r) IMR17 (Vinculação da resolução de incidentes e requisições de serviço à base de conhecimento):** apura o percentual de soluções de atendimentos (incidentes e requisições de serviços) resolvidos pela CONTRATADA por meio da consulta à base de conhecimento da prestação de serviços;
- s) IMR18 (Tempo médio de implementação de uma mudança):** Aferir o tempo necessário para se implementar uma mudança no ambiente por meio de intervenção programada;
- s) IMR19 (Eficácia intervenções programadas versus emergenciais):** Aferir se a prestação de serviços está priorizando o planejamento de ações ou somente tem comportamento reativo a falhas;

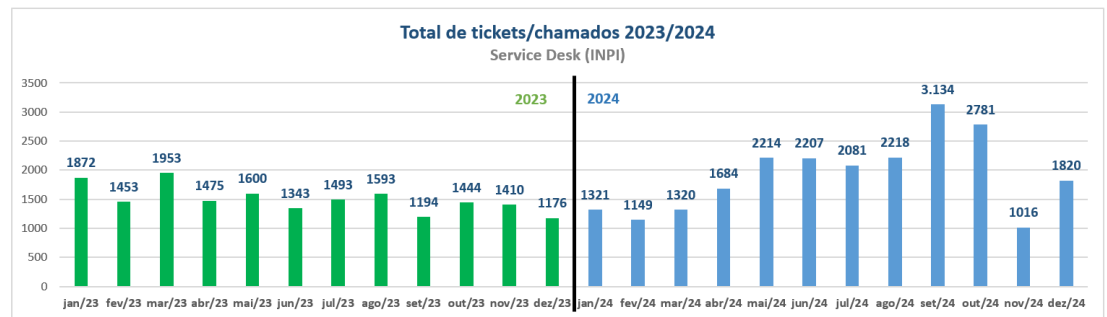
7.2.2.10 Os indicadores de desempenho anteriormente citados possuem três níveis de metas: "aceitável", "Deficiente" e "Crítico", conforme as especificações informadas no quadro a seguir:

KPI	Aceitável	Deficiente	Crítico	KPI	Aceitável	Deficiente	Crítico
IMR01	>=90,00%	90,00% - 80,00%	<=80,00%	IMR11	>=90,00%	90,00% - 70,00%	<=70,00%
IMR02	>=80,00%	80,00% - 60,00%	<=60,00%	IMR12	>=90,00%	90,00% - 70,00%	<=70,00%
IMR03	>=90,00%	90,00% - 70,00%	<=70,00%	IMR13	<=5,00%	5,00% - 10,00%	>=10,00%
IMR04	<=5,00%	90,00% - 80,00%	>=10,00%	IMR14	<=30s	30s - 60s	>=60s
IMR05	<=5,00%	5% - 10,00%	>=10,00%	IMR15	>=85,00%	85,00% - 70,00%	<=70,00%
IMR06	>=80,00%	80,00% - 70,00%	<=70,00%	IMR16	<=15,00%	15,00% - 30,00%	>=30,00%
IMR07	>=90,00%	90,00% - 70,00%	<=70,00%	IMR17	>=60,00%	60,00% - 20,00%	<=20,00%
IMR08	>=99,72%	99,72% - 99,00%	<=99,00%	IMR18	>=90,00%	90,00% - 70,00%	<=70,00%
IMR09	>=80,00%	80,00% - 60,00%	<=60,00%	IMR19	>=60,00%	60,00% - 40,00%	<=40,00%
IMR10	>=99,90%	99,90% - 80,00%	<=80,00%				

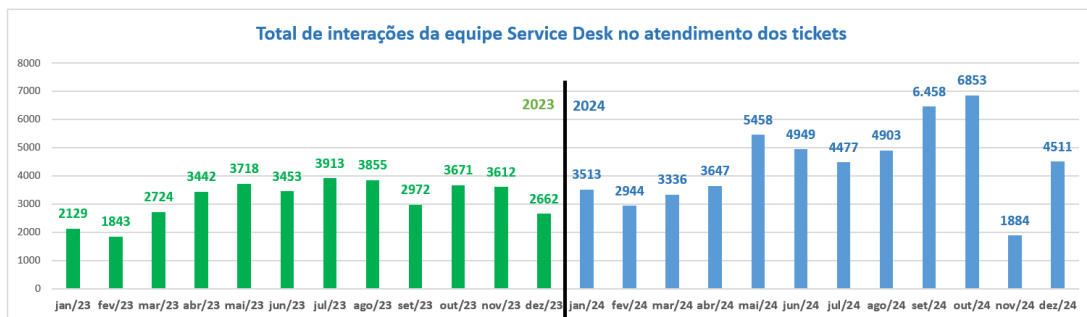
### 7.2.3 Levantamento do histórico de chamados

7.2.3.1 Em 2023, o Service Desk registrou um total de 18.479 tickets, resultando em uma média mensal de aproximadamente **1.540 tickets/mês**. Já em 2024, até dezembro, foram contabilizados **23.061 tickets**, elevando a média mensal para **1.922 tickets/mês**, o que representa um aumento de cerca de **24,8%** no volume de chamados. Esse crescimento pode ser atribuído ao projeto de substituição de notebooks por desktops, que impactou diretamente a demanda por suporte. Os picos de chamados ocorreram em **setembro (3.134 tickets) e outubro (2.781 tickets) de 2024**, indicando períodos de maior atividade, possivelmente relacionados a fases críticas do projeto.

7.2.3.2 Considerando o total de **1.044 funcionários** da organização, a estimativa média de tickets por usuário foi de aproximadamente **1,47 chamados por mês em 2023 e 1,84 chamados por mês em 2024**. Como **93,2% dos funcionários estão lotados na sede**, o impacto do aumento de chamados foi mais significativo nesse local, exigindo reforço na equipe de suporte por meio de aditivo contratual.

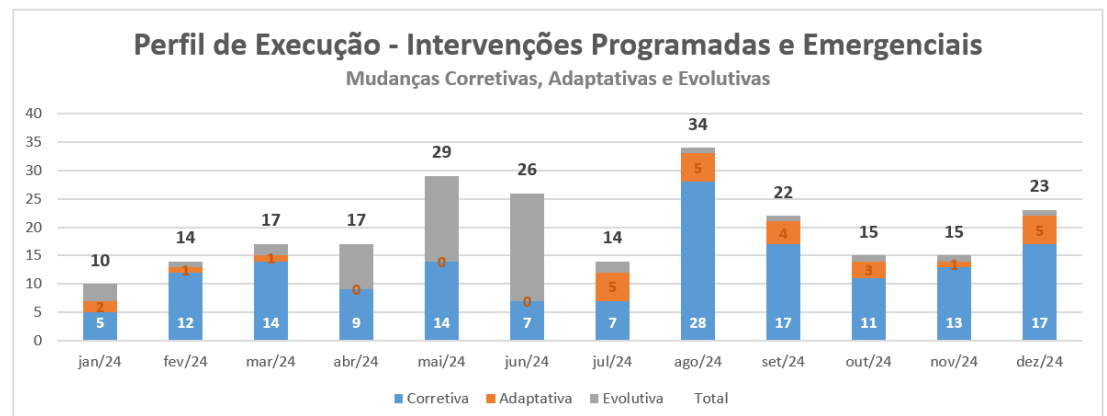


7.2.3.3 A quantidade de interações realizadas pelo Service Desk no atendimento aos tickets reflete a complexidade das solicitações e a necessidade de envolvimento de múltiplos grupos solucionadores, como redes, segurança e sistemas operacionais. Em 2023, a média mensal foi de aproximadamente **3.185 interações**, com picos em **julho (3.913 interações)** e **maio (3.718 interações)**, indicando períodos de maior esforço colaborativo para resolução dos chamados. A queda observada em **fevereiro (1.843 interações)** e **dezembro (2.662 interações)** está associada a menor demanda no período ou maior eficiência no tratamento das solicitações.

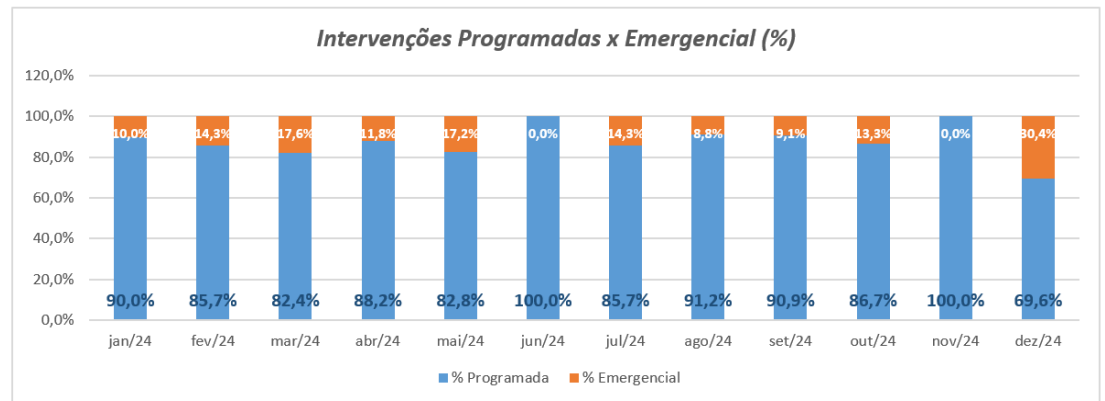
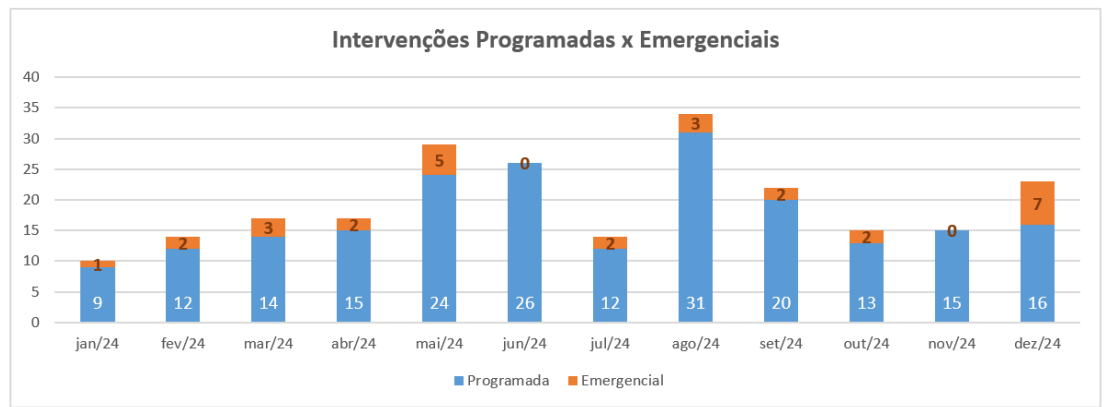


7.2.3.4 Em 2024, o volume médio mensal de interações subiu para **4.313**, acompanhando o aumento no número de tickets registrados no período. O crescimento foi mais expressivo entre **maio e outubro**, com um pico de **6.853 interações em outubro**, possivelmente impulsionado pelo projeto de substituição de notebooks por desktops. A queda em novembro (**1.884 interações**) não refletiu uma redução real no esforço da equipe, mas sim uma falha no servidor de e-mail – um dos principais canais do Service Desk – que impactou a contabilização das interações. Apesar disso, o atendimento seguiu sua rotina normal, sem prejuízo à qualidade do suporte prestado.

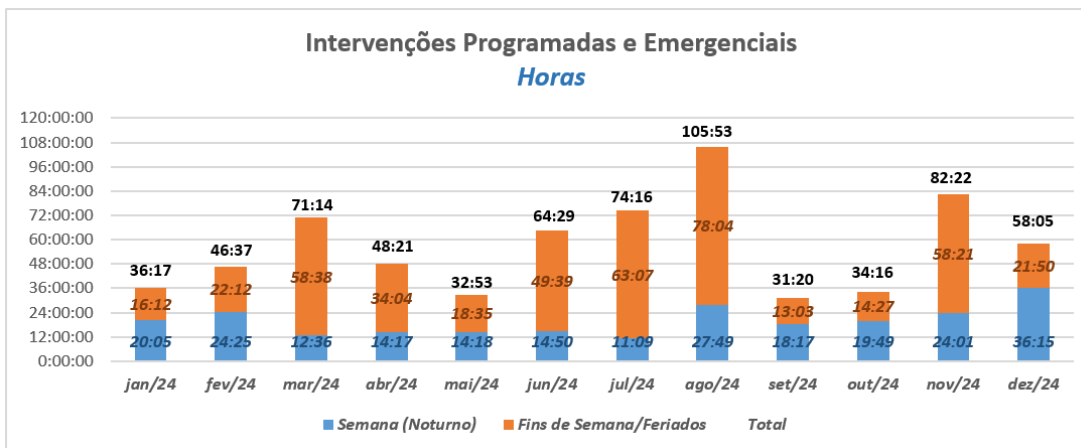
7.2.3.5 O Service Desk atua continuamente para garantir a disponibilidade e o desempenho dos serviços de TIC, realizando atendimentos durante o horário comercial e intervenções técnicas fora desse período, sempre que necessário. As intervenções extraordinárias, programadas ou emergenciais, ocorrem em horários estratégicos, como períodos noturnos em dias úteis, feriados e fins de semana, visando minimizar impactos no funcionamento da organização. Em 2024, foram realizadas, em média, **20 intervenções técnicas mensais, das quais 87,8% foram programadas e 12,2% emergenciais**. Essas ações englobaram medidas corretivas, adaptativas e evolutivas, conforme ilustrado nos gráficos a seguir.

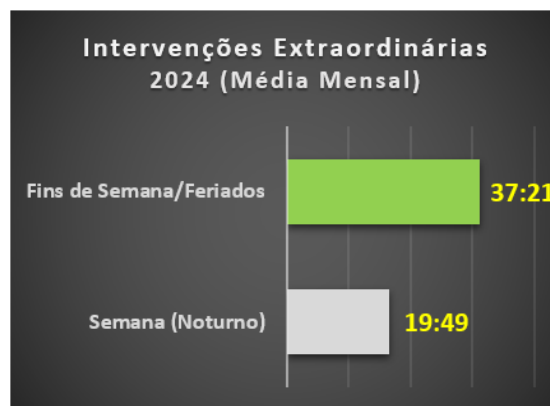
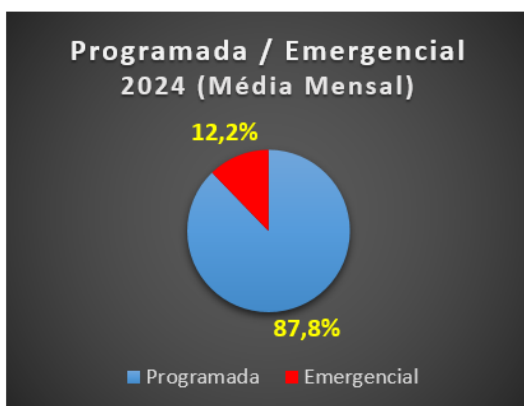
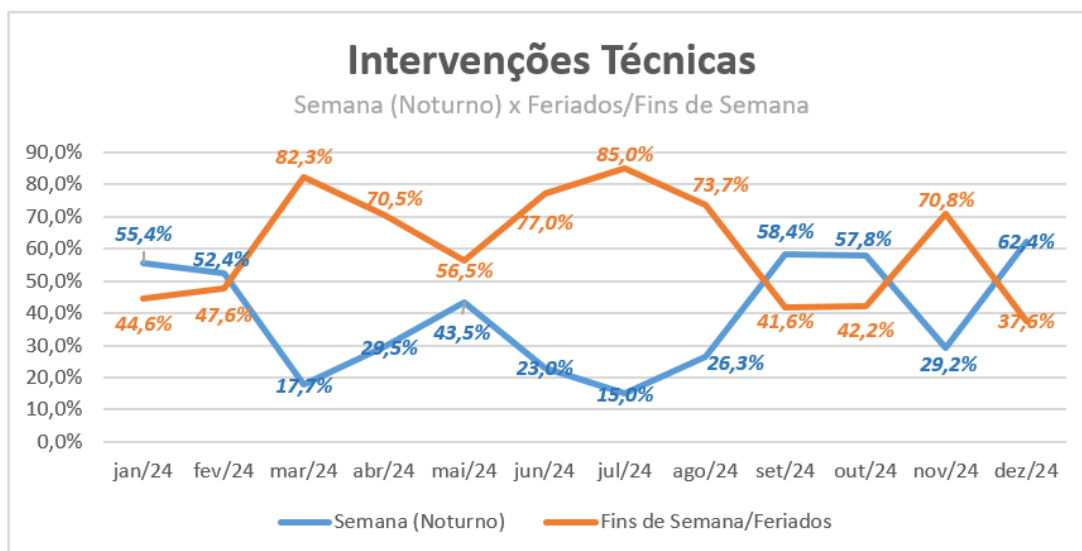






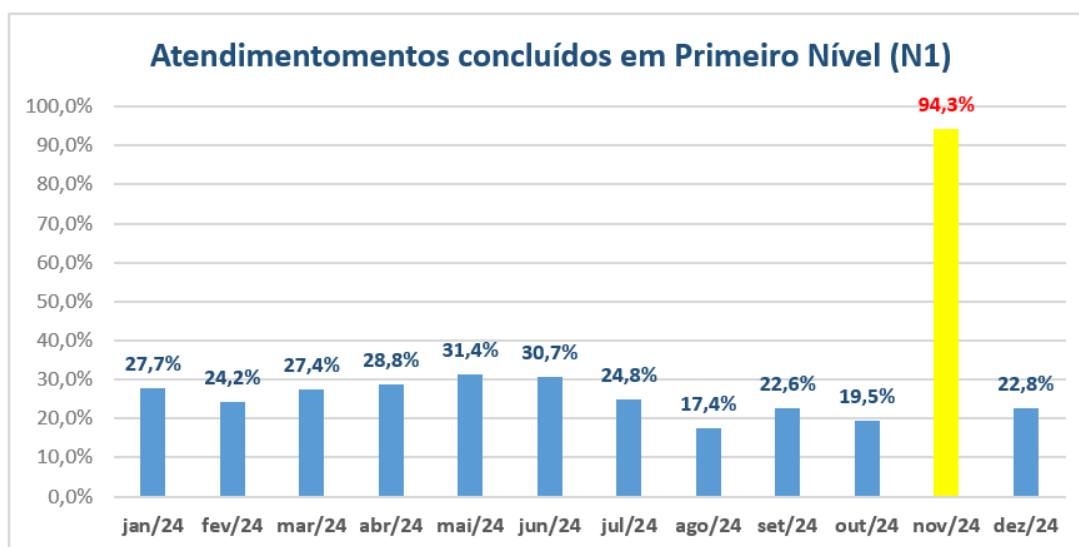
7.2.3.6 Em média, **34,7%** das intervenções técnicas em horário extraordinário em 2024 foram realizadas no período noturno durante a semana, enquanto **65,3%** das atividades foram executadas em finais de semana e feriados, resultando em **19:49 horas durante a semana (noturno)** e **37:21 horas em finais de semana e feriados**, aproximadamente **57:10 horas por mês de execução de intervenções técnica programas e emergenciais**.





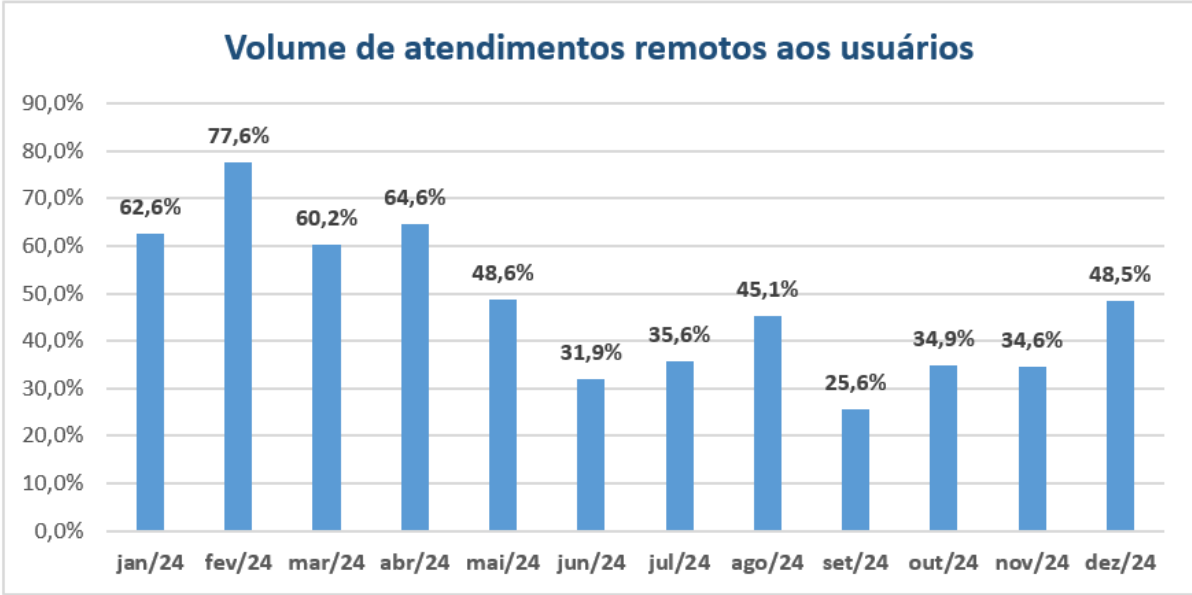
7.2.3.7 O gráfico de Atendimentos Concluídos em Primeiro Nível (N1) revela que a **média de resolução no primeiro contato em 2024 foi de 25,2%**. A taxa de resolução no N1 para requisições de serviços e incidentes de baixa complexidade contribui para a satisfação dos clientes e otimiza o trabalho do service desk como um todo, permitindo que a equipe do N2 se concentre em casos mais complexos.

7.2.3.8 Em novembro, uma falha no servidor de e-mail impactou a contabilização do atendimento de primeiro nível (N1), resultando na subnotificação de chamados processados por esse canal. A falha no servidor de e-mail, apesar de prejudicar a contabilização precisa dos dados, não afetou a qualidade do atendimento prestado. A equipe do service desk priorizou o canal telefônico para garantir que os clientes recebessem o suporte necessário, demonstrando flexibilidade e adaptabilidade diante da instabilidade do sistema.



7.2.3.9 O gráfico de "Volume de Atendimentos Remotos aos Usuários" revela que o serviço de suporte técnico em microinformática (N2) do INPI realizou uma parcela considerável de atendimentos de forma remota em

2024, com uma média de 47,5%. Essa modalidade de serviço demonstra a capacidade da equipe em solucionar problemas técnicos sem a necessidade de deslocamentos, otimizando tempo e recursos. O gráfico também aponta para um crescimento gradual no volume de atendimentos remotos ao longo do ano, com destaque para os meses de Fevereiro (77,6%) e Abril (64,6%), sugerindo uma maior demanda por suporte técnico à distância nesses períodos.



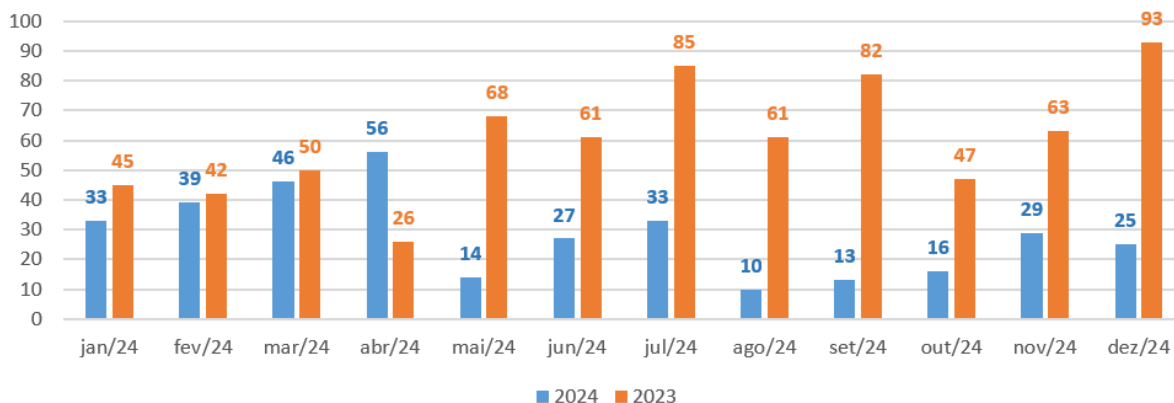
7.2.3.10 A análise dos dados revela a eficiência e acessibilidade do atendimento remoto, além da aceitação positiva por parte dos usuários. A estabilidade no segundo semestre, com uma média de 48,5% de atendimentos remotos, indica a consolidação dessa modalidade de serviço. A realização de um alto volume de atendimentos remotos exige uma infraestrutura tecnológica robusta, além de oportunidades de melhoria como a otimização de ferramentas de acesso remoto e a capacitação dos técnicos.

7.2.3.11 O serviço de Service Desk, sob o contrato No.12/2021, abrangeu atendimento presencial sob demanda para as unidades do INPI, com foco na resolução de ocorrências que exigem intervenção técnica física no local. Estas intervenções, geralmente de baixa e média complexidade, incluíam o acompanhamento de serviços de suporte técnico e garantia de hardware de equipamentos, bem como o acompanhamento de serviços de operadoras de telecomunicações no local.

7.2.3.12 A partir de maio de 2024, a demanda por suporte técnico em microinformática nas unidades regionais apresentou uma queda, como reflexo da substituição gradual dos equipamentos por novos notebooks. Este fator impactou diretamente a aferição dos atendimentos presenciais, conforme demonstrado no gráfico, que ilustra a diminuição da necessidade de intervenção técnica física nas unidades regionais do INPI ao longo do ano de 2024, em comparação com o ano anterior. Em 2024, a média de acionamentos para atendimento presencial foi de 45,5, enquanto em 2023, a média foi de 60,5. A redução na média de acionamentos reflete a diminuição da necessidade de intervenção técnica física nas unidades regionais do INPI ao longo do ano de 2024, em comparação com o ano anterior.

## Atendimento a Usuários

(Regionais INPI)

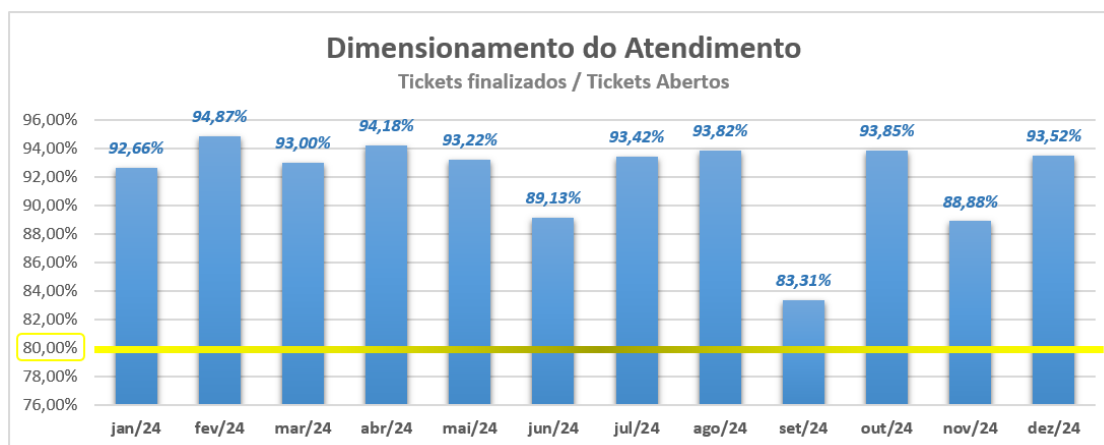


7.2.3.13 O indicador de desempenho referente ao **dimensionamento do atendimento** expressa a capacidade do Service Desk de lidar com a demanda de tickets. Um valor alto indica que a equipe está conseguindo finalizar um número de tickets proporcionalmente maior do que o número de tickets que estão sendo abertos, o que é um bom sinal. Um valor baixo, por outro lado, pode indicar que a equipe está com dificuldades em lidar com a demanda, o que pode levar a um acúmulo de tickets pendentes e a um aumento do tempo de espera dos usuários. Esse indicador pode fornecer insights valiosos sobre a adequação da equipe, conforme observações a seguir:

a) **Proporção alta de tickets finalizados:** Se o indicador apresentar um valor elevado, isso sugere que a equipe está conseguindo lidar com a demanda de tickets de forma eficiente. Isso pode indicar que a equipe está bem dimensionada, ou até mesmo que é possível otimizar o número de profissionais.

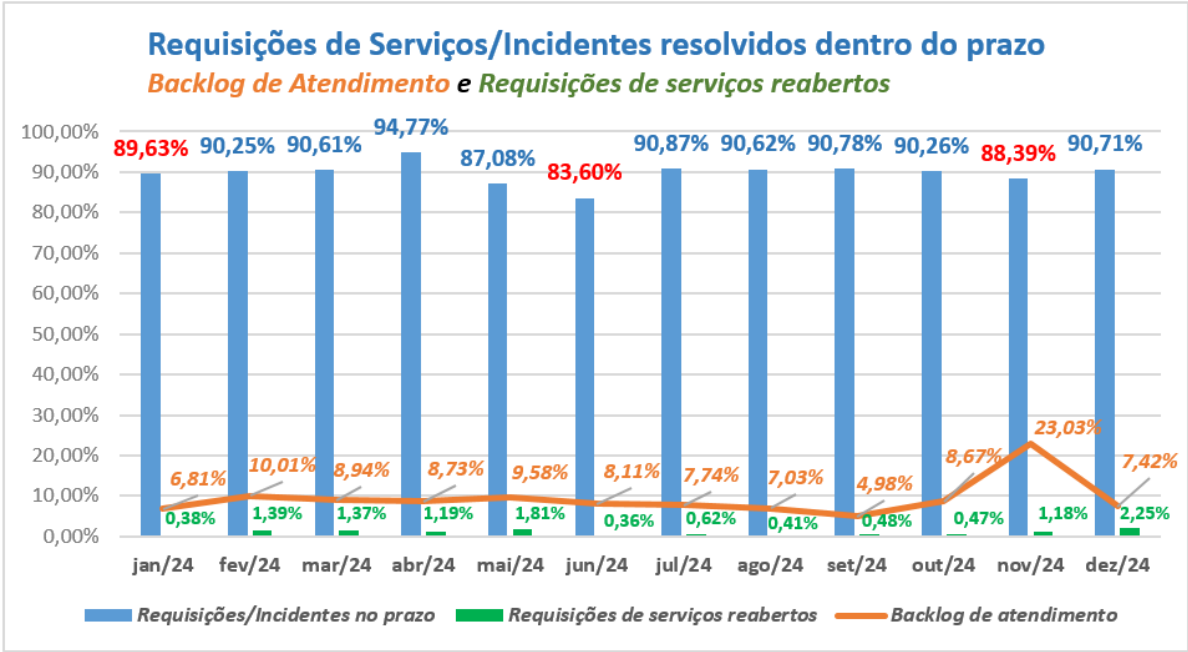
b) **Proporção baixa de tickets finalizados:** Um valor baixo pode indicar que a equipe está sobrecarregada e não está conseguindo lidar com a demanda de tickets. Isso pode ser um sinal de que é necessário aumentar o número de profissionais, ou que é preciso melhorar a eficiência da equipe, por meio de treinamento, otimização de processos ou outras medidas.

c) Em média, este indicador apresentou **resultado de 91,85% durante a execução contratual em 2024**, acima da meta de 80% definida pelas especificações contratuais.



7.2.3.14 O tratamento das requisições de serviço e incidentes dentro do prazo contratual manteve-se, em média, dentro dos parâmetros aceitáveis ao longo de 2024. **Cerca de 90,2% dos tickets foram atendidos dentro do prazo estabelecido, atingindo um pico de 94,77% em abril e uma menor taxa de conformidade em junho, com 83,60%.** A gestão do backlog de atendimento – que representa a quantidade de incidentes e requisições de serviço não concluídos dentro do mês – também se manteve dentro dos limites aceitáveis, com média anual de 9,3%. No entanto, em novembro, houve um aumento significativo para 23,03%, devido a uma falha técnica pontual nas demandas realizadas via e-mail. Por fim, a taxa de reabertura de requisições de serviço

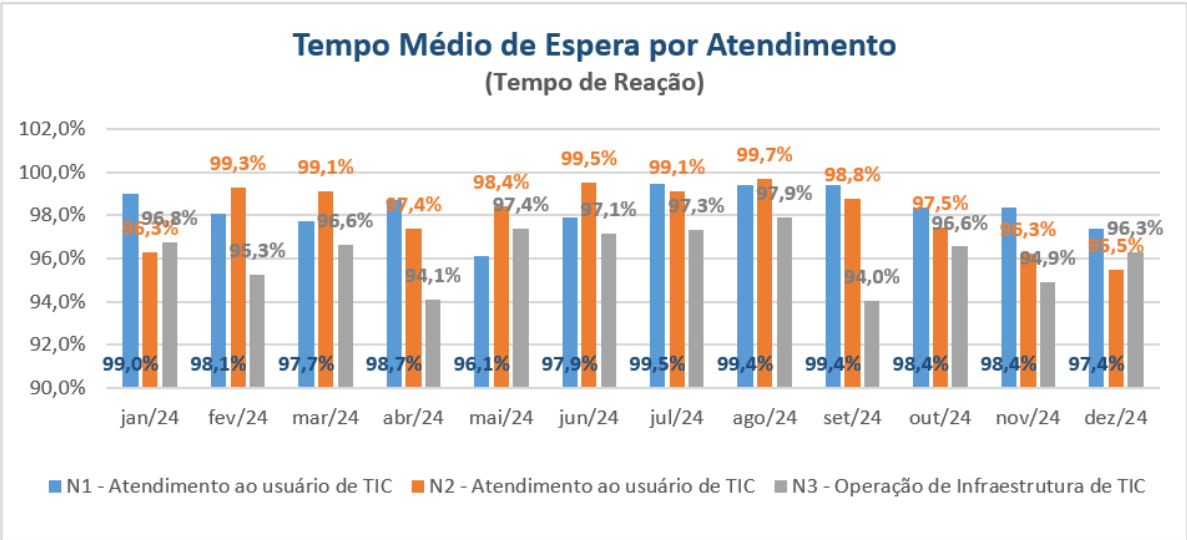
permaneceu controlada ao longo do ano, com média de aproximadamente 1%, abaixo do limite contratual de 5%. Em dezembro, esse indicador apresentou um aumento para 2,25%, ainda dentro do aceitável.



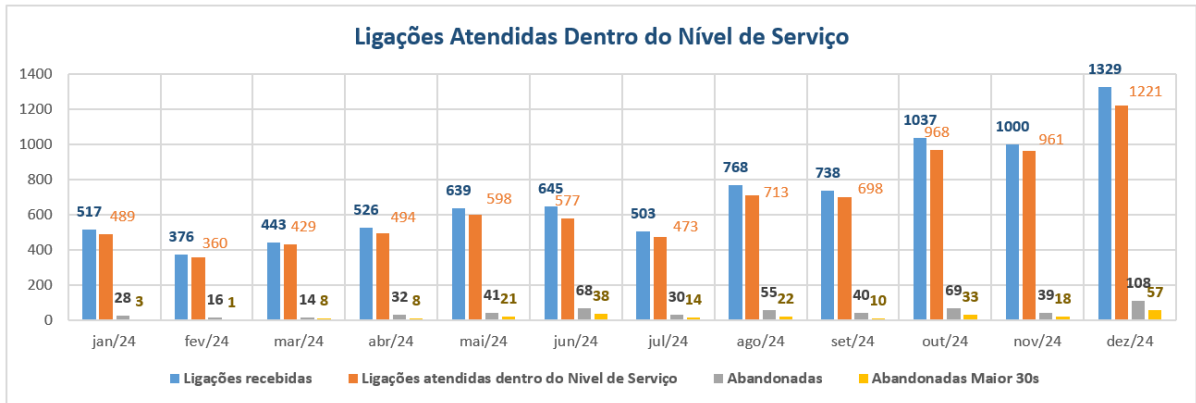
**Observação:** O backlog também inclui tickets que permaneceram pendentes devido à necessidade de aprovação do contratante, aguardo de retorno do usuário, agendamentos ou continuidade do atendimento por suporte técnico e garantias de terceiros contratados pelo INPI.

7.2.3.15 O tempo médio de espera por atendimento mede o cumprimento do "tempo de início" estabelecido no **Nível Mínimo de Serviço (NMS)** especificado no contrato. Esse indicador reflete a eficiência da central de atendimento no registro dos chamados, garantindo a rápida geração de tickets e seu direcionamento a especialistas qualificados. Além disso, demonstra que o escalonamento necessário para a pronta resolução foi realizado corretamente, assegurando a atribuição do atendimento ao profissional responsável.

7.2.3.16 O indicador de desempenho "Tempo de Espera por Atendimento" ou "Tempo de Reação" avalia a eficiência do Service Desk em iniciar o atendimento aos chamados, verificando se as equipes designadas estão cumprindo o Nível Mínimo de Serviço (NMS) estabelecido. Em outras palavras, o indicador mede se não há demora na designação de um responsável para atender o chamado, garantindo que o tempo de reação esteja de acordo com o tempo de início do NMS. O gráfico de "Tempo Médio de Espera por Atendimento" de 2024 revela insights valiosos sobre a eficiência do Service Desk, observamos que o atendimento se manteve predominantemente dentro do NMS especificado no contrato.

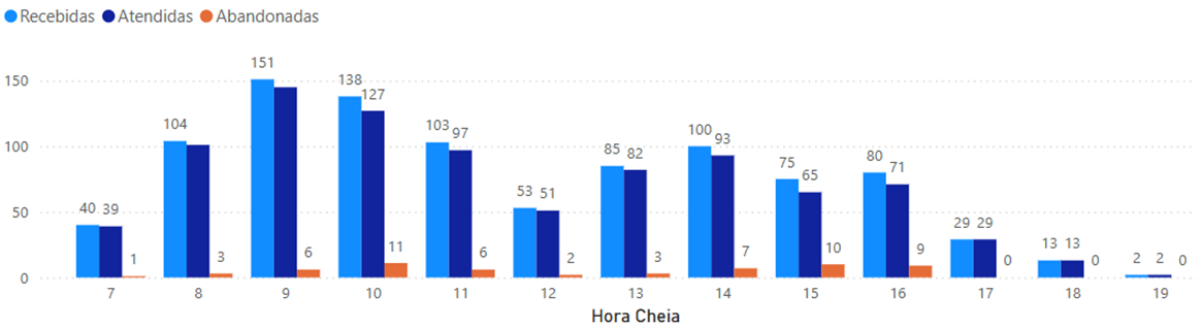


7.2.3.17 O gráfico referente ao volume de ligações telefônicas recebidas e atendidas pela central de atendimento ao longo de 2024, revelando um panorama abrangente da demanda e da eficiência do serviço. Observa-se um fluxo considerável de chamados, com um pico de 1329 ligações recebidas em dezembro, o que sugere uma maior procura pelos serviços nesse período. A análise do número de ligações atendidas dentro do Nível de Serviço (SLA) revela que, na maioria dos meses, a central de atendimento conseguiu responder a mais de 90% das chamadas dentro do tempo estipulado, demonstrando um bom desempenho no cumprimento das metas estabelecidas.

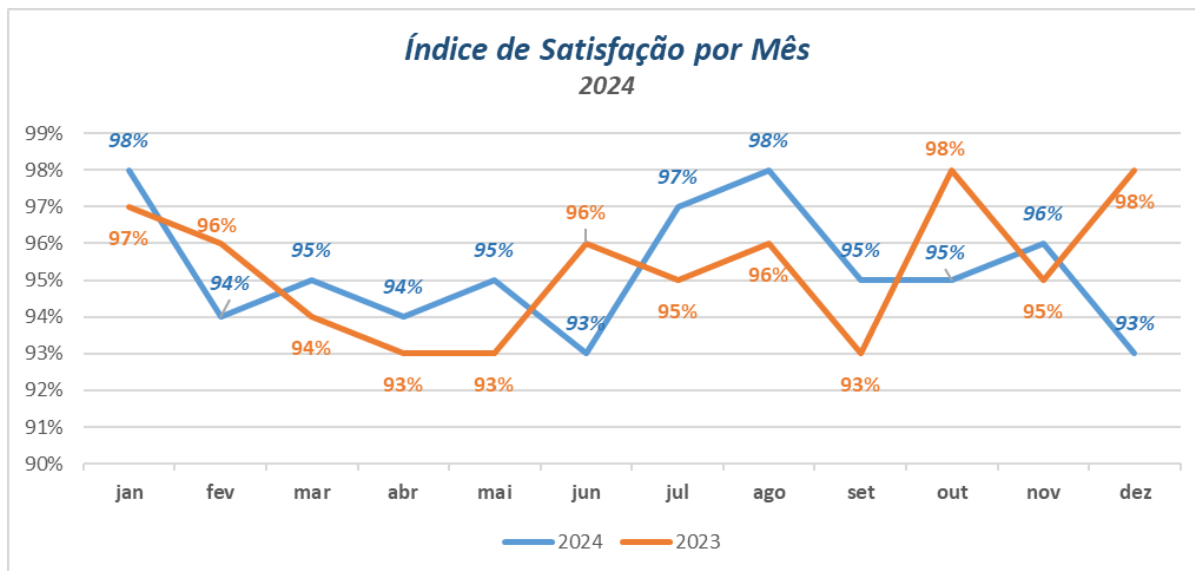


	jan/24	fev/24	mar/24	abr/24	mai/24	jun/24	jul/24	ago/24	set/24	out/24	nov/24	dez/24
Ligações recebidas	517	376	443	526	639	645	503	768	738	1037	1000	1329
Ligações atendidas dentro do Nível de Serviço	489	360	429	494	598	577	473	713	698	968	961	1221
Abandonadas	28	16	14	32	41	68	30	55	40	69	39	108
Abandonadas Maior 30s	3	1	8	8	21	38	14	22	10	33	18	57
Ligações atendidas dentro do Nível de Serviço	94,6%	95,7%	96,8%	93,9%	93,6%	89,5%	94,0%	92,8%	94,6%	93,3%	96,1%	91,9%

7.2.3.18 O gráfico a seguir revela que o volume de ligações para o Service Desk varia ao longo do dia, com maior concentração entre as 9h e 11h da manhã, e outro pico menor entre 14h e 16h. Os horários de menor movimento são no início da manhã (7h-8h) e no final da tarde (17h-19h). Essa distribuição sugere que os usuários buscam o Service Desk principalmente durante o horário comercial, com foco nas primeiras horas da manhã, possivelmente para resolver pendências logo no início do expediente.



7.2.3.19 O gráfico de "Índice de Satisfação por Mês" revela a evolução da satisfação dos usuários do Service Desk ao longo de dois anos, 2023 e 2024. Em 2023, o índice de satisfação se manteve relativamente estável, com pequenas flutuações ao longo dos meses, sempre se mantendo na casa dos 90%, com exceção de um pequeno pico em janeiro, que atingiu 97%. Já em 2024, é possível observar um aumento no índice de satisfação a partir de julho, atingindo o pico de 98% em agosto e se mantendo nesse patamar até o final do ano.

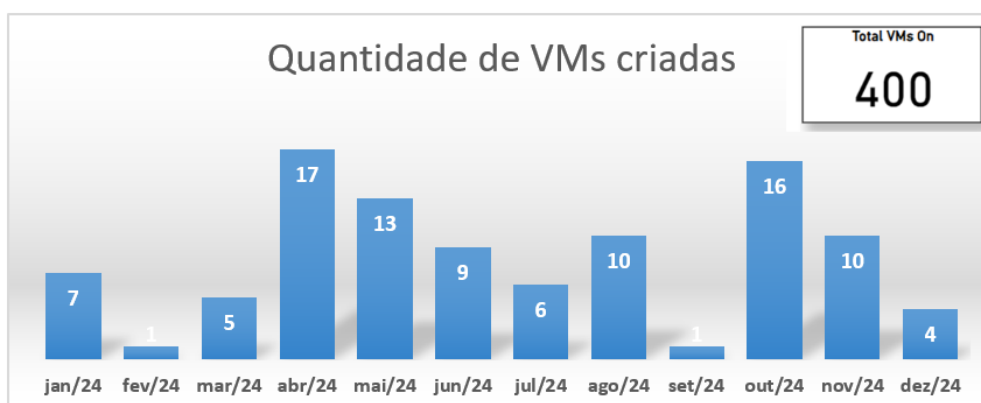


7.2.3.20 A comparação entre os dois anos demonstra uma melhora significativa na satisfação dos usuários em 2024, especialmente no segundo semestre. Os resultados sugerem que as ações e estratégias implementadas pelo Service Desk ao longo do ano podem ter surtido efeito, resultando em um atendimento mais eficiente e satisfatório para os usuários. A análise do gráfico permite identificar a importância do acompanhamento contínuo do índice de satisfação, possibilitando o planejamento de ações de melhoria e o aprimoramento constante dos serviços prestados.

7.2.3.21 O gráfico de criação de máquinas virtuais (VMs) em 2024 ilustra a atuação da torre de administração de ambiente virtual do Service Desk na gestão de recursos computacionais. Ao longo do ano, o Service Desk demonstrou capacidade de adaptação e resposta às demandas de diferentes meses, evidenciando sua expertise na criação e disponibilização de VMs.

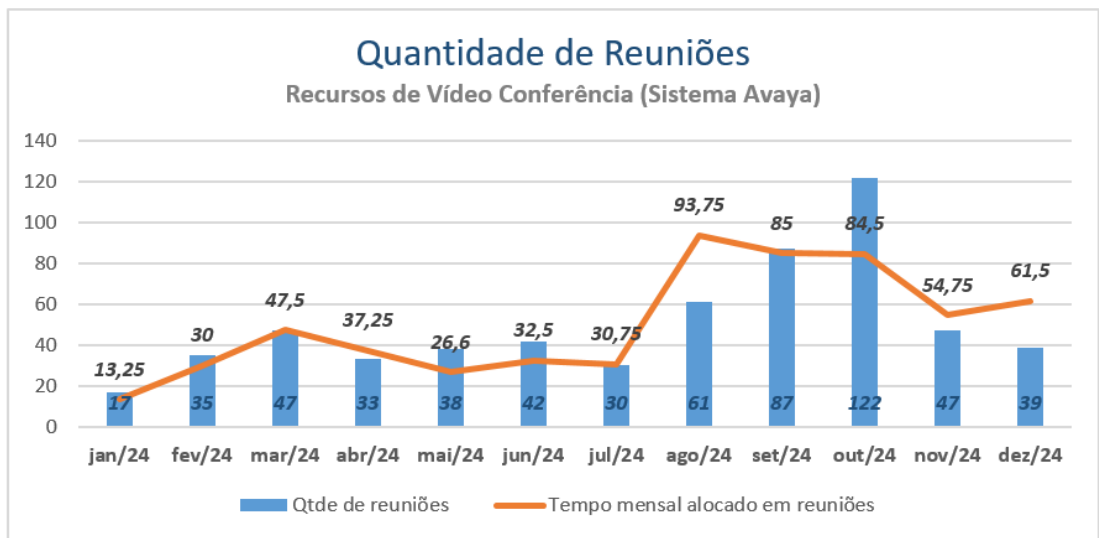
7.2.3.21.1 Os meses de Abril, Junho e Outubro se destacaram com os maiores volumes de criação de VMs, sugerindo que o Service Desk atendeu prontamente a períodos de maior demanda por recursos computacionais, possibilitando a implementação de projetos específicos e garantindo que os usuários tivessem acesso aos recursos necessários.

7.2.3.21.2 Por outro lado, Janeiro, Fevereiro e Setembro apresentaram os menores índices de criação, indicando uma menor necessidade de novas VMs nesses períodos. Considerando que **o ambiente fechou o ano com 400 VMs ativas em produção, com 99 VMs criadas ao longo de 2024**, a atuação do Service Desk demonstrou sua eficiência na gestão do ambiente virtual. A equipe não apenas criou novas VMs quando necessário, mas também garantiu a disponibilidade e o bom funcionamento das VMs existentes, demonstrando um trabalho completo e proativo na administração do ambiente virtual.



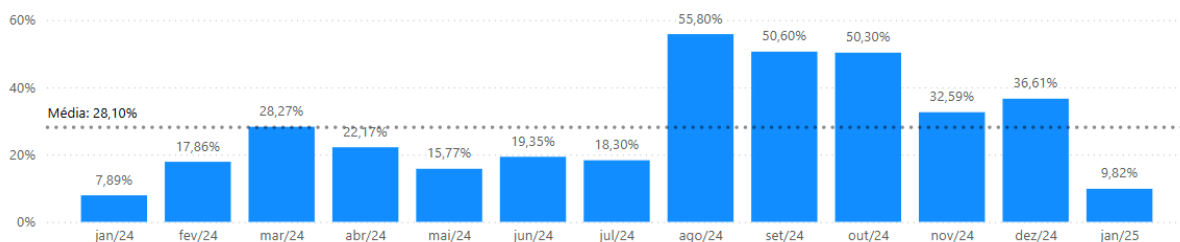
7.2.3.22 Com o aumento da demanda por vídeoconferência após a pandemia, o Service Desk do INPI intensificou o gerenciamento, configuração e suporte técnico do sistema próprio adquirido pelo órgão. O gráfico a seguir informa o quantitativo mensal de reuniões por meio dos recursos corporativos de vídeo conferência gerenciados pelo Service Desk.





7.2.3.22 O gráfico de "Alocação de 01 analista por Mês/Ano" e a "Quantidade de tickets/chamados para suporte a vídeo conferência" demonstram a distribuição de tempo dedicado por um profissional de suporte N2 do Service Desk para atender à demanda de auxílio no uso do sistema de videoconferências do INPI ao longo de 2024. A análise revela uma variação significativa na alocação ao longo dos meses, com um pico de 55,80% em agosto e o menor percentual em Janeiro (7,89%). Essa flutuação sugere uma demanda variável de suporte pelo serviço de videoconferência, possivelmente influenciada por fatores como sazonalidade, eventos específicos ou projetos pontuais que exigiram maior suporte técnico.

% Alocação de 01 analista por Mês/Ano

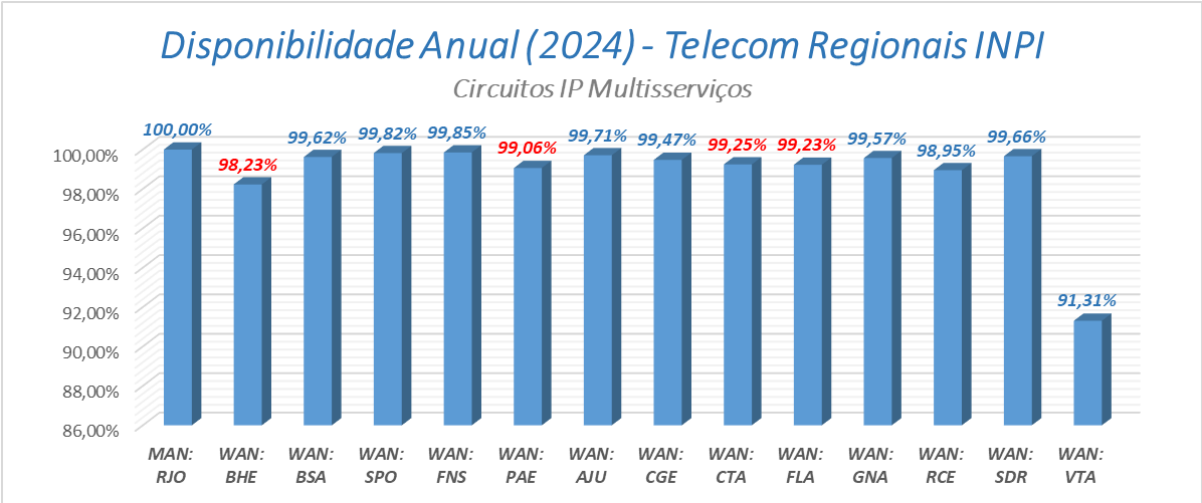


Mês/Ano	00:30:00	00:45:00	01:00:00	02:00:00	03:00:00	04:00:00	05:00:00	06:00:00	Total
jan/24	11	1	3	2					17
fev/24	16	8	8	1	2				35
mar/24	21	12	5	4	5				47
abr/24	8	11	7	4	2	1			33
mai/24	28	2	6	1	1				38
jun/24	25	8	4	5					42
jul/24	17	3	2	6	2				30
ago/24	20	9	10	5	12	4	1		61
set/24	39	26	5	10	7				87
out/24	85	16	15	3	3				122
nov/24	25	11	3	3	1	1		3	47
dez/24	13	4	8	5	5	1	3		39
jan/25	5	4	2	3	1				15
<b>Total</b>	<b>313</b>	<b>115</b>	<b>78</b>	<b>52</b>	<b>41</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>613</b>

7.2.3.22 O Service Desk, por meio de sua torre de administração de redes, desempenhou um papel crucial na gestão da continuidade de serviços e disponibilidade dos circuitos de telecomunicações WAN utilizados para integrar a sede do INPI com as unidades regionais do órgão. O monitoramento constante dos indicadores permitiu identificar os circuitos com desempenho inferior, possibilitando a investigação das causas, o acionamento das operadoras para resolução de problemas e a implementação de medidas preventivas. O gráfico de disponibilidade anual dos circuitos IP Multisserviços em 2024 revela um panorama geral de alta performance, com a maioria dos circuitos atingindo ou ultrapassando a **meta de 99,44%**. No entanto, **os circuitos SDR e VTA apresentaram desempenhos inferiores, com 99,23% e 91,31% de disponibilidade,**

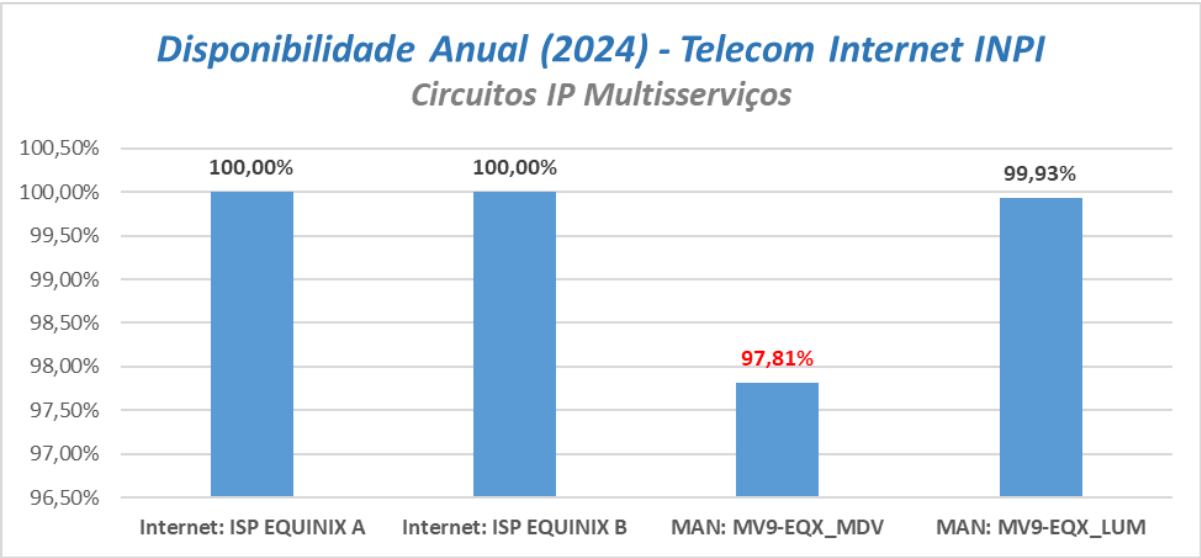


respectivamente, demandando um trabalho maior do Service Desk na recuperação de falhas principalmente causadas por interrupções de serviços por parte da operadora contratada. Nestes atendimentos, os recursos do serviço de atendimento a usuário (N2/Remote Hands) em visitas técnicas sob demandas nas unidades regionais foram essenciais na atuação sobre os ativos de rede do INPI e no acompanhamento das operadoras e telecom acionadas.



7.2.3.23 O Service Desk, por meio de sua torre de serviços de administração de redes, gerencia os acessos corporativos à internet do INPI, contratados junto à hospedagem do datacenter. A hospedagem, em Colocation TIER III, garante 99,98% de disponibilidade anual e inclui serviços de acesso à internet e interligação entre o datacenter e a sede corporativa. Em 2024, a administração de redes atuou proativamente na gestão de disponibilidade e continuidade dos serviços, cuidando dos recursos contratados, fornecendo suporte e gerenciando a arquitetura de alta disponibilidade dos links.

7.2.3.24 Em julho de 2024, devido à necessidade de remanejamento de fibra óptica MAN com terminação na sede do INPI, o link MV9-EQX\_MDV foi reposicionado de andar, resultando em uma diminuição do registro de disponibilidade anual para 97,81%, conforme demonstrado no gráfico. No entanto, graças à arquitetura de alta disponibilidade implantada, ao planejamento e suporte do Service Desk, acompanhando o trabalho de remanejamento solicitado à operadora contratada, o INPI não foi afetado. Essa ação demonstra a capacidade do Service Desk em garantir a disponibilidade dos serviços, mesmo diante de desafios técnicos.

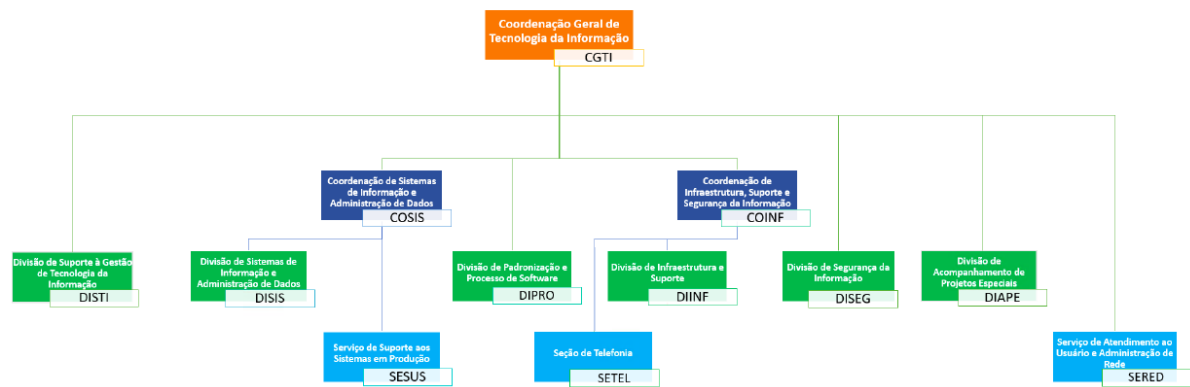


7.2.4 Levantamento do ambiente

7.2.4.1. O levantamento do parque de infraestrutura de TIC atual do INPI, abrangendo descritivos e quantitativos de equipamentos, tecnologias, modelos, softwares que o compõem, estão informados no memorial descritivo a ser anexo no TR. Informações de interesse estratégico da instituição serão resguardadas e fornecidas somente após a assinatura de termo de manutenção de sigilo e de responsabilidade por parte das empresas interessadas no certame de contratação.

7.2.5 Levantamento de usuários e ambiente de governança de TIC do INPI:

7.2.5.1 As equipes que compõe os quadros profissionais de governança de TIC do INPI são compostas por 45 servidores, sendo 35 do cargo de **Analista de Gestão e Planejamento** e 10 do cargo de **Técnico em Planejamento**, sendo que 32 analistas e 2 técnicos possuem formação e ampla experiência em TIC. No entanto, o órgão não possui quantitativos de profissionais referentes às atividades executivas de operação e atendimento a usuários de TIC necessários ao Service Desk em seu plano de cargos e carreiras. Os servidores federais responsáveis pela governança de TIC alocados na sede do INPI estão distribuídos nas seguintes unidades funcionais e organograma:



CGTI (Gabinete)	1 servidor
DISTI	3 servidores
COSIS (Gabinete)	1 servidor
DISIS	9 servidores
DIPRO	2 servidores
SESUS	4 servidores
COINF (Gabinete)	5 servidores
DIINF	5 servidores
SERED	5 servidores
DISEG	6 servidores
SETEL	1 servidor

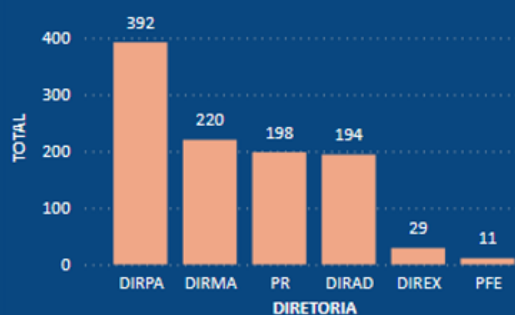
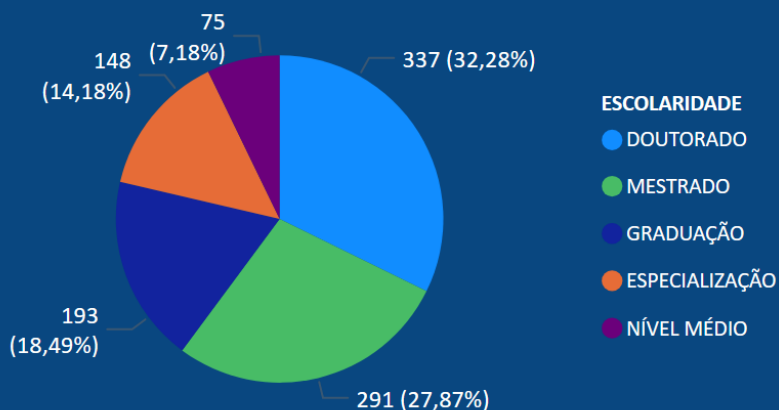
7.2.5.2 O INPI possui atualmente 1.044 servidores federais conforme perfis e alocação de pessoal informado nos quadros a seguir:

**TOTAL DE SERVIDORES****1044****SERVIDORES POR VÍNCULO FUNCIONAL**

SITUAÇÃO VÍNCULO	TOTAL
ATIVO EM OUTRO ORGAO	20
CEDIDO AO INPI	5
COMISS SEM VÍNCULO	2
EM EXERCÍCIO NO INPI	994
EXERC DESCENT CARREI	5
MOV COMPOR FORÇA TRABALHO	18
<b>TOTAL</b>	<b>1044</b>

**TOTAL DE SERVIDORES POR ESTADO**

ESTADO	TOTAL
BA	4
CE	1
DF	9
ES	4
GO	6
MG	7
PB	2
PE	5
PR	7
RJ	973
RS	7
SC	4
SP	15
<b>TOTAL</b>	<b>1044</b>

**TOTAL DE SERVIDORES POR DIRETORIA****TOTAL DE SERVIDORES POR ESCOLARIDADE****SERVIDORES POR FAIXA ETÁRIA**

FAIXA ETÁRIA	TOTAL
41 a 45	244
46 a 50	218
51 a 55	142
56 a 60	73
61 a 65	47
66 a 70	34
Acima de 70	15
Ate 40 anos	271
<b>Total</b>	<b>1044</b>

Fonte: CGRH, 27 de janeiro de 2024

**7.2.5 Definição do local de prestação dos serviços**

7.2.5.1 Os serviços de Service Desk deverão ser prestados nos endereços do datacenter, da sede e das unidades regionais do INPI, incluindo o suporte a eventos externos do órgão realizados em endereços temporários dentro da região metropolitana das cidades listadas a seguir:

- 1) **RJ2 (Rio de Janeiro/RJ):** (Datacenter Colocation Centre Equinix - RJ2) :Estrada Adhemar Bebiano, 1380, Inhaúma, na Cidade do Rio de Janeiro;
- 2) **RJO (Rio de Janeiro/RJ):** Sede MV9: Rua Mayrink Veiga, No. 9, Centro, na Cidade do Rio de Janeiro;
- 3) **BSA (Brasília/DF):** Zona Cívico-Administrativa BL J – Brasília/DF, CEP: 70053-900;
- 4) **SPO (São Paulo/SP):** Rua Tabapuã, no. 41, 4o. Andar, Itaim Bibi, CEP: 04533-010;
- 5) **FNS (Florianópolis/SC):** Rodovia José Carlos Daux, SC 401, Nº 600 - Bairro João Paulo, Ed. INOVA, Parque Tecnológico Alfa 1, CEP: 88030-000;
- 6) **RCE (Recife/PE):** Av. Professor Moraes Rego, no. 1235, Campus universitário, Prédio da DINE, Engenho do Meio, CEP: 50670-920
- 7) **MNS (Manaus/AM):** Av. Gov. Danilo de Matos Areosa, 160 – Distrito Industrial I – Manaus/AM – CEP 69075-351

7.2.5.2 Para a prestação de serviços "in loco", seja em regime híbrido ou presencial na sede do contratante, serão disponibilizados aos profissionais da contratada uma estação de trabalho equipada, incluindo mobiliário, recursos computacionais, vídeo conferência e telefonia IP, para a adequada execução de suas atividades.

7.2.5.3 Para os serviços prestados fora do ambiente do contratante, os recursos necessários à adequada prestação do serviço, tais como base operacional, deslocamento, recursos computacionais, conexão de Internet, telefonia, hardware e software, serão de responsabilidade da contratada.

7.2.5.4 O Suporte Técnico de Microinformática II (*Field Service*) será responsável por atender demandas que exijam principalmente relacionamento técnico e intervenções físicas nos endereços das unidades regionais do INPI. Sempre que possível, os atendimentos nas unidades regionais devem ser priorizados de forma remota. Além disso, o serviço de Field Service também deverá prestar suporte a eventos externos do INPI realizados na região metropolitana das cidades mencionadas anteriormente.

7.2.5.5 Mudanças de endereço dos ambientes cobertos pelo contrato podem ocorrer dentro da região metropolitana das cidades mencionadas anteriormente. Nessas situações, a cobertura contratual deve ser mantida sem cobranças adicionais para o contratante. No entanto, a inclusão de novos endereços de unidades do contratante requer a celebração de um aditivo contratual entre as partes.

## 7.2.6 Definição de experiência profissional e formação de equipe

7.2.6.1 A seleção dos perfis profissionais de referência para a elaboração do planejamento da contratação será baseada estritamente nos perfis delimitados pela Portaria SGD/MGI nº 6.680/2024, que define a descrição das funções, código CBO de referência e experiência profissional.

7.2.6.2 A escolha por profissionais de níveis Pleno e Sênior para o Service Desk, em detrimento de profissionais Júnior, justifica-se pela necessidade de oferecer um suporte altamente qualificado, ágil e resolutivo. Os principais fatores que fundamentam essa decisão incluem:

- 1) **Complexidade das Demandas** – O atendimento abrange questões técnicas avançadas, muitas das quais exigem conhecimento aprofundado de infraestrutura, sistemas corporativos e segurança da informação. Profissionais Pleno e Sênior possuem experiência suficiente para diagnosticar e solucionar incidentes problemas com eficiência, reduzindo a necessidade de escalonamento.

**2) Perfil dos Usuários** – No contexto do INPI, os usuários são servidores públicos federais altamente qualificados, incluindo mestres e doutores. Esse público demanda um suporte técnico que vá além de soluções básicas, exigindo profissionais capazes de compreender e atender rapidamente a solicitações complexas.

**3) Redução de Tempo de Resolução** – Profissionais Pleno e Sênior possuem maior autonomia e capacidade de análise, o que diminui o tempo médio de atendimento e melhora a experiência do usuário, além de otimizar a operação do suporte.

**4) Segurança e Confiabilidade** – Questões relacionadas a TIC frequentemente envolvem dados sensíveis e infraestrutura crítica. Profissionais mais experientes garantem um atendimento com maior segurança, mitigando riscos operacionais e de segurança da informação.

**5) Eficiência na Gestão do Conhecimento** – A experiência acumulada por profissionais Pleno e Sênior facilita a padronização de processos, documentação de soluções e a disseminação do conhecimento dentro da equipe, reduzindo a dependência de escalonamento para níveis mais especializados.

7.2.6.3 O uso de profissionais Júnior poderia resultar em maior tempo de resolução, escalonamento frequente e risco de falhas operacionais, comprometendo a qualidade do atendimento, a segurança operacional do ambiente e a continuidade dos serviços de TIC do INPI.

## 7.2.7 Levantamento do quantitativo de profissionais

7.2.7.1 O dimensionamento da equipe de operação de TIC deve considerar a carga máxima de 8 horas/dia de trabalho em dias úteis por profissional, conforme determinado pela CLT e a demanda de cobertura de prestação de serviços em horário comercial em 10 (dez) horas contínuas determinado pelo INPI; portanto, infere-se a base de, no mínimo 2 (dois) profissionais por grupo solucionador do Service Desk para os serviços de operação de Infraestrutura de TIC. No entanto, considerando os riscos de descontinuidade de serviços por ausência de ao menos um dos profissionais para cobrir o horário comercial demandado, devido a faltas, licenças ou férias, ou mesmo imponderáveis, conclui-se como recomendação o **quantitativo base de, no mínimo, 3 (três) perfis profissionais por grupo solucionador do Service Desk**, visando a garantia da disponibilidade, continuidade e eficiência dos serviços.

### 7.2.7.2 Gerenciamento de Serviços de TIC

7.2.7.2.1 Conforme práticas de mercado, considerando que um único profissional dificilmente alcança expertise plena e simultânea nos frameworks **ISO/IEC 20.000:2020 e Métodos ágeis (DevSecOps)** necessários para a entrega de prestação de serviços de operação e atendimento a usuários de TIC (Service Desk), é essencial considerar a necessidade de **2 (dois) profissionais com perfil GERINF (nível sênior)**, cada um com domínio de uma dessas bases de conhecimento, conforme discriminado abaixo:

**1) Gestor de Serviços:** Responsável pela implementação e manutenção do Sistema de Gestão de Serviços (SGS) baseado na norma ISO 20000:2020, incluindo a definição de processos, indicadores de desempenho e gestão de incidentes, problemas e mudanças.

**2) Agile Coach:** Responsável por fomentar a cultura ágil e implementar Métodos Ágeis, visando otimizar a entrega de serviços e integração entre os serviços de operação de infraestrutura de TIC e desenvolvimento, manutenção e sustentação de software do ambiente do contratante.

7.2.7.2.2 A crescente adoção de arquiteturas híbridas e multi-cloud exige expertise especializada para garantir a integração, segurança e eficiência operacional desses ambientes. No caso específico do INPI, a complexidade e a criticidade do CORE de infraestrutura de TIC, como também suas dimensões, justificam a necessidade de **1 (um) profissional com perfil técnico CLOUD-03 (nível sênior)** especializado em gerenciar diferentes frentes tecnológicas e eficiência operacional. Esse ecossistema demanda profissional com visão técnica holística e conhecimento avançado em arquitetura *on premisses*

ou nuvem, estruturação, operação, manutenção, monitoramento, otimização, e sustentação dos ambientes sob cobertura contratual.

7.2.7.2.3 Para garantir um atendimento de alta qualidade e eficiência aos usuários de TIC do INPI, faz-se necessária a estruturação de um suporte técnico de microinformática adequado à base quantitativa de usuários e dimensões do ambiente tecnológico do órgão, essa estruturação justifica a necessidade de **2 (dois) profissionais sêniores no perfil Gerente de Suporte Técnico de TIC (GERSUP)**, que devem atuar na coordenação da equipe de suporte e na gestão de requisições de serviço/incidentes, assegurando a rápida resolução de problemas críticos. Esses profissionais serão responsáveis por promover a melhoria contínua dos serviços prestados, otimizar fluxos de atendimento e alinhar as práticas de suporte às necessidades institucionais e às diretrizes de governança de TIC. Dessa forma, contribuirão para a disponibilidade e confiabilidade da infraestrutura de TIC do INPI, garantindo a excelência operacional do suporte técnico.

7.2.7.2.4 Considerando o papel de liderança técnica e coordenação das equipes do Service Desk, é fundamental garantir uma estrutura organizacional clara, assegurando a responsabilidade e a hierarquia desse papel, de modo a evitar que as equipes sejam subordinadas diretamente às equipes do contratante. Além disso, torna-se essencial o gerenciamento eficaz do relacionamento contratual, bem como a adequada transferência de conhecimento entre as partes, alinhando expectativas e promovendo a continuidade dos serviços.

7.2.7.2.5 Dessa forma, os perfis profissionais da equipe de gerenciamento de serviços de TIC da contratada devem estar disponíveis em **regime de trabalho híbrido**, garantindo presença periódica para reuniões, acompanhamento de equipes e atividades estratégicas na sede do INPI, enquanto as demais atribuições são realizadas remotamente. A definição dos dias presenciais seguirá as diretrizes estabelecidas no contrato, podendo ser ajustada conforme a necessidade, mediante acordo entre as partes, garantindo flexibilidade operacional sem comprometer a qualidade e a eficiência dos serviços prestados.

7.2.7.2.6 No entanto, o profissional no papel de **Agile Coach** deverá atuar em **regime totalmente remoto**, considerando que o novo contrato pretende introduzir gradualmente os Métodos Ágeis na operação de infraestrutura de TIC. Além disso, a atuação remota desse profissional possibilita à contratada disponibilizar seus melhores quadros técnicos gerenciais, independentemente da alocação geográfica, aproveitando profissionais altamente qualificados sem dedicação exclusiva, o que contribui para a adoção das melhores práticas do mercado e para a evolução contínua da operação.

### 7.2.7.3 Sustentação de Aplicações

7.2.7.3.1 As equipes responsáveis pela administração de **Linux, Windows e Virtualização/Storage** devem ser incorporadas aos serviços de **sustentação de aplicações**, mantendo os mesmos quantitativos estabelecidos no **Contrato nº 12/2021**. Para isso, a composição contará com profissionais sêniores com perfil **ASO-03**, Administrador de sistemas operacionais, sendo **(3) três especialistas em Linux, (2) dois em Windows e (2) dois em sistemas de virtualização de servidores e armazenamento de dados (Storage/SAN)**. Essa definição foi embasada em estudos detalhados do histórico de utilização dos serviços de **Service Desk**, que demonstraram a necessidade de preservar essa estrutura para garantir a continuidade operacional e o suporte adequado às demandas rotineiras.

7.2.7.3.2 A adoção de Métodos Ágeis integrados aos processos do Sistema de Gerenciamento de Serviços (SGS) exige a adição de **um perfil profissional analista de sistemas de automação (ASISA-03)**, incorporado aos serviços de sustentação de aplicações, para a implementação e configuração de ferramentas de automação robótica de processos - RPA. Essas ferramentas devem ser complementadas por ferramentas de Infraestrutura como Código (IaC), responsáveis por automatizar a provisionamento e gerenciamento de infraestrutura de TI. Considerando a demanda do INPI, **o quantitativo de referência para atender a disponibilidade desse profissional será de 0,5000**.

7.2.7.3.3 A adoção de um Sistema de Gerenciamento de Serviços (SGS) baseado na ISO 20.000:2020 necessita da utilização de ferramenta de gestão ITSM de tickets/chamados para o controle e

contabilização dos fluxos de trabalho, ferramenta ITIM de monitoramento para o gerenciamento proativo de incidentes, problemas e capacidade dos recursos de TIC, além de repositórios de base de conhecimento para evitar riscos de dependência de profissionais específicos e expertise da contratada, como também resolução ágil de demandas por meio das ferramentas BDGC e BDEC. O gerenciamento dessas ferramentas exige a adição de um **perfil profissional analista de sistemas de automação (ASISA-03)** com conhecimento necessário. Considerando a demanda do INPI, **o quantitativo de referência para atender a disponibilidade desse profissional será de 0,5000.**

7.2.7.3.4 Além dos perfis profissionais responsáveis por tarefas executivas técnicas rotineiras de sustentação de aplicações, a equipe deve incluir mais **2 (dois) perfis adicionais ASISA-03, analistas de sistemas operacionais**, com foco no suporte à prospecção e resolução de problemas cuja causa raiz não esteja identificada e cujos procedimentos de correção não tenham tempo de execução previsível. Esses profissionais também atuarão no apoio a projetos específicos de evolução e implementação de melhorias no ambiente de infraestrutura de TIC sob cobertura contratual. A inclusão desses perfis adicionais justifica-se pela observação de **deficiências no suporte ao apoio a projetos específicos e na resolução de problemas**, uma vez que o quantitativo engajado nas atividades rotineiras tem se mostrado insuficiente para atender essas demandas, conforme identificado nos estudos do histórico de prestação de serviços e lições aprendidas durante a execução contratual. Esses profissionais deverão possuir conhecimentos abrangentes em **Linux, Windows, Virtualização e armazenamento de dados (Storage/SAN)**, permitindo que a contratada rotacione e aloque especialistas conforme a demanda.

7.2.7.3.5 Os perfis profissionais **ASO-03**, responsáveis pela execução das atividades técnicas rotineiras nos ambientes **Linux, Windows, Virtualização e Armazenamento de Dados (Storage/SAN)**, devem atuar em **regime de trabalho híbrido**, garantindo um equilíbrio entre a proximidade operacional e a eficiência remota. Essa modalidade é justificada pela necessidade de uma compreensão aprofundada dos ambientes, bem como pela importância da transferência de conhecimento da execução contratual, assegurando a continuidade e a evolução dos serviços. A definição dos dias presenciais seguirá as diretrizes estabelecidas no contrato, podendo ser ajustada conforme a necessidade, mediante acordo entre as partes, garantindo flexibilidade operacional sem comprometer a qualidade e a eficiência dos serviços prestados.

7.2.7.3.6 A atuação remota de profissionais ASO-03, serve também como medida de mitigação de riscos de inexecução parcial. Em caso de ausência de profissionais com foco em atividades rotineiras, esses especialistas remotos podem ser acionados para garantir a continuidade do serviço. Essa flexibilidade assegura a cobertura necessária, otimiza a alocação de recursos e garante a entrega de um serviço de alta qualidade, independentemente de imprevistos.

#### 7.2.7.4 Sustentação e Administração de Banco de Dados

7.2.7.4.1 A análise histórica da demanda do Service Desk por serviços de sustentação e administração de banco de dados identifica **a necessidade de manter 2 (dois) profissionais com perfil sênior administrador de banco de dados (ADB-03)**. Contudo, uma avaliação mais aprofundada revelou oportunidades de melhorias em relação às entregas e qualidade dos serviços. A necessidade de aprimorar a resolução de problemas complexos e fortalecer o apoio a projetos específicos demanda uma equipe mais robusta e especializada. Diante desse cenário, a contratação de **1 (um) profissional sênior ADB-03 adicional** se torna imprescindível. A ampliação da equipe é fundamental para garantir a excelência dos serviços de banco de dados e a confiabilidade das operações críticas.

7.2.7.4.3 Os dois profissionais com perfil **ABD-03**, responsáveis pela execução das atividades técnicas rotineiras de sustentação e administração de banco de dados, devem atuar em **regime de trabalho híbrido**, garantindo um equilíbrio entre a proximidade operacional e a eficiência remota. Essa modalidade é justificada pela necessidade de uma compreensão aprofundada dos ambientes, bem como pela importância da transferência de conhecimento da execução contratual, assegurando a continuidade e a evolução dos serviços. A definição dos dias presenciais seguirá as diretrizes estabelecidas no contrato, podendo ser ajustada conforme a necessidade, mediante acordo entre as partes, garantindo flexibilidade operacional sem comprometer a qualidade e a eficiência dos serviços prestados.

7.2.7.4.4 O profissional adicional com perfil ABD-03, com foco no apoio a projeto específicos/problemas, deve atuar na **modalidade de trabalho totalmente remoto**, possibilitando à contratada disponibilizar seus melhores quadros técnicos, independentemente da alocação geográfica, aproveitando profissionais altamente qualificados sem dedicação exclusiva, o que contribui para a adoção das melhores práticas do mercado e para a evolução contínua da operação.

7.2.7.4.5 A atuação remota de um profissional ABD-03, serve também como medida de mitigação de riscos de inexecução parcial. Em caso de ausência de profissionais com foco em atividades rotineiras, esse especialista remoto pode ser acionado para garantir a continuidade do serviço. Essa flexibilidade assegura a cobertura necessária, otimiza a alocação de recursos e garante a entrega de um serviço de alta qualidade, independentemente de imprevistos.

#### 7.2.7.5 Conectividade e Comunicação

7.2.7.5.1 A análise histórica da demanda do Service Desk por serviços de sustentação e administração de banco de dados identifica **a necessidade de manter 2 (dois) profissionais com perfil sênior analista de redes e de comunicação de dados (ARED-03)**. Contudo, uma avaliação mais aprofundada revelou oportunidades de melhorias em relação às entregas e qualidade dos serviços. A necessidade de aprimorar a resolução de problemas complexos e fortalecer o apoio a projetos específicos demanda uma equipe mais robusta e especializada. Diante desse cenário, a contratação de **1 (um) profissional sênior ARED-03 adicional** se torna importante. No entanto, recomenda-se esta adição por meio de aditivo contratual na futura execução contratual.

7.2.7.5.2 Os dois profissionais com perfil ARED-03, responsáveis pela execução das atividades técnicas rotineiras de redes e de comunicação de dados, devem atuar em **regime de trabalho híbrido**, garantindo um equilíbrio entre a proximidade operacional e a eficiência remota. Essa modalidade é justificada pela necessidade de uma compreensão aprofundada dos ambientes, bem como pela importância da transferência de conhecimento da execução contratual, assegurando a continuidade e a evolução dos serviços. A definição dos dias presenciais seguirá as diretrizes estabelecidas no contrato, podendo ser ajustada conforme a necessidade, mediante acordo entre as partes, garantindo flexibilidade operacional sem comprometer a qualidade e a eficiência dos serviços prestados.

7.2.7.5.3 O profissional com perfil ARED-03 a ser adicionado futuramente, com foco no apoio a projeto específicos/problemas, deve atuar na **modalidade de trabalho totalmente remoto**, possibilitando à contratada disponibilizar seus melhores quadros técnicos, independentemente da alocação geográfica, aproveitando profissionais altamente qualificados sem dedicação exclusiva, o que contribui para a adoção das melhores práticas do mercado e para a evolução contínua da operação. A atuação totalmente remota também é uma medida de mitigação de riscos de indisponibilidade de profissionais em trabalho híbrido.

#### 7.2.7.6 Segurança de TIC

7.2.7.6.1 A análise histórica da demanda do Service Desk por serviços de sustentação e administração de banco de dados identifica **a necessidade de manter 2 (dois) profissionais com perfil sênior administrador em segurança da informação (ASEG-03)**. Contudo, uma avaliação mais aprofundada revelou oportunidades de melhorias em relação às entregas e qualidade dos serviços. O crescente desafio das ameaças cibernéticas justifica a inclusão de **(1) um perfil profissional sênior Gerente de segurança da informação (GERSEG)** para apoio na capacidade de prevenir a ocorrência de incidentes de segurança, tomada de decisão técnica para prover uma resposta rápida na identificação daqueles incidentes de segurança que não puderam ser prevenidos e aplicação de ações de restauração ou mitigação dos impactos daqueles incidentes de segurança detectados. O perfil GERSEG também aprimorar a resolução de problemas complexos e fortalecer o apoio a projetos específicos de evolução e melhorias no ambiente sob cobertura contratual.

7.2.7.6.2 Considerando a complexidade das demandas de segurança da informação e o crescente número de ameaças cibernéticas, a alocação de um profissional de nível gerencial é essencial para a aplicação eficaz das diretrizes de segurança da informação e proteção de dados, alinhadas às melhores



práticas do mercado. Além disso, a incorporação do perfil profissional GERSEG é uma medida estratégica para aprimorar os indicadores de desempenho do órgão junto ao **Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação (SISP)**, contribuindo para o alcance da meta estabelecida pelo **IGovSISP (iSeg)**, fixada em **0,7**. Atualmente, o INPI obteve uma pontuação de **0,52**, conforme o autodiagnóstico realizado com base nos dados de 2023.

7.2.7.6.3 Os perfis profissionais com perfil ASEG-03 e GERSEG devem atuar em **regime de trabalho híbrido**, garantindo um equilíbrio entre a proximidade operacional e a eficiência remota. Essa modalidade é justificada pela necessidade de uma compreensão aprofundada dos ambientes, bem como pela importância da transferência de conhecimento da execução contratual, assegurando a continuidade e a evolução dos serviços. A definição dos dias presenciais seguirá as diretrizes estabelecidas no contrato, podendo ser ajustada conforme a necessidade, mediante acordo entre as partes, garantindo flexibilidade operacional sem comprometer a qualidade e a eficiência dos serviços prestados.

#### 7.2.7.7 Monitoramento de TIC

7.2.7.7.1 Para garantir a operacionalidade contínua do serviço de monitoramento de infraestrutura de TIC em regime 24x7, é necessário dimensionar a equipe de forma a assegurar a presença ininterrupta de operadores ao longo das 24 horas do dia, incluindo finais de semana e feriados. Considerando a **necessidade de, no mínimo, 2 (dois) operadores por turno** para assegurar a redundância operacional, a rápida resposta a incidentes e a continuidade do monitoramento, cada ciclo diário deve ser distribuído em 4 (quatro) turnos de 6 (seis) horas.

7.2.7.7.2 Dessa forma, **são necessários 8 (oito) operadores com perfil profissional pleno (TECSUP-02) para garantir a cobertura dos turnos regulares**. Além disso, essa distribuição possibilita um melhor equilíbrio na carga horária dos profissionais, reduzindo fadiga operacional e aumentando a eficiência do monitoramento. Assim, o quantitativo mínimo proposto é adequado para assegurar a cobertura ininterrupta do serviço de monitoramento de infraestrutura de TIC em regime 24x7, garantindo a disponibilidade contínua e a qualidade do serviço.

#### 7.2.7.8 Central de Serviços de TIC e Suporte Técnico em Microinformática II (Sede)

7.2.7.8.1 Com base na análise histórica da prestação de serviços e seus indicadores de desempenho, e visando a economicidade e a manutenção da qualidade já alcançada, recomenda-se manter o quantitativo de profissionais de atendimento a usuários da seguinte forma:

- a) 6 (seis) profissionais de nível 1 para a **central de serviços em TIC**;
- b) 10 (dez) profissionais de nível 2 para **suporte técnico em microinformática I (Sede)**;
- c) 1 (um) profissional para **suporte técnico em microinformática II (Field Service)** nas unidades regionais do INPI e endereços pontuais para suporte a eventos externos na região metropolitana dos pontos de presença institucional do órgão;

7.2.7.8.2 O contrato de Service Desk nº 12/2021 estabeleceu que os profissionais de atendimento N1 com senioridade júnior (um ano de experiência), enquanto os de N2 com de nível pleno (dois anos de experiência). No entanto, a análise desse modelo revela oportunidades de aprimoramento, especialmente na capacidade de resolução no primeiro nível (N1), essencial para reduzir escalonamentos desnecessários, aumentar a taxa de resolução no primeiro contato (*FCR - First Call Resolution*) e otimizar a eficiência operacional do suporte N2. O fortalecimento do atendimento aos usuários contribuiria para a redução do tempo médio de atendimento (TMA), proporcionando um suporte mais ágil e eficaz, além de elevar a satisfação dos usuários.

7.2.7.8.3 Outra oportunidade de aprimoramento identificado é a incorporação de um **Ticket Manager** ao atendimento N1, essencial para garantir a triagem eficiente, o correto direcionamento das demandas e o acompanhamento dos prazos de resolução, evitando retrabalho e assegurando a qualidade do suporte prestado. Além disso, a inclusão de um profissional N2 com conhecimento avançado se faz necessária para atender solicitações que demandem credenciais de acesso elevadas, garantindo a execução segura

de intervenções mais complexas. Esse profissional também deve possuir expertise aprofundada em suites de escritório e serviços de vídeoconferência, permitindo a resolução ágil de problemas nesses ambientes críticos para a produtividade organizacional. Dessa forma, a estruturação do atendimento com esses perfis melhora a eficiência operacional, reduz o tempo de resposta e assegura maior segurança e especialização na solução das demandas.

7.2.7.8.4 Conforme demandas mencionadas anteriormente, objetivando a elevação do padrão de atendimento do Service Desk e alinhamento às diretrizes da ISO 20000:2020, recomenda-se a estratificação das equipes Central de Serviços, mantendo o total de 6 (seis) profissionais e 12 (doze) profissionais de suporte técnico em microinformática I (Sede) distribuídos da seguinte forma:

**a) Central de Serviços: 3 (três) profissionais em nível pleno (TECSUP-02)**, capacitados para resolver chamados de baixa e média complexidade diretamente no primeiro contato, minimizando transferências para N2, além de sólida experiência no uso de ferramentas de software ITSM para gestão de tickets/chamados.

**b) Central de Serviços: 2 (dois) profissionais em nível sênior (TECSUP-03)**, capacitados para resolver chamados de baixa e média complexidade diretamente no primeiro contato, minimizando transferências para N2, além de sólida experiência no uso de ferramentas de software ITSM para gestão de tickets/chamados.

**c) Central de Serviços: 1 (um) profissional em nível sênior (ASUPCOMP-03)** para atendimentos N1 com exigência de base de conhecimento mais avançada e incorporando também o papel de Ticket Manager, no apoio a otimização do fluxo de tickets/chamados, identificando gargalos e implementando melhorias, garantindo o cumprimento do NMS, sob supervisão mais próxima dos perfis GERSUP, de equipe de gerenciamento de serviços de TIC;

**d) Suporte Técnico em Microinformática (Sede): 6 (seis) profissionais em nível pleno (TECMAN-02)**: capacitados para resolver chamados para equipamentos de microinformática, incluindo estações de trabalho na forma de desktops e notebooks, incluindo estações de trabalho na forma de desktops e notebooks, conectividade LAN e WLAN (Wi Fi), instalação/desinstalação de softwares e acompanhamento de suporte técnico e garantia de hardware sob contrato com o contratante;

**e) Suporte Técnico em Microinformática (Sede): 5 (cinco) profissionais em nível sênior (TECMAN-03)**: capacitados para resolver chamados para equipamentos de microinformática, incluindo estações de trabalho na forma de desktops e notebooks, incluindo estações de trabalho na forma de desktops e notebooks, conectividade LAN e WLAN (Wi Fi), instalação/desinstalação de softwares e acompanhamento de suporte técnico e garantia de hardware sob contrato com o contratante;

**f) Suporte Técnico em Microinformática (Sede): 1 (um) profissional em nível pleno (ASUPCOMP-02)**: capacitados para resolver chamados para equipamentos de microinformática e demais solicitações de atendimento N2, focado nas requisições de serviços/incidentes de maior complexidade e de alto nível de prioridade, incluindo solicitações que demandem **credenciais de acesso elevadas**, garantindo a execução segura de intervenções mais complexas, e necessidade de expertise aprofundada em suites de escritório e serviços de vídeoconferência.

7.2.7.8.5 Embora se recomende a manutenção do quantitativo de profissionais N1 e N2, a nova estrutura de Service Desk, que prevê a estratificação de perfis profissionais e a delegação de atividades, poderá exigir ajustes nesses quantitativos. Essas adequações poderão ocorrer no início da execução contratual, com base no plano ou projeto de implantação da nova estrutura de prestação de serviços, visando garantir o atendimento adequado à demanda do INPI. Caso tais ajustes sejam necessários, a contratada deverá apresentar uma justificativa técnica detalhada, demonstrando a necessidade e os impactos das alterações propostas. Essa justificativa será submetida à análise e aprovação do contratante, assegurando que qualquer modificação esteja alinhada aos objetivos do serviço e à qualidade esperada.

7.2.7.8.6 Todos os profissionais N1 da Central de Serviços de TIC deverão atuar remotamente, a partir da estrutura externa da contratada, compartilhada entre os clientes de seu portfólio. Por outro lado, os profissionais N2 atuarão presencialmente na sede do INPI, devido à alta concentração de usuários nesse local. A possibilidade de um modelo híbrido poderá ser analisada, especialmente para favorecer a retenção de talentos e proporcionar melhor qualidade de vida aos profissionais. No entanto, a contratada deverá apresentar um estudo detalhado demonstrando a viabilidade dessa configuração, garantindo que todos os requisitos de qualidade e eficiência sejam mantidos, sem qualquer ônus adicional ao contrato. A implementação desse modelo estará sujeita à análise e aprovação do contratante.

7.2.7.8.7 Independentemente do modelo de trabalho híbrido adotado para as equipes de atendimento N2, o contratante poderá, temporariamente, solicitar a atuação presencial de todo o contingente, sempre que for necessário para atender às demandas de negócios do INPI, mediante justificativa.

#### 7.2.7.9 Suporte Técnico em Microinformática II (*Field Service*):

7.2.7.9.1 O serviço deverá disponibilizar um (1) técnico por unidade regional do INPI para atendimentos que exijam intervenções físicas locais ou interação direta com os usuários do órgão. Além disso, esse profissional será responsável por atender demandas de suporte técnico em eventos externos realizados dentro da região metropolitana da respectiva unidade regional, podendo ser designado para permanecer em disponibilidade durante a realização do evento ou mudanças significativas na estrutura da unidade regional, conforme necessidade.

7.2.8.9.8.2 Conforme análise de demanda, estima-se a reserva de 30 horas/mês por regional para cobertura de atendimentos presenciais ou eventos externos do INPI.

#### 7.2.7.10 Suporte Técnico em Microinformática III (*Projetos Especiais*):

7.2.7.10.1 As lições apreendidas ao longo de 2024 evidenciaram que o quantitativo de profissionais N2 se mostrou insuficiente para absorver a demanda gerada por projetos especiais e mudanças de grande impacto nos recursos computacionais utilizados pelos usuários. Exemplo disso foi a aquisição e substituição em larga escala de desktops por notebooks, que exigiu a realocação de profissionais do Service Desk, prolongando o processo devido à limitação de recursos e impactando negativamente as expectativas dos usuários. Da mesma forma, movimentações de layout na sede e alterações nas disposições de trabalho presencial e remoto consumiram esforços adicionais, comprometendo o atendimento regular.

7.2.7.10.2 Diante desse cenário, recomenda-se a flexibilização do quantitativo de recursos do atendimento N2 do Service Desk para a sede do INPI, permitindo que o futuro contrato tenha a capacidade de ampliação temporária da equipe em até 40% além do quantitativo base de perfis N2 indicados anteriormente. Esse serviço adicional poderá ser estruturado sob a denominação Suporte Técnico em Microinformática – Projetos Especiais, com equipe composta por até 4 (quatro) profissionais nível pleno (TECMAN-02), garantindo maior agilidade e eficiência na execução de atividades de grande impacto.

7.2.7.10.3 Como esses serviços são pontuais e destinados a projetos especiais ou a mudanças no ambiente, sua disponibilização deve ocorrer exclusivamente sob demanda, mediante solicitação formal e prévia do contratante.

7.2.7.10.4 O serviço, quando formalmente solicitado pelo INPI, está limitado a um período máximo de até 3 (três) meses, consecutivos ou pontuais, a cada ciclo de 12 (doze) meses a partir da assinatura do contrato.

#### 7.2.7.11 Intervenções programadas e emergenciais:

7.2.7.11.1 Com base no estudo histórico e nas práticas consolidadas do **Service Desk do INPI**, as intervenções técnicas programadas e emergenciais da nova contratação de prestação de serviços devem ser coordenadas e lideradas pela equipe de **gerenciamento de serviços de TIC**, em estreita colaboração com os grupos solucionadores de operação de infraestrutura de TIC (**Nível 3**), abrangendo:

- 1) Gerenciamento de serviços de TIC
- 2) Sustentação de Aplicações,
- 3) Administração e Sustentação de Banco de Dados,
- 4) Conectividade e Comunicação,
- 5) Segurança de TIC.

7.2.7.11.2 Cada representante dos grupos solucionadores mencionados no item anterior deve oferecer disponibilidade em sobreaviso, estando prontos para responder aos acionamentos para resolução de incidentes e problemas, ou realização de atividades programadas de mudanças conforme aprovada pelo contratante, fora de horário comercial, em horário noturno nos fins de semana, ou em final de semana e feriados. Quando efetivamente acionados, o estado de sobreaviso é pausado e os profissionais estarão em execução de atendimento extraordinário.

7.2.7.11.3 Os cálculos dos quantitativos estimados de profissionais da equipe de prestação de serviços para a realização dos serviços de intervenções programadas e emergenciais deve garantir não apenas a **viabilidade econômica do contrato**, mas também a **adequação às condições laborais**, alinhando-se às melhores práticas de responsabilidade social e sustentabilidade corporativa, baseado na precificação do esforço humano em horário degradante, com observando as orientações da CLT e acordos coletivos de trabalho com base nas categorias profissionais envolvidas, que acrescentam percentuais sobre o valor da disponibilidade em trabalho no horário comercial, baseados no Mapa Salarial orientado pela Portaria SGD/MGI No. 6.680/2024.

7.2.7.11.4 Os cálculos de custos referentes à execução das intervenções extraordinárias e programadas serão incorporadas no fator K a ser calculado especificamente para os profissionais envolvidos nesta modalidade de atendimento especificados a seguir: ASO-03, ABD-03, ARED-03 e ASEG-03.

## 7.2.7.12 Resumo do Quantitativo de referência de profissionais

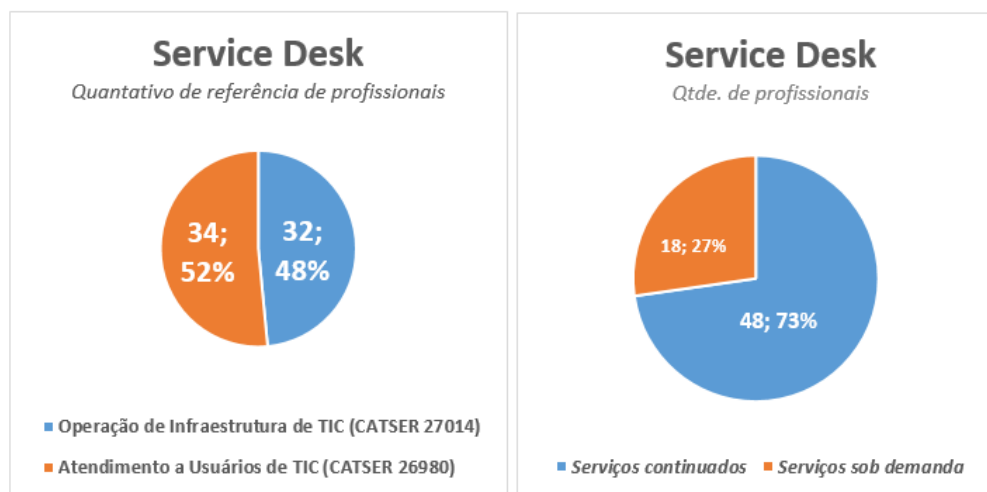
7.2.7.12.1 As tabelas a seguir apresentam um resumo dos quantitativos de referência dos profissionais necessários para a prestação dos serviços de operação e atendimento a usuários de TIC (Service Desk):

Operação de Infraestrutura de TIC (CATSER 27014)			
Perfil Profissional	Trabalho	Qtde. Referência	Grupo Solucionador
GERINF	Híbrido	1,0000	Gerenciamento de Serviços de TIC
GERINF	Híbrido	1,0000	Gerenciamento de Serviços de TIC
CLOUD-03	Híbrido	1,0000	Gerenciamento de Serviços de TIC
GERSUP	Híbrido	2,0000	Gerenciamento de Serviços de TIC
ASO-03 (Linux)	Remoto	1,0000	Sustentação de Aplicações
ASO-03 (Linux)	Híbrido	2,0000	Sustentação de Aplicações
ASO-03 (Windows)	Híbrido	2,0000	Sustentação de Aplicações
ASO-03 (Virtualização/Storage)	Híbrido	2,0000	Sustentação de Aplicações
ASO-03 (Projetos Específicos/Problemas)	Híbrido	2,0000	Sustentação de Aplicações
ASISA-03 (DevOps: ferramentas RPA e IaC)	Remoto	0,5000	Sustentação de Aplicações
ASISA-03 (ISO 20.000: Ferramentas ITSM, ITIM, BDGC e BDEC)	Remoto	0,5000	Sustentação de Aplicações
ABD-03	Remoto	1,0000	Sustentação e Administração de Banco de Dados
ABD-03	Híbrido	2,0000	Sustentação e Administração de Banco de Dados
ARED-03	Remoto	1,0000	Conectividade e Comunicação
ARED-03	Híbrido	2,0000	Conectividade e Comunicação
GERSEG	Híbrido	1,0000	Segurança da Informação
ASEG-03	Híbrido	1,0000	Segurança da Informação
ASEG-03	Híbrido	1,0000	Segurança da Informação
TECSUP-03	Remoto	4,0000	Monitoramento de TIC
TECSUP-02	Remoto	4,0000	Monitoramento de TIC
CLOUD-03	Sobreaviso	0,8375	Intervenções Programadas e Emergenciais
ASO-03	Sobreaviso	0,8375	Intervenções Programadas e Emergenciais
ABD-03	Sobreaviso	0,8375	Intervenções Programadas e Emergenciais
ARED-03	Sobreaviso	0,8375	Intervenções Programadas e Emergenciais
ASEG-03	Sobreaviso	0,8375	Intervenções Programadas e Emergenciais
Total		32,0000	

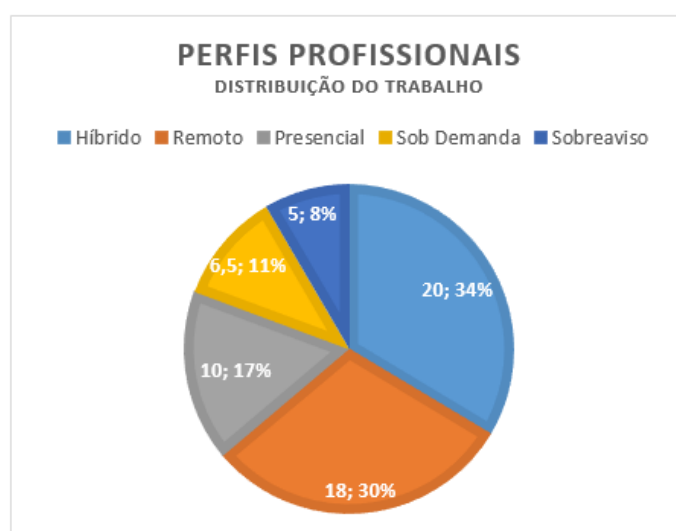
Atendimento a Usuários de TIC (CATSER 26980)			
Perfil Profissional	Trabalho	Qtde. Referência	Grupo Solucionador
ASUPCOMP-02 (Ticket Manager)	Remoto	1,0000	Central de Serviços de TIC
TECSUP-03	Remoto	2,0000	Central de Serviços de TIC
TECSUP-02	Remoto	3,0000	Central de Serviços de TIC
ASUPCOMP-02 (Suporte Avançado N2)	Presencial	1,0000	Suporte Técnico de Microinformática I (Sede)
TECMAN-03	Presencial	4,0000	Suporte Técnico de Microinformática I (Sede)
TECMAN-02	Presencial	5,0000	Suporte Técnico de Microinformática I (Sede)
TECMAN-02	Sob Demanda	2,5000	Suporte Técnico de Microinformática II (Field Service)
TECMAN-02	Sob Demanda	4,0000	Suporte Técnico de Microinformática III (Projetos Especiais)
Total		22,5000	

7.2.7.12.2 A nova contratação de Service Desk exige a disponibilidade de 66 profissionais, considerando a disposição de quantitativos inteiros ou fracionários, de acordo com a demanda do INPI. Desse total 48 profissionais (73%) estarão envolvidos na prestação de serviços continuados, enquanto 18 profissionais (2%) prestarão serviços sob demanda referente aos serviços de Field Service e Projetos Especiais.

- O atendimento dos serviços de Filed Service nas regiões metropolitanas onde o INPI possui unidades exige 14 profissionais. No entanto, estima-se que cada profissional prestará até 30 horas mensais de atendimento, resultando em um quantitativo fracionário de 0,1786 por regional (30 horas/mês por 168 horas/mês), totalizando a demanda de 2,5 profissionais para o serviço (0,1786 x 14 unidades).
- O atendimento a Projetos Especiais é dimensionado para incrementar temporariamente em 40% a capacidade do atendimento N2 (Sede).



7.2.7.12.2 Os perfis profissionais do novo Service Desk serão distribuídos nos seguintes modos de trabalho:



## 8. Levantamento de soluções

8.1 Os Serviços de Operação e Atendimento a Usuários de TIC (Service Desk) são uma solução de TIC composta principalmente pela disponibilização de profissionais com perfis e experiência adequada, podendo ser fornecido pelas seguintes opções:

Solução	Modo
1	Contratação indireta de serviços com profissionais sem dedicação exclusiva ao INPI
2	Contratação indireta de serviços no modelo de posto de trabalho
3	Contratação indireta de serviços com profissionais com dedicação exclusiva ao INPI
4	Contratação de profissionais por meio de concurso público para os perfis exigidos pelo Service Desk

## 9. Análise comparativa de soluções

9.1 As Soluções 2 e 3, indicadas no item 8.1 deste ETP, referem-se à contratação indireta de serviços no modelo de posto de trabalho ou com dedicação exclusiva de profissionais. Este último foi adotado no contrato nº 12/2021 do INPI. No entanto, tais modelos são vedados pela Portaria SGD/MGI nº 6.680, atualizada em 4 de outubro de 2024, por não configurarem contratação por homem/hora nem por postos de trabalho.

9.2 O INPI, enquanto órgão da administração pública federal, atua em conformidade com as diretrizes da Reforma da Administração e do modelo de governança e gestão de TIC estabelecido pelo Governo Federal. Nesse contexto, os especialistas de TIC do Instituto têm sua atuação direcionada para atividades estratégicas, como planejamento e gestão de TIC, enquanto a execução de serviços operacionais e o atendimento a usuários do parque tecnológico devem ser conduzidos por meio de contratação indireta.

9.3 Além disso, o INPI não dispõe, em seu plano de cargos e salários, de categorias funcionais necessárias à estruturação de um Service Desk interno, tampouco conta com quantitativo suficiente de especialistas em TIC para desempenhar atividades acessórias, instrumentais ou complementares à sua área de competência legal. Conforme as diretrizes estabelecidas pelo Decreto nº 9.507/2018 e pelas orientações do SGD/MGI, tais atividades são prioritariamente passíveis de terceirização, considerando a necessidade de eficiência na alocação de recursos públicos e a especialização da mão de obra.

9.4 Diante desse cenário, a Solução 4, indicada no item 8.1 deste ETP, configura-se como uma impossibilidade técnica e administrativa, uma vez que contraria os princípios da governança pública digital e da otimização dos recursos humanos na administração pública federal.

9.5 Dessa forma, a adoção da Solução 1, aderente ao modelo de contratação indireta na modalidade de serviços com profissionais sem dedicação exclusiva ao INPI alinha-se às políticas e normativas vigentes, garantindo a conformidade com as diretrizes estratégicas do Governo Federal. A contratação desta solução deve seguir o "**Modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação**, no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISF do Poder Executivo Federal." estabelecido como obrigatório pela Portaria SGD/MGI No. 6.680, com atualização em 4 de outubro de 2024.

### 9.6 Análise SWOT da Contratação do Service Desk para o INPI

9.6.1 A contratação do **Service Desk** para o **INPI** pode ser analisada estrategicamente por meio da matriz **SWOT**, avaliando **forças, fraquezas, oportunidades e ameaças** associadas ao processo.

#### FORÇAS (Strengths) – Pontos Positivos Internos

- **Acesso a profissionais especializados:** A contratação permite contar com um time qualificado e flexível, sem depender de concursos públicos.

- **Maior eficiência e foco em atividades estratégicas:** Servidores do INPI podem concentrar-se em funções de gestão e planejamento, agregando mais valor às atividades institucionais.
- **Adoção de um modelo baseado em SLAs e metas:** O pagamento será vinculado à qualidade e ao desempenho do serviço, garantindo melhor controle.
- **Possibilidade de trabalho híbrido e remoto** – Redução de custos indiretos com infraestrutura, maior flexibilidade operacional e aumento da atratividade e retenção de talentos.
- **Alinhamento às diretrizes de contratação SGD/MGI e da Lei 14.133/2021** – A contratação segue metodologias atualizadas, garantindo segurança jurídica e boas práticas.
- **Alinhamento às boas práticas de governança baseadas na ISO 20.000 e Métodos Ágeis** - O INPI já possui experiência com práticas da ISO 20.000 e está avançando na adoção da cultura ágil, fortalecendo a gestão de serviços.

## **FRAQUEZAS (Weaknesses) – Pontos Negativos Internos**

- **Custo inicial mais elevado:** A nova contratação apresenta um aumento de 34,8% em relação ao contrato atual devido à atualização salarial e novos requisitos.
- **Dependência de um prestador de serviço externo:** A continuidade do Service Desk fica atrelada ao desempenho da empresa contratada.
- **Necessidade de adaptação ao modelo de contratação SGD/MGI:** O INPI precisa aprimorar seu processo de contratação para selecionar fornecedor experiente e qualificado.
- **Necessidade de adaptação à nova metodologia de execução:** O INPI precisa aprimorar sua governança para gerenciar os processos de execução contratual baseados na ISO 20.000 e Métodos Ágeis de forma mais eficaz.
- **Risco de descontinuidade caso a transição não seja bem planejada:** A mudança de fornecedor pode gerar impactos operacionais se não for bem executada.

## **OPORTUNIDADES (Opportunities) – Fatores Externos Positivos**

- **Atualização tecnológica e melhoria da qualidade do serviço:** O novo modelo prevê a adoção de ferramentas mais modernas e metodologias ágeis.
- **Aprimoramento da segurança da informação:** Inclusão de um profissional especializado para fortalecer a proteção dos sistemas do INPI.
- **Flexibilidade na alocação de recursos** – O contrato permitirá ajustes conforme a necessidade, sem a rigidez de uma equipe interna fixa. Também oferecerá cobertura a todas as unidades corporativas e eventos externos onde o INPI possui ponto de presença.
- **Aprimoramento da governança e planejamento estratégico** – O novo modelo de operação com previsão de adoção de Métodos Ágeis e desenvolvimento dos processos baseados na ISO 20.000 permitirá maior controle sobre qualidade e desempenho, reduzindo riscos contratuais.
- **Melhor posicionamento para futuras contratações** – O alinhamento com as diretrizes do SGD/MGI facilitará futuras renovações e melhorias no serviço.

## **AMEAÇAS (Threats) – Fatores Externos Negativos**

- **Possível dificuldade na pesquisa de preços e estimativa de custos** – a contratação de serviços baseados em Centro de Serviços Compartilhados (CSC) inviabiliza, do ponto de vista técnico, a estimativa prévia dos custos indiretos dessa estrutura.
- **Falta de maturidade na adoção de Métodos Ágeis** – A absorção da Cultura Ágil pode gerar desafios de implementação e gestão do contrato.
- **Escassez de profissionais qualificados no mercado de TIC** – A alta demanda por especialistas na área de TI no mercado pode elevar o custo dos profissionais, dificultando a atratividade e retenção de talentos para a sustentação dos serviços.
- **Possível resistência interna à mudança** – Adaptação a novos processos e modelos de atendimento pode encontrar resistência entre os usuários, profissionais de TI e gestores internos.

- **Riscos contratuais e de execução** – Se a empresa contratada não disponibilizar o quantitativo adequado de profissionais, bem como não cumprir os SLAs e prazos estabelecidos, a prestação do serviço pode ser impactada.

## 9.7 Conclusão:

9.7.1 A contratação indireta do Service Desk para o INPI oferece vantagens técnicas e estratégicas, como a modernização dos serviços, o aumento da eficiência e a conformidade com normativas recentes. No entanto, desafios como a gestão eficaz do contrato, a possível elevação de custos e a escassez de profissionais qualificados no mercado exigem um planejamento criterioso e a adoção de medidas de governança robustas para mitigação de riscos.

9.7.2 Dessa forma, o sucesso da contratação dependerá da execução cuidadosa do processo licitatório, da gestão eficiente do contrato e da adoção de boas práticas de governança em TIC.

## 10. Registro de soluções consideradas inviáveis

10.1 Com base na análise comparativa das soluções identificadas neste Estudo Técnico Preliminar, as Soluções 2, 3 e 4, que preveem a sustentação dos serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação por meio da alocação de profissionais no modelo de homem-hora, posto de trabalho ou dedicação exclusiva ao órgão contratante, são vedadas pelas diretrizes da Reforma da Administração e pelo modelo de governança e gestão de TIC do Governo Federal. Dessa forma, tais soluções são inviáveis para atender às demandas do INPI.

10.2 Os serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação são atividades acessórias, instrumentais ou complementares à sua área de competência legal, com preferência pela contratação indireta, conforme as diretrizes estabelecidas pelo Decreto nº 9.507/2018 e modelo de contratação estabelecido pela Portaria SGD/MGI No. 6.680, com atualização em 4 de outubro de 2024.

## 11. Análise comparativa de custos (TCO)

11.1 A análise de Custo Total de Propriedade (TCO) não foi realizada, pois, de acordo com as diretrizes da Reforma da Administração e do modelo de governança e gestão de TIC estabelecido pelo Governo Federal, não é viável a contratação direta de profissionais (equipe própria) para sustentar os serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC).

11.2 A Reforma da Administração Pública busca aprimorar a eficiência e a racionalização dos recursos humanos, direcionando os servidores para atividades estratégicas e de maior valor agregado. No contexto da governança de TIC, as normativas do Governo Federal estabelecem que os especialistas de TIC da Administração Pública devem atuar prioritariamente em planejamento, gestão e inovação tecnológica, enquanto atividades operacionais, acessórias, instrumentais ou complementares podem ser executadas por meio de contratação indireta, conforme o Decreto nº 9.507/2018 e demais normativos aplicáveis.

11.3 Além disso, o INPI não dispõe, em seu plano de cargos e salários, de categorias funcionais específicas para a execução das atividades de Service Desk, tampouco possui um quantitativo suficiente de especialistas de TIC para desempenhar tais funções sem comprometer a eficiência de sua atuação estratégica. Dessa forma, a execução interna desses serviços não apenas contraria as diretrizes de governança de TIC, mas também impossibilita a alocação eficiente de recursos humanos dentro do órgão.

11.4 Diante desse cenário, a contratação indireta para o Service Desk alinha-se às melhores práticas de gestão pública, garantindo maior flexibilidade, escalabilidade e eficiência operacional, além de assegurar conformidade com as diretrizes do Governo Federal.



## 12. Descrição da solução de TIC a ser contratada

12.1 O objeto da contratação abrange a prestação de Serviços Técnicos Especializados de **Operação de Infraestrutura (CATSER 27014) e Atendimento a Usuários de TIC (CATSER 26980)**. Entende-se por operação de infraestrutura de TIC a prestação de serviços técnicos que estão relacionados à segurança da informação, intercomunicação e rede de comunicação de voz e dados, banco de dados, servidores de rede (físicos e virtuais), sistemas operacionais, sistemas de backup, recursos de armazenamento de dados, monitoramento e gerenciamento operacional. Já o atendimento a usuários de TIC compreende a prestação de serviços de suporte técnico de microinformática, incluindo a sustentação dos ativos e dos softwares relacionados às atividades dos usuários do órgão.

12.2 Os Serviços Técnicos Especializados de Operação de Infraestrutura e Atendimento a Usuários de TIC (Service Desk) abrangem os seguintes serviços, organizados por grupos solucionadores:

1) Operação de Infraestrutura de TIC:

- a) Gerenciamento de Serviços de TIC;
- b) Sustentação de Aplicações;
- c) Armazenamento e Backup;
- d) Sustentação de Banco de Dados;
- e) Administração de Dados;
- f) Conectividade e Comunicação;
- g) Segurança de TIC;
- h) Monitoramento de Serviços de TI;

2) Atendimento a Usuários de TIC:

- a) Central de Serviços de TIC;
- b) Suporte Técnico de Microinformática.

12.3 Os serviços de suporte técnico em microinformática foram organizados conforme os seguintes subgrupos solucionadores:

- 1) **Serviço de Suporte Técnico em Microinformática I (Sede):** atendimento aos usuários realizado na sede do INPI;
- 2) **Serviço de Suporte Técnico em Microinformática II (Field Service):** atendimento aos usuários das unidades regionais, incluindo suporte a eventos externos do INPI dentro das respectivas regiões metropolitanas onde há uma unidade do INPI;
- 3) **Serviço de Suporte Técnico em Microinformática III (Projetos Especiais):** suporte dedicado a projetos especiais que impactam o ambiente de atendimento aos usuários na sede do INPI.

12.4 A contratada deverá integrar os serviços em um Sistema de Gerenciamento de Serviços (SGS) robusto e escalável, alinhado à **ABNT NBR ISO 20.000:2020** e às práticas ágeis de **DevSecOps**. Para assegurar a governança adequada em relação ao modo de atuação da área de TIC na entrega de serviços à organização, deve-se considerar a formalização e implementação das seguintes práticas:

- 1) Gerenciamento de Requisições de Serviço (GIRS);
- 2) Gerenciamento de Mudanças (GMUD);
- 3) Gerenciamento de Problemas (GPBS);

- 4) Gerenciamento de Incidentes (GINC);
- 5) Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço (GCAS);
- 6) Gerenciamento da Capacidade (GCAP);
- 7) Gerenciamento de Disponibilidade e Continuidade de Serviço (GDCS);
- 8) Gerenciamento do Conhecimento (GCON);
- 9) Gerenciamento de Segurança da Informação (GSIN).

12.4 Os serviços de operação da infraestrutura de TIC deverão ser prestados em **horário comercial**, no regime **10x5**, das **8h às 18h** em dias úteis. Já os serviços de atendimento a usuários de TIC deverão ser executados no regime **13x5**, das **7h às 21h** também em dias úteis. Ambos os serviços deverão ser complementados por **intervenções programadas e emergenciais**, por meio de adoção de sobreaviso e execução em horário noturno, em dias úteis, finais de semana e feriados.

12.5 Os serviços de **monitoramento de TIC** deverão ser prestados de forma contínua, em **regime 24x7**, durante toda a vigência contratual. Tais serviços deverão atuar de forma proativa na **detecção e registro de falhas** na infraestrutura tecnológica do INPI, com **escalonamento imediato** aos grupos solucionadores em regime de sobreaviso, visando à resolução ágil dos incidentes e ao **restabelecimento do pleno funcionamento do ambiente de TIC**.

12.6 Os serviços deverão ser prestados principalmente nos endereços da sede e do datacenter do INPI, conforme especificado a seguir, além da atuação nos demais pontos de presença institucional localizados em diversos estados, conforme informado neste ETP.

**12.6.1 RJ1 – Sede (Rio de Janeiro/RJ):**

Rua Mayrink Veiga, nº 9, Centro, Rio de Janeiro/RJ;

**12.6.2 RJ2 – Datacenter (Rio de Janeiro/RJ):**

Colocation Centre-RJ2 – Estrada Adhemar Bebiano, nº 1380, Inhaúma, Rio de Janeiro/RJ.

12.7 A prestação dos serviços será realizada pelas equipes da contratada em diferentes modalidades de trabalho, as quais poderão ser combinadas de acordo com as necessidades específicas de cada serviço e as disposições deste TR. As modalidades disponíveis incluem: trabalho totalmente remoto, híbrido (combinando trabalho remoto e presencial), totalmente presencial e visitas técnicas sob demanda. A contratada será totalmente responsável pela gestão de suas equipes, assegurando a alocação, supervisão e acompanhamento dos profissionais de forma a garantir a qualidade e continuidade dos serviços prestados, conforme as exigências contratuais.

17.8 A contratada deverá compor equipes com estrutura compatível, tanto em número quanto em qualificação, de forma alinhada às demandas dos serviços descritos neste ETP ou que venham a ser pactuadas futuramente. Essa composição deve observar os perfis e quantitativos mínimos de profissionais exigidos para cada função, conforme a organização dos grupos solucionadores (equipes). A contratada poderá, a seu critério, propor a alocação de um número maior ou menor de profissionais na formação das equipes, desde que apresente justificativa técnica detalhada, sujeita à aprovação do contratante. Essa proposta deverá manter integral conformidade com as especificações técnicas do contrato, com os Níveis Mínimos de Serviço (NMS), metas e resultados definidos, especialmente os estabelecidos no Instrumento de Medição de Resultados (IMR), sem implicar em custos adicionais para o INPI.

12.9 A prestação de serviços deverá ser remunerada por meio de modelo de pagamento fixo mensal, vinculada ao atendimento de níveis mínimos de serviços previamente estabelecidos pelos Níveis Mínimos de Serviços (NMS) e Instrumento de Medição de Resultados (IMR), conforme quantidades e perfis profissionais mínimos previstos em ordens de serviços.

12.10 Quadro resumo do objeto da contratação definido com base nos grupos solucionadores:

<i>Item</i>	<i>Descrição (Categorias de Serviço)</i>
<b>1</b>	Gerenciamento de Serviços de TIC
<b>2</b>	Sustentação de Aplicações
<b>3</b>	Sustentação e Administração de Banco de Dados
<b>4</b>	Conectividade e Comunicação
<b>5</b>	Segurança de TIC
<b>6</b>	Monitoramento de Serviços de TIC
<b>7</b>	Central de Serviços de TIC
<b>8</b>	Suporte Técnico de Microinformática I (Sede)
<b>9</b>	Suporte Técnico de Microinformática II (Field Service)
<b>10</b>	Suporte Técnico de Microinformática III (Projetos Especiais)

12.11 Não são objetos da contratação em estudo neste ETP, os seguintes serviços:

- a) Desenvolvimento ou construção de sistemas e softwares próprios;
- b) Fornecimento de estações de trabalho como serviço - PCaaS;
- c) Corretagem (brokerage) de serviços de computação em nuvem;
- d) Suporte a softwares aplicativos e hardwares prestados por fabricantes;
- e) Consultoria de TIC;
- f) Engenharia de software; e
- g) Manutenção preventiva e corretiva de salas cofres e salas seguras.

### 13. Estimativa de custo total da contratação

**Valor (R\$):** 831.836,85

13.1. O custo estimado total desta contratação, definido como o valor máximo aceitável para o certame, é de **R\$ 831.836,85 (oitocentos e trinta e um, oitocentos e trinta e seis reais e oitenta e cinco centavos) mensais**, totalizando **R\$ 19.964.084,33 (dezenove milhões, novecentos e sessenta e quatro mil e oitenta e quatro reais e trinta e três centavos)** para o período de vigência de **24 (vinte e quatro) meses**. O detalhamento dos custos unitários encontra-se na Planilha Simplificada constante do Anexo II deste Termo de Referência.

13.2. A Planilha Simplificada foi elaborada em estrita observância à Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023 e suas alterações posteriores. O documento fundamenta a memória de cálculo da estimativa do valor mensal de cada item da contratação, servindo como parâmetro obrigatório para auxiliar no dimensionamento das propostas comerciais das licitantes e garantir a exequibilidade do modelo de prestação de serviços por resultados.

13.3. A pesquisa de preços para esta contratação foi realizada com base no referencial do Mapa Salarial publicado pela Secretaria de Governo Digital (SGD/MGI), observando-se que:

13.3.1. **Conformidade com a IN SEGES/ME nº 65/2021:** A planilha salarial de referência da SGD cumpre integralmente os requisitos da referida Instrução Normativa, estabelecendo uma fonte robusta para o insumo de maior relevância do objeto: os balizadores de custos dos perfis profissionais.

13.3.2. **Desoneração de Pesquisa Adicional:** Conforme diretriz do Órgão Central do SISP, a utilização dos perfis e salários padronizados pela SGD desonera o INPI da realização de procedimento adicional de pesquisa de mercado para a composição do preço de referência, garantindo agilidade e segurança jurídica ao processo.

**13.3.3. Exclusividade do Referencial SGD:** Visto que a presente contratação utiliza estritamente os perfis profissionais constantes na planilha de referência da SGD, sem a inserção de insumos tecnológicos adicionais ou especificidades regionais que demandem valores diferenciados, o preço de referência foi construído exclusivamente mediante a aplicação dos salários publicados pelo Órgão Central do SISP.

**13.3.4. Especificidade do Fator-K para Intervenções Extraordinárias:** Para a maioria dos perfis profissionais, utilizou-se o Fator-K padrão estabelecido pelo Órgão Central do SISP/SGD. Todavia, para os perfis destinados às intervenções programadas e emergenciais fora do horário comercial, o Fator-K foi customizado pelo setor administrativo do INPI com consultoria da área técnica. Este cálculo específico incorporou custos indiretos obrigatórios, tais como adicional de sobreaviso, previsão de horas extras e demais reflexos previstos nas Convenções Coletivas de Trabalho (CCT) das categorias envolvidas, garantindo a cobertura dos regimes 24x7 e de prontidão técnica exigidos no objeto, sem comprometer o equilíbrio econômico-financeiro da proposta.

13.4. Ressalta-se que a estimativa de remuneração dos profissionais orientado pela Portaria SGD/MGI No. 1.070 /2021 e suas alterações serve apenas como insumo para obtenção do preço de referência da contratação e não vincula a execução contratual, porquanto a Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022, veda que seja prevista em edital a remuneração dos funcionários do contratado.

## 14. Justificativa técnica da escolha da solução

14.1 A evolução dos serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) no setor público exige a adoção de práticas padronizadas e eficientes para o suporte técnico e a gestão da infraestrutura tecnológica. No âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação (SISP) do Poder Executivo Federal, a contratação de um Service Desk estruturado é essencial para assegurar a continuidade dos serviços, a otimização dos processos de suporte e o alinhamento às diretrizes de governança e boas práticas de TIC.

14.2 A necessidade de um Service Desk contratado decorre dos seguintes fatores:

**1) Padronização e Melhoria da Gestão de Serviços de TIC** – A estruturação do suporte técnico com base nas melhores práticas da **ISO/IEC 20000:2020** permite a implementação de processos eficientes de gerenciamento de incidentes, requisições, problemas e mudanças, alinhados à **Estratégia de Governança Digital (EGD)** do Governo Federal.

**2) Adoção de Métodos Ágeis e Resiliência Operacional** – A incorporação de abordagens ágeis na gestão do Service Desk possibilita maior flexibilidade, adaptação rápida a novas demandas e um ciclo contínuo de melhoria dos serviços, promovendo maior eficiência e entrega de valor aos órgãos do SISP.

**3) Garantia da Continuidade dos Serviços Críticos** – A infraestrutura de TIC do Governo Federal suporta sistemas estratégicos e serviços essenciais ao funcionamento da administração pública. A implementação de um **Service Desk estruturado e monitoramento contínuo** reduz tempos de indisponibilidade, previne falhas e aprimora a resposta a incidentes críticos.

**4) Suporte Especializado e Escalonamento Técnico** – A segmentação dos atendimentos em níveis (N1, N2 e N3) e a formação de **grupos solucionadores** permitem um suporte mais eficiente e técnico, garantindo que incidentes e requisições sejam tratados por equipes especializadas, reduzindo retrabalho e tempo de solução.

**5) Atendimento Centralizado e Multicanal** – A disponibilização de canais integrados de atendimento (telefone, e-mail, chat e portal de chamados) assegura acessibilidade e agilidade na comunicação entre usuários e equipe técnica, promovendo a satisfação dos usuários e a melhoria contínua dos serviços.

**6) Eficiência no Gerenciamento de Demandas** – A implementação de um fluxo estruturado de triagem, priorização e encaminhamento de solicitações otimiza a gestão dos recursos de TIC, evitando gargalos operacionais e promovendo o cumprimento dos Acordos de Nível de Serviço (SLA).

**7) Adoção de Indicadores e Melhoria Contínua** – A medição contínua da performance do Service Desk por meio de métricas e KPIs permite avaliar a qualidade do atendimento, identificar oportunidades de melhoria e implementar ações corretivas para aumentar a eficiência dos serviços prestados.

**8) Atenuação dos Impactos das Intervenções Técnicas** – A disponibilidade de equipes em regime de sobreaviso e a realização de atividades programadas fora do horário comercial reduzem impactos no ambiente produtivo, garantindo a continuidade das operações dos órgãos e entidades do SISP.

**9) Adequação à Terceirização de Serviços Especializados** – A contratação de um Service Desk especializado supre a ausência de perfis técnicos para a execução de atividades materiais acessórias, instrumentais ou complementares à área de competência legal do INPI, e possibilita a alocação de profissionais qualificados sem comprometer a estrutura organizacional.

**10) Conformidade com Normas e Diretrizes de TIC no Setor Público** – A contratação de um **Service Desk** está alinhada às diretrizes do **Decreto nº 10.332/2020**, que estabelece a Estratégia de Governo Digital, bem como às orientações do SISP e aos princípios da **Portaria SGD/MGI No. 1.070/2023** e suas alterações, além de alinhamento à **Instrução Normativa SGD/ME nº 94/2022**, que trata dos processos de contratação de soluções de TIC, e da **Lei nº 14.133/2021**, que institui o novo marco legal das contratações públicas, garantindo maior transparência, eficiência e controle na gestão dos serviços de TIC.

14.2 Diante desses fatores, a implementação de um Service Desk contratado no âmbito dos órgãos e entidades do SISP é uma medida estratégica para aprimorar a gestão dos serviços de TIC, garantir maior eficiência operacional e elevar o nível de maturidade da administração pública no atendimento às demandas tecnológicas.

## 15. Justificativa econômica da escolha da solução

15.1 A contratação indireta de um Service Desk para os órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação (SISP) do Poder Executivo Federal oferece uma série de vantagens econômicas e operacionais que visam otimizar os custos e maximizar a eficiência dos serviços de TIC. As razões para essa forma de contratação, em comparação à contratação direta ou à manutenção de uma estrutura interna, são as seguintes:

**1) Redução de Custos Operacionais Fixos** – A contratação indireta do **Service Desk** permite que os órgãos públicos classifiquem os custos de forma mais eficiente, separando-os entre **Capex (Capital Expenditure)** e **Opex (Operational Expenditure)**. **Capex** refere-se aos gastos com investimentos em ativos de longo prazo, como a construção de infraestrutura interna ou compra de equipamentos, enquanto **Opex** diz respeito aos custos operacionais recorrentes, como o pagamento de serviços de suporte e manutenção. Ao optar pela contratação de um **Service Desk** sob o modelo de custo fixo mensal, o órgão pode **alocar esses custos na categoria Opex**, o que resulta em uma maior flexibilidade orçamentária, sem a necessidade de grandes investimentos iniciais em infraestrutura. Isso reduz a necessidade de desembolsos de capital e permite uma gestão orçamentária mais eficiente, com custos previsíveis ao longo do tempo.

**2) Escalabilidade e Flexibilidade** – A contratação indireta de um **Service Desk** especializado elimina a necessidade de realizar **concursos públicos** para a contratação de pessoal técnico específico conforme a evolução do mercado para a operação do suporte, uma vez que as funções de suporte são delegadas a prestadores de serviços externos. Além disso, **dispensa ajustes complexos no plano de cargos e salários do órgão**, o que poderia envolver alterações na estrutura administrativa, avaliação de novos perfis de cargos, e definição de novas faixas salariais para profissionais de TIC, que frequentemente exigem longos processos burocráticos e recursos adicionais.

**3) Especialização e Qualidade de Serviço** – Ao optar pela contratação indireta de um **Service Desk especializado**, os órgãos se beneficiam da experiência de prestadores de serviços que possuem **know-how**

**técnico e operacional** consolidado em mercado, melhorando a qualidade do suporte prestado. Profissionais altamente especializados em suporte a TIC são contratados, sem a necessidade de capacitação interna constante, o que resulta em **economia de recursos** com treinamentos e atualizações.

**4) Foco na Atividade Principal do Órgão** – A contratação indireta permite que os órgãos públicos possam se concentrar em suas atividades principais e competências essenciais, enquanto os **serviços de TIC são delegados a especialistas** externos. Isso resulta em um **uso mais eficiente dos recursos humanos e financeiros**, pois a gestão de infraestrutura e suporte técnico é realizada por profissionais dedicados exclusivamente a essas funções.

**5) Evita Investimentos em Infraestrutura** – A contratação de um **Service Desk** terceirizado elimina a necessidade de investir em infraestrutura interna (equipamentos, sistemas e espaços de trabalho) para gerenciar o suporte técnico, resultando em **economias de capital** que podem ser direcionadas para outras áreas prioritárias da administração pública.

**6) Aderência às Normas de Governança e Controle de Custos** – A **Lei nº 14.133/2021** e a **Instrução Normativa SEGES/ME nº 94/2022** estabelecem diretrizes rigorosas para a gestão de contratos e a contratação de serviços, permitindo a **supervisão detalhada e transparente dos gastos**. A contratação indireta por meio de licitação ou processos de contratação pública permite maior **controle e fiscalização** do uso dos recursos, mitigando riscos de desperdício e garantindo a conformidade com as políticas orçamentárias.

**7) Maior Eficiência na Gestão de Serviços de TIC** – A especialização dos prestadores de serviços permite que o **Service Desk** opere com maior eficiência operacional, identificando e solucionando incidentes com mais rapidez, o que, a médio e longo prazo, **reduz os custos de manutenção da infraestrutura de TIC**, como custos com reparos e downtime. Esse aumento na eficiência também resulta em **redução de custos indiretos**, como perda de produtividade dos servidores públicos devido à falhas técnicas.

**8) Possibilidade de Otimização de Recursos** – A contratação indireta oferece **acesso a tecnologias e metodologias mais avançadas**, que podem ser mais caras para implementação interna. Prestadores de serviços especializados possuem capacidade de investir em soluções inovadoras, como automação de processos, monitoramento proativo e melhorias contínuas, sem que o órgão precise arcar com custos elevados de implementação e manutenção.

**9) Cumprimento dos Princípios de Eficiência e Economicidade** – A **Lei nº 14.133/2021**, que rege as contratações no setor público, prioriza a **eficiência e a economicidade** nas contratações de serviços. A contratação indireta de um **Service Desk** permite que a administração pública obtenha **qualidade superior a um custo competitivo**, cumprindo os princípios constitucionais da **eficiência e economia** no uso dos recursos públicos.

**10) Previsibilidade Orçamentária** – A contratação de serviços de **Service Desk** sob regime indireto possibilita uma maior **previsibilidade financeira**, com a definição clara de preços e limites contratuais, que facilita o planejamento orçamentário dos órgãos do SISP. Além disso, a forma indireta de contratação assegura uma **gestão transparente de despesas**, permitindo a alocação precisa de recursos conforme as necessidades específicas de cada órgão.

**11) Transferência de Conhecimento e Absorção de Inovações:** A contratação indireta promove a troca de conhecimento entre o setor público e privado. A equipe do **Service Desk**, composta por profissionais especializados e atualizados com as últimas tendências do mercado, transfere seu know-how para os servidores públicos, disseminando as melhores práticas de TIC. Essa interação facilita a absorção de inovações tecnológicas de forma ágil, permitindo que o órgão público se beneficie de soluções modernas e eficientes, sem a necessidade de longos processos de pesquisa e desenvolvimento internos.

15.2 A contratação indireta de um **Service Desk** para os órgãos e entidades do SISP do Poder Executivo Federal resulta em economias substanciais, maior eficiência operacional, qualidade no suporte prestado, e flexibilidade financeira, alinhando-se às exigências legais e às melhores práticas de governança pública.

15.3 Análise de custos

15.3.1 A análise dos custos mensais revela que o contrato No. 12/2021 vigente do Service Desk custa **R\$ 575.228,41 mensais**, enquanto o serviço de Administração de **Banco de Dados** sob o contrato 5/2023 tem um custo de **R\$ 56.174,56**, totalizando **R\$ 631.402,97 mensais (abril de 2026)**. A nova contratação do **Service Desk**, que incluirá a administração de **Banco de Dados**, está estimada em **R\$ 831.836,85**, representando um aumento de **R\$ 200.433,88 (+24,10%)** em relação ao custo atual. Essa comparação foi realizada com base nos custos dos perfis profissionais envolvidos.

### 15.3.2 Justificativas para o aumento de custos

#### 15.3.2.1 Desatualização do contrato

15.3.2.1.1 O contrato vigente do **Service Desk** foi planejado antes de 2021 e formalizado no final daquele ano, antes dos impactos da pandemia no mercado de trabalho. Como consequência:

- 1) Os valores originalmente estimados, especialmente os relacionados à remuneração dos profissionais, estão defasados em relação à realidade atual do setor.
- 2) O mercado de tecnologia passou por um aumento expressivo na demanda por profissionais qualificados, agravado pela escassez de mão de obra especializada, o que pressionou os salários para cima.

15.3.2.1.1 A nova contratação busca corrigir essas distorções e alinhar os custos à remuneração praticada no mercado, por meio da utilização do Mapa de Pesquisa Salarial orientado pela Portaria SGD/MGI No. 6.680/2024.

#### 15.3.2.2 Mudança na Metodologia de Estimativa de Preços

##### 15.3.2.2.1 Modelo de Precificação

- 1) O contrato vigente foi baseado no modelo de **Unidade de Serviço Técnico (UST)**, que, apesar de ser uma referência no **Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação (SISP)**, demonstrou ser **complexo de gerir, exigir maior maturidade dos órgãos contratantes e expor a Administração a riscos operacionais**. Esse Modelo foi descontinuado pela Portaria SGD/MGI No. 1.070/2023.
- 3) Para a nova contratação, adotou-se o modelo orientado pela Portaria SGD/MGI No. 6.680/2024, facilitando a estimativa e tornando os custos mais previsíveis e alinhados ao mercado.

##### 15.3.2.2.2 Metodologia de Pesquisa de Preços

- 1) A estimativa do contrato vigente utilizou metodologia genérica de pesquisa de preços da Administração Pública, não considerando as particularidades da pesquisa salarial específica, resultando em estimativas desalinhadas com o mercado.
- 2) Com a publicação da **Portaria SGD/MGI de 2021**, logo após a formalização do contrato vigente, foi estabelecido um **novo modelo de contratação de serviços de operação e atendimento a usuários de TIC**, fixando perfis profissionais padronizados e disponibilizando um **mapa de pesquisa salarial** baseado em múltiplas fontes, incluindo a **Administração Pública Federal (APF)** e benchmarks do mercado.
- 3) A estimativa de preços vinculada aos perfis profissionais na nova contratação foi elaborada com base nas referências estabelecidas pelo SGD/MGI. Essa mudança trouxe maior precisão à estimativa dos custos de mão de obra, permitindo corrigir defasagens anteriores.

#### 15.3.2.2 Novas Diretrizes da Lei de Licitações e Contratos (Lei 14.133/2021)

15.3.2.2.1 A nova legislação exige que a Administração considere **custos diretos e indiretos** na avaliação da proposta mais vantajosa, o que impacta a composição final do preço.

15.3.2.2.2 A necessidade de maior transparência na formação dos custos levou à inclusão de despesas indiretas antes não contempladas, refletindo-se no aumento do valor total estimado para a nova contratação.

### 15.3.2.3 Melhoria na Qualidade dos Serviços

#### 15.3.2.3.1 Revisão dos Níveis de Serviço (SLAs) e Ferramentas

- 1) A nova contratação estabelece **níveis de serviço mais exigentes**, a adoção de **ferramentas modernas** e uma abordagem mais **proativa e holística** na gestão, incluindo a aplicação de **Métodos Ágeis**.
- 2) Isso demandou a inclusão de profissionais com **qualificações especializadas**, impactando diretamente a precificação dos serviços.

#### 15.3.2.3.2 Evolução do Modelo de Gestão do Service Desk

- 1) O contrato atual representou um avanço para a instituição ao substituir o modelo tradicional de **postos de trabalho** por um modelo baseado na **medição de desempenho e metas**.
- 2) Essa abordagem permitiu uma visão mais clara das demandas e estruturou melhor a prestação dos serviços, viabilizando melhorias para o novo contrato.
- 3) Como parte desse aprimoramento, foi realizada uma **estratificação mais detalhada dos perfis profissionais**, considerando **níveis de experiência (júnior, pleno e sênior)**, em conformidade com as diretrizes do **SGD/MGI**.

#### 15.3.2.3.3 Fortalecimento da Segurança da Informação

- 1) Devido ao aumento das exigências em **segurança da informação**, a nova contratação prevê a **expansão do grupo solucionador (equipe do Service Desk)**.
- 2) Foi incluído um **novo profissional altamente qualificado**, com **perfil técnico avançado e capacidade gerencial**, para tornar a execução do serviço mais robusta e eficaz.

### 15.3.2 Justificada para a estimativa de preços da contratação

15.3.2.1 O aumento dos custos na nova contratação do Service Desk é justificado por fatores como a atualização dos valores salariais, a mudança no modelo de precificação, a adoção de novas diretrizes legais e a melhoria na qualidade dos serviços prestados. Além disso, a integração do serviço de Banco de Dados, o reforço na equipe para segurança da informação e a maior exigência de qualificação técnica também contribuíram para a revisão dos custos.

15.3.2.2 Essa nova estrutura busca alinhar a prestação dos serviços às melhores práticas do mercado, garantindo maior eficiência operacional, previsibilidade financeira e qualidade no atendimento aos usuários de TIC.



## 16. Benefícios a serem alcançados com a contratação

16.1 A contratação de um Service Desk integrado às melhores práticas da ISO/IEC 20000:2020 e métodos ágeis pode trazer diversos benefícios estratégicos e operacionais para a organização, conforme os seguintes benefícios esperados com essa contratação:

- 1) Maior Eficiência Operacional e no Atendimento** – Adoção de boas práticas para otimizar a operação de TIC, garantindo maior disponibilidade dos serviços, redução de falhas e tempos de inatividade. No atendimento aos usuários, a eficiência se reflete na rapidez e qualidade das interações, na resolução ágil de incidentes e requisições e na melhoria da experiência do usuário.
- 2) Melhoria Contínua dos Serviços** – Aplicação do ciclo de melhoria contínua da **ISO 20000:2020**, combinada com entregas iterativas dos métodos ágeis, promovendo ajustes rápidos e constantes na operação.
- 3) Aumento da Satisfação dos Usuários** – Atendimento mais dinâmico, transparente e adaptável às necessidades dos usuários, com feedback contínuo e ajustes baseados em valor entregue.
- 4) Maior Capacidade de Adaptação a Mudanças** – Uso de metodologias ágeis permite ajustes rápidos nos processos e maior flexibilidade para incorporar novas demandas tecnológicas.
- 5) Redução de Incidentes Recorrentes** – Análise proativa de problemas com base em métricas, automação de soluções e implementação de correções definitivas, reduzindo a reincidência de falhas.
- 6) Melhor Gestão de Demandas e Priorização** – Aplicação de abordagens ágeis para organizar e priorizar solicitações, garantindo que os atendimentos ocorram de forma estruturada, com foco nas necessidades mais críticas e na otimização do fluxo de trabalho.
- 7) Otimização do Gerenciamento de Mudanças** – Redução do impacto das mudanças na produção, com planejamento estruturado e aplicação de ciclos curtos de entrega e testes (incrementos ágeis).
- 8) Maior Transparência e Governança** – Relatórios detalhados, métricas contínuas e registros estruturados seguindo os requisitos da **ISO 20000**, permitindo auditoria e acompanhamento preciso do desempenho.
- 9) Melhor Integração entre Equipes e Áreas** – Comunicação aprimorada entre Service Desk, áreas de suporte técnico e usuários, promovendo colaboração e alinhamento estratégico por meio de rituais ágeis.
- 10) Redução de Custos Operacionais** – Maior eficiência na alocação de recursos, automação de tarefas repetitivas e mitigação de incidentes críticos, reduzindo custos associados a falhas e indisponibilidades.

## 17. Providências a serem Adotadas

17.1 **Prorrogação dos contratos vigentes de Service Desk (12/2021) e Administração de Banco de Dados (05/2021)** para alinhamento dos prazos de vigência, garantindo uma mesma data de encerramento.

17.2 **Realização de pesquisa de preços no mercado**, com base nas especificações do **TR/ETP**, para estimativa de custos indiretos, observando os custos diretos atrelados aos perfis profissionais já estimados neste planejamento.

## 18. Declaração de Viabilidade

Esta equipe de planejamento declara **viável** esta contratação.

### 18.1. Justificativa da Viabilidade

#### 1. Necessidade de Continuidade e Qualidade nos Serviços de TIC

O INPI depende fortemente de **serviços de tecnologia da informação e comunicação (TIC)** para desempenhar suas funções institucionais, incluindo o atendimento a usuários internos e externos, suporte técnico e manutenção da infraestrutura digital. A terceirização do **Service Desk** assegura:

- **Disponibilidade contínua dos serviços**, evitando impactos operacionais decorrentes de falhas ou indisponibilidades.
- **Atendimento especializado e qualificado**, garantindo suporte técnico eficiente aos usuários.
- **Cumprimento dos Acordos de Nível de Serviço (SLAs)**, melhorando a experiência dos usuários e a eficiência organizacional.

## 2. Inexistência de Pessoal Interno Suficiente para a Execução dos Serviços

O INPI não possui, em seu quadro de pessoal, profissionais especializados e em quantidade suficiente para executar todas as atividades inerentes ao **Service Desk**. Isso se deve a:

- **Limitações no plano de cargos e salários**, que não contempla todos os perfis técnicos necessários.
- **Dificuldade de reposição de servidores e restrições de concursos públicos**, dificultando a internalização do serviço.

A contratação garante que o INPI tenha acesso contínuo a profissionais qualificados, sem depender de contratações diretas que demandam maior tempo e complexidade administrativa.

## 3. Eficiência e Redução de Riscos Operacionais

A terceirização do **Service Desk** permite que o INPI:

- **Adote um modelo de gestão baseado em resultados**, vinculando pagamentos ao cumprimento de metas e desempenho do serviço.
- **Reduza riscos operacionais e de gestão**, uma vez que a empresa contratada será responsável pela capacitação e manutenção dos profissionais alocados.
- **Otimize recursos internos**, permitindo que os servidores do INPI foquem em atividades estratégicas e de maior valor agregado.

## 4. Atualização Tecnológica e Alinhamento às Novas Diretrizes Normativas

A contratação do **Service Desk** segue as diretrizes mais recentes da **Secretaria de Governo Digital (SGD/MGI)** e da **Lei de Licitações e Contratos (Lei 14.133/2021)**, que:

- **Padronizam perfis profissionais e metodologia de estimativa de preços**, tornando a contratação mais transparente e alinhada ao mercado.
- **Consideram custos diretos e indiretos na formação dos preços**, garantindo maior previsibilidade financeira.
- **Exigem um modelo de governança mais robusto**, permitindo ao INPI ter maior controle e eficiência na prestação dos serviços.

## 5. Justificativa Econômica e Orçamentária

A terceirização do **Service Desk** apresenta viabilidade econômica porque:

- **Elimina a necessidade de altos investimentos em capacitação interna e infraestrutura para suporte técnico.**
- **Oferece flexibilidade na alocação de recursos**, permitindo ajustes conforme a demanda.
- **Possibilita melhor controle orçamentário**, pois os custos são previamente estabelecidos em contrato.

# 19. Responsáveis

Todas as assinaturas eletrônicas seguem o horário oficial de Brasília e fundamentam-se no §3º do Art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de](#)

Despacho: Analista de Gestão e Planejamento em Propriedade Industrial/Infraestrutura de TIC

**Rony do Espírito  
Santo Baptista**

Assinado de forma digital por  
Rony do Espírito Santo Baptista  
Dados: 2026.04.29 08:37:30  
-03'00'

**RONY DO ESPIRITO SANTO BAPTISTA**

Integrante Técnico

Despacho: Coordenador de Infraestrutura

**ARTHUR HENRIQUE  
GOES  
SAMARY:90556968468**

Assinado de forma digital por  
ARTHUR HENRIQUE GOES  
SAMARY:90556968468  
Dados: 2026.04.29 11:21:03 -03'00'

**ARTHUR HENRIQUE GOES SAMARY**

Integrante Requisitante

Despacho: Integrante Administrativo - Analista de Planejamento

**MARCOS AUGUSTO  
DO VALLE  
FREITAS:05491497754**

Assinado de forma digital por  
MARCOS AUGUSTO DO VALLE  
FREITAS:05491497754  
Dados: 2026.04.29 10:15:04 -03'00'

**MARCOS AUGUSTO DO VALLE FREITAS**

Agente de contratação

Despacho: Coordenador-Geral de Tecnologia da Informação

**MARCUS VINICIUS DA MOTTA  
VIEIRA:10757432735**

Assinado de forma digital por MARCUS  
VINICIUS DA MOTTA VIEIRA:10757432735  
Dados: 2026.04.29 09:35:54 -03'00'

**MARCUS VINICIUS DA MOTTA VIEIRA**

Autoridade Máxima de TIC

Serviços de Operação de Infraestrutura e Atendimento a Usuários de TIC

MATRIZ DE COMPETÊNCIAS

IdGrupo SolucionadorCod. PerfilPerfiFocoRef. CBONívelModo de TrabalhoReferência Salarial									Formação Acadêmica (Reconhecido pelo MEC)	Referências de Certificações (Certificações devem estar válidas e emitidas por entidade certificadora)	Observações
1	Gerenciamento de Serviços de TIC	GERINF	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação	Gerência Estratégica de Serviços de TIC (ITSM) baseada na ISO/IEC 20.000 e ITIL 4. Liderança de equipes multidisciplinares, governança de processos, gerenciamento de problemas críticos e controle rigoroso de mudanças em ambientes de missão crítica.	1425-5, 1425-15	3 - Sênior	Híbrido	R\$ 17.851,64	1 - Superior, ou Tecnólogo	I - Certificação Profissional: ITILv4 Practitioner ou ITIL 4 Managing Professional (MP) ou ISO/IEC 20000 Auditor/Lead Auditor ou HDI Support Center Manager (HDI-SCM) ou certificação equivalente de mercado de mesma abrangência; ou, II – Formação acadêmica, com equivalência técnica: Mestrado ou Doutorado em Ciência da Computação, Sistemas de Informação ou áreas correlatas, reconhecido pelo MEC, com dissertação ou tese em tema de Gestão de Serviços de TIC (ISO/IEC 20.000, ITSM ou Governança de TI — comprovado por histórico escolar e resumo da dissertação, desde que obrigatoriamente acompanhado de comprovação de experiência profissional na área.	Experiência mínima de 5 (cinco) anos em coordenação de equipes ou gestão de processos de infraestrutura de TIC com adoção de processos baseados na norma ISO 20000 e/ou ITIL4.
2	Gerenciamento de Serviços de TIC	GERINF	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação	Agile Coach (DevSecOps): Facilitação de ritos ágeis e disseminação da cultura DevSecOps. Otimização do fluxo de valor (Value Stream), remoção de impedimentos operacionais e integração entre as equipes de operação de infraestrutura de TIC e equipes de desenvolvimento, manutenção e sustentação de software do INPI.	1425-5, 1425-15	3 - Sênior	Híbrido	R\$ 17.851,64	1 - Superior, ou Tecnólogo	I - Certificação Profissional: IDevOps Foundation (DevOps Institute) ou ITIL® 4 Managing Professional (MP) ou Strategist ou SAFe® Agilist ou Scrum.org Professional Agile Leader (PAL) ou Certified ScrumMaster (CSM) ou certificação equivalente de mercado de mesma abrangência; ou, II – Formação acadêmica, com equivalência técnica: Mestrado ou Doutorado em Ciência da Computação, Sistemas de Informação, Engenharia de Software ou áreas correlatas, reconhecido pelo MEC, com dissertação ou tese em tema de Métodos Ágeis, DevOps, DevSecOps, Gestão Ágil de Serviços de TIC ou Engenharia de Valor (Value Stream Management) — comprovado por histórico escolar e resumo da dissertação, desde que obrigatoriamente acompanhado de comprovação de experiência profissional na área.	Experiência mínima de 5 (cinco) anos em coordenação de equipes ou gestão de processos de infraestrutura de TIC. Dentro deste período, comprovar no mínimo 2 (dois) anos de atuação direta na implementação ou condução de metodologias ágeis, com foco na otimização de fluxos de atendimento e redução de gargalos operacionais.
3	Gerenciamento de Serviços de TIC	GERSUP	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	Liderança operacional de times de Atendimento N1 e N2. Foco na maximização da taxa de resolução no primeiro contato (First Level Resolution), gestão de crises em incidentes locais, controle de ativos de microinformática e garantia do cumprimento rigoroso dos níveis de serviço e satisfação do usuário.	1425-30	3 - Sênior	Híbrido	R\$ 10.365,31	1 - Superior, ou Tecnólogo	HDI Support Center Team Lead ou certificação equivalente de mercado de mesma abrangência	Experiência mínima de 5 (cinco) anos de atuação em atividades de gerenciamento e coordenação de equipes de suporte técnico de TI (Níveis N1 e N2) com adoção de processos baseados na norma ISO 20000 e/ou ITIL4.
4	Gerenciamento de Serviços de TIC	CLOUD-02	Especialista em Computação em Nuvem - Cloud	Coordenação operacional da equipe de Nível 3 (N3) e sustentação da infraestrutura híbrida. Atuação direta na administração do Datacenter on-premises e serviços em nuvem, garantindo a alta disponibilidade dos ativos. Responsável pelo provisionamento de recursos (IaaS/PaaS), automação via infraestrutura como código (IaC), gestão de backups críticos e supervisão técnica das demandas de alta complexidade escaladas ao N3	2122-15	3 - Sênior	Híbrido	R\$ 16.985,65	1 - Superior, ou Tecnólogo	I - Certificação Profissional: Microsoft Certified: Azure Administrator Associate / Solutions Architect ou AWS Certified Solutions Architect – Associate ou Professional ou Google Cloud Professional Cloud Architect ou VMware Certified Professional – Data Center Virtualization (VCP-DCV) ou CompTIA Cloud+ ou AWS Certified Cloud Practitioner ou certificação equivalente de mercado de mesma abrangência; ou II – Formação acadêmica, com equivalência técnica: Mestrado ou Doutorado em Ciência da Computação, Sistemas de Informação, Engenharia de Computação ou áreas correlatas, reconhecido pelo MEC, com dissertação ou tese em tema de Computação em Nuvem, Infraestrutura de Datacenter, Virtualização ou Arquitetura de Sistemas Distribuídos — comprovado por histórico escolar e resumo da dissertação, desde que obrigatoriamente acompanhado de comprovação de experiência profissional na área.	Experiência mínima de 5 (cinco) anos de atuação em gerenciamento operacional de datacenter
5	Sustentação de Aplicações	ASO-03	Administrador de sistemas operacionais (Sustentação)	Administração de infraestruturas de virtualização de alta disponibilidade e sistemas de armazenamento de dados (Storage Area Network - SAN / NAS). Responsável pelo provisionamento e otimização de máquinas virtuais (Hypervisors), gestão de clusters, zoneamento de switches Fiber Channel, configuração de LUNs e volumes, monitoramento de performance de IOPS, implementação de políticas de backup/snapshot e garantia da continuidade operacional da camada de persistência de dados.	2123-15	3 - Sênior	Híbrido	R\$ 9.542,92	1 - Superior, ou Tecnólogo	CompTIA Server+ ou VMware Certified Professional – Data Center Virtualization (VCP-DCV), VMware Certified Professional - Data Center Virtualization (VCP®-DCV) ou VCP - Network Virtualization NSX ou certificação equivalente de mercado de mesma abrangência	Experiência mínima de 5 (cinco) anos de atuação em atividades de gerenciamento de ambiente virtualizado de servidores
6	Sustentação de Aplicações	ASO-03	Administrador de sistemas operacionais (Sustentação)	Administração avançada e sustentação de servidores em ambiente Linux. Responsável pela instalação, configuração e hardening de sistemas operacionais, gestão de serviços de rede (DNS, DHCP, Web Servers), gestão de volumes e sistemas de arquivos, automação de tarefas via Shell Script e suporte especializado de Nível 3 para infraestruturas de alta disponibilidade.	2123-15	3 - Sênior	Híbrido	R\$ 9.542,92	1 - Superior, ou Tecnólogo	Certificação LPIC-1 e LPIC-2, Certificação Red Hat Certified System Administrator (RHCSA), Certificação Red Hat Certified Engineer (RHCE), Linux Foundation Certified System Administrator (LFCS), ou Certificação CompTIA Linux+ ou certificação equivalente de mercado de mesma abrangência	Experiência mínima de 5 (cinco) anos de atuação em atividades de gerenciamento de ambiente SO e Aplicações Linux
7	Sustentação de Aplicações	ASO-03	Administrador de sistemas operacionais (Sustentação)	Administração avançada e sustentação de servidores em ambiente Linux. Responsável pela instalação, configuração e hardening de sistemas operacionais, gestão de serviços de rede (DNS, DHCP, Web Servers), gestão de volumes e sistemas de arquivos, automação de tarefas via Shell Script e suporte especializado de Nível 3 para infraestruturas de alta disponibilidade.	2123-15	3 - Sênior	Remoto	R\$ 9.542,92	1 - Superior, ou Tecnólogo	Certificação LPIC-1 e LPIC-2, Certificação Red Hat Certified System Administrator (RHCSA), Certificação Red Hat Certified Engineer (RHCE), Linux Foundation Certified System Administrator (LFCS), ou Certificação CompTIA Linux+ ou certificação equivalente de mercado de mesma abrangência	Experiência mínima de 5 (cinco) anos de atuação em atividades de gerenciamento de ambiente SO e Aplicações Linux
8	Sustentação de Aplicações	ASO-03	Administrador de sistemas operacionais (Sustentação)	Administração avançada de ambientes Microsoft Windows Server e serviços de produtividade Microsoft 365. Responsável pela gestão de identidade e acessos (Active Directory), administração de serviços de rede (DNS, DHCP, Print Services), gestão de políticas de grupo (GPO), segurança de endpoints e colaboração (Exchange, Teams, SharePoint). Atua na sustentação de infraestruturas híbridas, implementação de controles de segurança e suporte de Nível 3 para soluções de produtividade e colaboração.	2123-15	3 - Sênior	Híbrido	R\$ 9.542,92	1 - Superior, ou Tecnólogo	Certificação Microsoft Certified: Windows Server Hybrid Administrator Associate (Exames AZ-800 e AZ-801) ou certificação equivalente de mercado de mesma abrangência.	Experiência mínima de 5 (cinco) anos de atuação em atividades de gerenciamento de ambiente SO e Aplicações Windows
9	Sustentação de Aplicações	ASO-03	Administrador de sistemas operacionais (Expansão)	Recurso especializado destinado ao reforço operacional variável, a ser escalado pelo Contratado de acordo com a especialidade exigida pela demanda (Windows ou Linux ou Virtualização/Storage). O profissional escalado deverá atender, de forma integral, aos requisitos técnicos de um dos perfis detalhados nos itens 5, 6 ou 7 desta Matriz, cabendo ao Contratado a indicação do especialista pertinente à natureza da atividade. O objetivo é conferir elasticidade ao contrato, permitindo a mobilização de força de trabalho qualificada para projetos sazonais, contingências ou mitigação de backlogs, sem comprometer a equipe de sustentação fixa.	2123-15	3 - Sênior	Remoto	R\$ 9.542,92	1 - Superior, ou Tecnólogo	Conforme especificado para os perfis Virtualização / Linux / Windows.	Experiência mínima de 5 (cinco) anos de atuação em atividades de gerenciamento de ambiente de Virtualização, SO e Aplicações Windows e Linux

Serviços de Operação de Infraestrutura e Atendimento a Usuários de TIC

MATRIZ DE COMPETÊNCIAS

Id	Grupo Solutionador	Cod. Perfil	Perfi	Foco	Ref. CBO	Nível	Modo de Trabalho	Referência Salarial	Formação Acadêmica (Reconhecido pelo MEC)	Referências de Certificações (Certificações devem estar válidas e emitidas por entidade certificadora)	Observações
10	Sustentação de Aplicações	ASISA-03	Analista de sistemas de automação	Apoio executivo ao GERINF (Agile Coach) na implementação de práticas DevSecOps e Infraestrutura como Código (IaC). Atua na automação de processos via Shift-Left e na garantia da interoperabilidade entre o SGS, pipelines de CI/CD e monitoramento. Responsável por assegurar a rastreabilidade entre versões, mudanças e alertas, priorizando o autodiagnóstico e a redução de transferências entre níveis de suporte.	2124-15, 2124-25	3 - Sênior	Híbrido	R\$ 11.283,00	1 - Superior, ou Tecnólogo	Scaled Agile Framework (SAFe) ou DevOps Foundation ou Scrum Foundation (ou PSM I) ou certificação equivalente de mercado de mesma abrangência.	Experiência mínima de 5 (cinco) anos de atuação em atividades de Automação (RPA, IaC) e implementação de ferramentas DevOps (CI/CD) em ambiente Service Desk.
11	Sustentação de Aplicações	DESTEC-03	Desenvolvedor de sistemas de tecnologia da informação	Apoio executivo ao GERINF (Gestor de Serviços), focado na sustentação e parametrização técnica das plataformas de ITSM e monitoramento. Responsável por traduzir processos de Governança (ISO 20.000 e ITIL 4) em fluxos automatizados, garantindo o controle rigoroso de mudanças e a gestão de problemas críticos. Atua no desenvolvimento de integrações, dashboards de disponibilidade e regras de automação que assegurem a conformidade técnica dos serviços de missão crítica e a integridade dos indicadores de desempenho.	3171-10, 2124-30, 2124-05	3 - Sênior	Remoto	R\$ 15.025,93	1 - Superior, ou Tecnólogo	HDI Support Center Analyst (HDI-SCA) ou GLPI Expert (Teclib' Academy) ou certificação equivalente de mercado de mesma abrangência.	Experiência mínima de 5 (cinco) anos com ferramentas de ITSM (GLPI, OTRS, ServiceNow, Freshservice, etc.) e elaboração de dashboards em Power BI.
12	Administração e Sustentação de Banco de Dados	ABD-03	Administrador de banco de dados	Administração, sustentação e otimização de sistemas gerenciadores de bancos de dados (SGBDs) em ambientes de missão crítica. Atua na garantia da integridade, disponibilidade e performance das estruturas de dados, executando atividades de tuning, modelagem física, gestão de backups e segurança da informação. Responsável pelo suporte especializado em incidentes complexos de persistência, monitoramento de capacidade e implementação de políticas de alta disponibilidade e recuperação de desastres.	2123-5	3 - Sênior	Híbrido	R\$ 10.800,36	1 - Superior, ou Tecnólogo	Oracle Database OCP ou IBM Cloud Solution Architect ou Certified Data Management Professional (CDMP) ou AWS Certified Database – Specialty ou certificação equivalente de mercado de mesma abrangência em sistemas SGBD.	Experiência mínima de 5 (cinco) anos de atuação em atividades de gerenciamento de Banco de Dados
13	Administração e Sustentação de Banco de Dados	ABD-03	Administrador de banco de dados	Administração, sustentação e otimização de sistemas gerenciadores de bancos de dados (SGBDs) em ambientes de missão crítica. Atua na garantia da integridade, disponibilidade e performance das estruturas de dados, executando atividades de tuning, modelagem física, gestão de backups e segurança da informação. Responsável pelo suporte especializado em incidentes complexos de persistência, monitoramento de capacidade e implementação de políticas de alta disponibilidade e recuperação de desastres.	2123-5	3 - Sênior	Remoto	R\$ 10.800,36	1 - Superior, ou Tecnólogo	Oracle Database OCP ou IBM Cloud Solution Architect ou Certified Data Management Professional (CDMP) ou AWS Certified Database – Specialty	Experiência mínima de 5 (cinco) anos de atuação em atividades de gerenciamento de Banco de Dados
14	Conectividade e comunicação	ARED-03	Analista de redes e de comunicação de dados	Administração, sustentação e evolução da infraestrutura de conectividade multiplataforma (LAN, WLAN, MAN, WAN e SD-WAN). Atua na gestão de ativos de rede, segurança perimetral, links de internet, sistemas de vídeo conferência e Telefonia IP. Responsável por garantir a alta disponibilidade, performance e segurança dos fluxos de dados, além de prover suporte especializado em ambientes de missão crítica e redes sem fio de alta densidade.	2124-10, 2123-10	3 - Sênior	Híbrido	R\$ 10.333,33	1 - Superior, ou Tecnólogo	Cisco CCNP, CompTIA Network+, Ruckus ICX Implementer (RICXI-150) ou certificação equivalente de mercado de mesma abrangência	Experiência mínima de 5 (cinco) anos de atuação em atividades de Redes (IPv6, BGP, VoIP) e conectividade em ambiente datacenter.
15	Conectividade e comunicação	ARED-03	Analista de redes e de comunicação de dados	Administração, sustentação e evolução da infraestrutura de conectividade multiplataforma (LAN, WLAN, MAN, WAN e SD-WAN). Atua na gestão de ativos de rede, segurança perimetral, links de internet, sistemas de vídeo conferência e Telefonia IP. Responsável por garantir a alta disponibilidade, performance e segurança dos fluxos de dados, além de prover suporte especializado em ambientes de missão crítica e redes sem fio de alta densidade.	2124-10, 2123-10	3 - Sênior	Remoto	R\$ 10.333,33	1 - Superior, ou Tecnólogo	Cisco CCNP, CompTIA Network+, Ruckus ICX Implementer (RICXI-150) ou certificação equivalente de mercado de mesma abrangência	Experiência mínima de 5 (cinco) anos de atuação em atividades de Redes (IPv6, BGP, VoIP) e conectividade em ambiente datacenter.
16	Segurança de TIC	GERSEG	Gerente de segurança da informação	Gerenciamento de Segurança da Informação (GSI). Dados e Privacidade, Gestão de Incidentes de Segurança, Implementação de Controles de Segurança (ISO 27001/27002). Análise de Vulnerabilidades e Coordenação de Equipes de segurança da informação.	1425-25	3 - Sênior	Híbrido	R\$ 21.333,33	1 - Superior, ou Tecnólogo	I - Certificação Profissional: Certified Information Security Manager® (CISM®) ou CISSP – Certified Information Systems Security Professional ou certificação equivalente de mercado de mesma abrangência; ou II – Formação acadêmica, com equivalência técnica: Mestrado ou Doutorado em Ciência da Computação, Sistemas de Informação ou áreas correlatas, reconhecido pelo MEC, com dissertação ou tese em tema de Segurança da Informação, Gestão de Riscos Cibernéticos, Privacidade de Dados ou Governança de Segurança de TIC – comprovado por histórico escolar e resumo da dissertação, desde que obrigatoriamente acompanhado de comprovação de experiência profissional na área.	Atuação em atividades de gestão de segurança da informação/SOC, totalizando 5 anos de experiência coordenação equipes.
17	Segurança de TIC	ASEG-03	Administrador em segurança da informação	Operação de ferramentas de segurança (Firewall, IPS, SIEM, Antivirus/EDR), Gestão de Vulnerabilidades, Configuração de regras de acesso (ACLs), Implementação técnica de controles de segurança em redes e servidores, e Atuação técnica em incidentes de segurança (CSIRT).	2123-20	3 - Sênior	Híbrido	R\$ 15.056,97	1 - Superior, ou Tecnólogo	ISO/IEC 27002 – Fundamentos da Segurança da Informação, CISSP – Certified Information Systems Security Professional, CompTIA Security+, CEH - Certified Ethical Hacker, Module Certified Security Officer – MCISO ou Systems Security Certified Practitioner ou certificação equivalente de mercado de mesma abrangência	Experiência mínima de 5 (cinco) anos de atuação em atividades de Segurança da Informação e proteção de dados.
18	Monitoramento de Serviços de TIC	TECMAN-03	Técnico em manutenção de equipamentos de informática	Operação e vigilância contínua em regime NOC 24x7. Atua no monitoramento proativo de alertas e detecção de incidentes de TIC, realizando a triagem inicial e o acionamento imediato de equipes de especialistas ou serviços externos (operadoras de telecom). Responsável pelo registro de eventos, acompanhamento de SLAs de conectividade e escalonamento conforme protocolos estabelecidos.	3132-20	3 - Sênior	Remoto	R\$ 3.273,71	2 - Nível Médio ou Superior	Sem exigência de certificações técnicas.	Experiência mínima de 5 (cinco) anos de atuação em como operador NOC 24x7
19	Monitoramento de Serviços de TIC	TECMAN-02	Técnico em manutenção de equipamentos de informática	Operação e vigilância contínua em regime NOC 24x7. Atua no monitoramento proativo de alertas e detecção de incidentes de TIC, realizando a triagem inicial e o acionamento imediato de equipes de especialistas ou serviços externos (operadoras de telecom). Responsável pelo registro de eventos, acompanhamento de SLAs de conectividade e escalonamento conforme protocolos estabelecidos.	3132-20	2 - Pleno	Remoto	R\$ 2.505,12	2 - Nível Médio ou Superior	Sem exigência de certificações técnicas.	Experiência mínima de 3 (anos) anos de atuação em como operador NOC 24x7

Serviços de Operação de Infraestrutura e Atendimento a Usuários de TIC

MATRIZ DE COMPETÊNCIAS

Id	Grupo Solucionador	Cod. Perfil	Perfi	Foco	Ref. CBO	Nível	Modo de Trabalho	Referência Salarial	Formação Acadêmica	Referências de Certificações	Observações
									(Reconhecido pelo MEC)	(Certificações devem estar válidas e emitidas por entidade certificadora)	
20	Central de Serviços de TIC	ASUPCOMP-02	Analista de suporte computacional	Suporte técnico de Nível 1 (N1) com ênfase em Resolução no Primeiro Contato (FLR) e atuação como Ticket Manager. Responsável pela análise e solução de incidentes via scripts (ITIL 4/HD), além da gestão, acompanhamento e garantia do fluxo correto dos chamados no sistema. Atua na execução de diagnósticos remotos e alimentação da base de conhecimento, visando a eficácia operacional e o controle rigoroso dos SLAs.	2124-20	2 - Pleno	Remoto	R\$ 5.075,52	1 - Superior, ou Tecnólogo	Certificação HDI/SCA: Support Center Analyst e Certificação ITIL 4 Foundation ou Superior ou certificação equivalente de mercado de mesma abrangência.	Experiência mínima de 3 (três) anos de atuação em suporte técnico em microinformática.
21	Central de Serviços de TIC	TECSUP-03	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação	Atendimento técnico de Nível 1 (N1) com ênfase em Resolução no Primeiro Contato (FLR). Atua na recepção, registro e solução de incidentes e requisições básicas de hardware, software e conectividade, utilizando roteiros e scripts predefinidos. Responsável pelo suporte remoto inicial, orientação técnica aos usuários e escalonamento preciso para níveis superiores quando necessário, visando a celeridade e a satisfação no atendimento.	3172-10	3 - Sênior	Remoto	R\$ 3.216,87	2 - Nível Médio ou Superior	Sem exigência de certificações técnicas.	Experiência mínima de 5 (cinco) anos de atuação em suporte técnico em microinformática.
22	Central de Serviços de TIC	TECSUP-02	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação	Atendimento técnico de Nível 1 (N1) voltado ao suporte inicial e recepção de demandas de TIC. Atua no registro detalhado, classificação e diagnóstico primário de incidentes e requisições, aplicando roteiros predefinidos para coleta de evidências. Responsável pelo suporte remoto básico e pelo direcionamento preciso (escalonamento) para os níveis de especialização adequados, visando a organização do fluxo de atendimento e a integridade das informações na abertura dos chamados.	3172-10	2 - Pleno	Remoto	R\$ 2.326,82	2 - Nível Médio ou Superior	Sem exigência de certificações técnicas.	Experiência mínima de 3 (três) anos de atuação em suporte técnico em microinformática.
23	Suporte Técnico de Microinformática I (Sede)	ASUPCOMP-02	Analista de suporte computacional	Suporte técnico especializado de Nível 2 (N2) voltado à resolução de incidentes complexos e requisições de alta prioridade. Atua com expertise avançada na administração e suporte do SO Windows e ecossistema MS Office 365 (Teams, OneDrive, SharePoint e Outlook), garantindo a continuidade das ferramentas de colaboração. Responsável por diagnósticos profundos em hardware e software, suporte remoto de segunda linha e documentação de soluções técnicas para retroalimentar a base de conhecimento do Service Desk.	2124-20	2 - Pleno	Presencial	R\$ 5.075,52	1 - Superior, ou Tecnólogo	Certificação HDI/DAST - Desktop Advanced Support Technical e Certificação MS-900: Microsoft 365 Fundamentals ou certificação equivalente de mercado de mesma abrangência	Experiência mínima de 3 (três) anos de atuação em suporte técnico em microinformática.
24	Suporte Técnico de Microinformática I (Sede)	TECMAN-03	Técnico em manutenção de equipamentos de informática	Suporte técnico de Nível 2 (N2) para demandas de alta complexidade e infraestrutura crítica de TIC. Atua em diagnósticos avançados de hardware/software, configurações de rede local e projetos de atualização tecnológica. Responsável pela resolução de incidentes críticos, apoio técnico a níveis superiores e garantia da integridade dos ativos de TI, atuando como referência técnica para a equipe e suporte especializado em cenários de difícil solução.	3132-20	3 - Sênior	Presencial	R\$ 3.273,71	2 - Nível Médio ou Superior	HDI Desktop Support Technician (HDI DST) ou Microsoft 365 Certified: Modern Desktop ou certificação equivalente de mercado de mesma abrangência	Experiência mínima de 5 (cinco) anos de atuação em suporte técnico em microinformática.
25	Suporte Técnico de Microinformática I (Sede)	TECMAN-02	Técnico em manutenção de equipamentos de informática	Suporte técnico de Nível 2 (N2) voltado à sustentação e manutenção da infraestrutura de TIC ao usuário. Atua na resolução de incidentes e requisições que demandam intervenção física ou lógica detalhada, além do suporte a sistemas operacionais e periféricos. Responsável pela execução de rotinas preventivas e corretivas de hardware, assegurando o pronto restabelecimento dos serviços de TI conforme os roteiros técnicos estabelecidos.	3132-20	2 - Pleno	Presencial	R\$ 2.505,12	2 - Nível Médio ou Superior	Sem exigência de certificações técnicas.	Experiência mínima de 3 (três) anos de atuação em suporte técnico em microinformática.
26	Suporte Técnico de Microinformática II (Field Service)	TECMAN-02	Técnico em manutenção de equipamentos de informática	Suporte técnico presencial (Field Service) de Nível 2 (N2) em unidades descentralizadas, prédios anexos ou eventos externos. Atua exclusivamente em demandas que exijam intervenção física ou interação local, realizando manutenção corretiva e preventiva de hardware, ativos de rede e infraestrutura de TIC. Responsável pela montagem e suporte técnico em eventos, instalação de equipamentos e garantia da continuidade operacional em locais sem equipe residente.	3132-20	2 - Pleno	Presencial (Sob Demanda)	R\$ 2.505,12	2 - Nível Médio ou Superior	Sem exigência de certificações técnicas.	Experiência mínima de 3 (três) anos de atuação em suporte técnico em microinformática.
27	Suporte Técnico de Microinformática III (Projetos Especiais)	TECMAN-02	Técnico em manutenção de equipamentos de informática	Suporte de Nível 2 (N2) dedicado ao apoio logístico e operacional extra em projetos e mudanças de grande porte da infraestrutura de microinformática na sede. Atua como força de contingência e apoio logístico-operacional em projetos de alta complexidade e mudanças de infraestrutura. A principal função é a disponibilização de recursos extras para absolver demandas excepcionais, evitando a sobrecarga do atendimento rotineiro. Atua ainda na força-tarefa para saneamento de demandas acumuladas (backlog), assegurando a manutenção dos indicadores de desempenho (SLAs) e a fluidez do fluxo de trabalho padrão.	3132-20	2 - Pleno	Presencial (Sob Demanda)	R\$ 2.505,12	2 - Nível Médio ou Superior	Sem exigência de certificações técnicas.	Experiência mínima de 3 (três) anos de atuação em suporte técnico em microinformática.

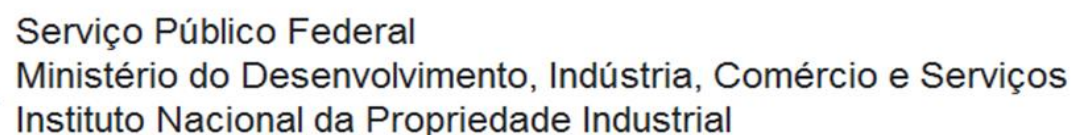


Serviço Público Federal  
Ministério do Desenvolvimento, Indústria, Comércio e Serviços  
Instituto Nacional da Propriedade Industrial

**Observações (Matriz de Competências)**

1	Os perfis profissionais foram baseados na Portaria SDG/MGI No. 1.070/2023 e suas alterações. A referência salarial foi baseada na atualização publicada pela Portaria SDG/MGI No. 6.065/2025.
2	Cada Perfil profissional está associado a um ou mais CBO (Classificação Brasileira de Ocupações) com vistas a estabelecer uma referência mais acurada a bases salariais de governo.
3	Os requisitos de experiência profissional, formação acadêmica e certificações técnicas foram estabelecidos em estrita observância às alíneas 'f' e 'g' do inciso II do art. 16 da Instrução Normativa SDG/ME nº 94/2022, adotando-se os seguintes critérios de senioridade: Sênior (mínimo de 5 anos), Pleno (mínimo de 3 anos) e Júnior (mínimo de 1 ano) de experiência comprovada na área.
4	O modo de trabalho (Híbrido, Remoto ou Presencial) indicado para cada perfil é requisito contratual de cumprimento obrigatório, não podendo ser alterado unilateralmente pelo Contratado.
5	Os perfis designados em modo de trabalho Híbrido destinam-se, além da execução técnica, ao fomento do relacionamento interpessoal entre as equipes do Contratado e do INPI, à participação nos ritos de governança e à transferência contínua de conhecimento, sendo obrigatória a presença física nas dependências do Contratante conforme escalonamento definido pelo INPI.
6	Os perfis designados em modo de trabalho Remoto podem ser alocados em qualquer localidade do território nacional, desde que garantida a disponibilidade, a conectividade e o cumprimento dos SLAs definidos. Os perfis N3 designados como Remoto visam ampliar o acesso ao mercado especializado de mão de obra do Contratado, sem prejuízo do cumprimento integral dos níveis de serviço pactuados.
8	Os perfis da torre Suporte Técnico de Microinformática II (Field Service) somente serão acionados mediante demandas que exijam intervenção física ou interação presencial de apoio a usuários em localidades externas à sede do Contratante. O escalonamento é vedado para demandas atendíveis remotamente ou cobertas pelos perfis residentes na sede, e depende de autorização prévia da fiscalização, com registro obrigatório no SGS.
9	O Contratado poderá, a qualquer tempo, propor novos arranjos para o modo de trabalho (incluindo variações no regime híbrido ou escalas), desde que a proposta seja formalmente acompanhada de um Estudo Técnico que demonstre a manutenção ou ganho de eficiência, sem comprometer nenhum requisito ou indicador (SLA/IMR) contratual. A proposta estará sujeita à análise e aprovação do INPI.
10	Os perfis profissionais designados para atuação na modalidade híbrida executarão suas atividades em regime de 03 (três) dias de presença física nas dependências da Sede do INPI e 02 (dois) dias de forma remota por semana. Esta configuração visa o equilíbrio entre o suporte presencial necessário, interações visando transferência de conhecimento e a eficiência operacional remota, podendo ser reavaliada e ajustada de comum acordo entre as partes após os primeiros 06 (seis) meses de execução contratual, contados a partir da data de assinatura do contrato, com base no desempenho verificado e no interesse da Administração.
11	Fica estabelecido o princípio da reversibilidade plena para quaisquer novos arranjos de modo de trabalho autorizados em regime de teste. Caso o proposto pelo Contratado não atenda às expectativas de performance, viole os requisitos contratuais ou apresente degradação nos indicadores de serviço (IMR/SLA), o INPI determinará o retorno imediato ao modelo de execução original previsto nesta Matriz de Competências.
12	A comprovação da qualificação técnica expressa nesta Matriz de Competências deverá ser realizada mediante a apresentação de: Certificados oficiais; ou Diploma e histórico escolar; e Resumo da dissertação ou tese (quando aplicável); Documentação que comprove a experiência profissional, tais como CTPS, contratos de prestação de serviços, declarações de empregadores ou atestados técnicos assinados pelo representante legal da empresa.
13	Independentemente do regime de execução contratual (presencial ou híbrido), os profissionais deverão realizar o atendimento nas dependências do INPI sempre que houver necessidade técnica, impossibilidade de resolução por acesso remoto ou solicitação formal da fiscalização para participação em reuniões, alinhamentos estratégicos ou atividades de transferência de conhecimento técnico.
14	O INPI reserva-se o direito de solicitar, motivadamente e a qualquer tempo, a substituição de profissionais cuja qualificação técnica não atenda integralmente a esta Matriz de Competências, ou que apresentem desempenho insuficiente, conduta incompatível com as normas do Instituto ou baixa resolutividade. Uma vez notificado, o Contratado deverá apresentar o substituto com perfil equivalente ou superior para validação da fiscalização em até 05 (cinco) dias úteis, garantindo a continuidade das atividades sem prejuízo aos níveis de serviço.





## Serviços de Operação de Infraestrutura e Atendimento a Usuários de TIC

**Fonte de Referência: Portaria SGD/MGI 1.070/2023 e suas alterações - Mapa Salarial (Portaria SGD/MGI 6.055/2025)**

PLANILHA SIMPLIFICADA								
Formação de equipes e referências de custo								R\$ 831.836,85
Código	Identificação do Perfil Profissional	Experiência	Modo de Execução	Salário (\$)	Fator K	Custo Unitário	Qtde. Tot.	Custo Direto (Mensal) CD = [ S x K x Qtot]
1 - Gerenciamento de Serviços de TIC								
GERINF	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação - Gestor de Serviços (ITSM ISO 20000)	Sênior	Híbrido	R\$ 17.851,64	1,94	R\$ 34.632,18	1,0000	R\$ 34.632,18
GERINF	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação - Agile Coach (DevSecOp)	Sênior	Híbrido	R\$ 17.851,64	1,94	R\$ 34.632,18	1,0000	R\$ 34.632,18
CLOUD-02	Especialista em Computação em Nuvem - Cloud	Sênior	Híbrido	R\$ 16.985,65	1,94	R\$ 32.952,16	1,0000	R\$ 32.952,16
GERSUP	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	Sênior	Híbrido	R\$ 10.365,31	1,98	R\$ 20.523,31	2,0000	R\$ 41.046,63
2 - Sustentação de Aplicações								
ASO-03	Administrador de sistemas operacionais (Linux)	Sênior	Híbrido	R\$ 9.542,92	2,23	R\$ 21.271,26	3,0000	R\$ 63.813,78
ASO-03	Administrador de sistemas operacionais (Windows)	Sênior	Híbrido	R\$ 9.542,92	2,23	R\$ 21.271,26	2,0000	R\$ 42.542,52
ASO-03	Administrador de sistemas operacionais (Virtualização/Storage)	Sênior	Híbrido	R\$ 9.542,92	2,23	R\$ 21.271,26	2,0000	R\$ 42.542,52
ASO-03	Administrador de sistemas operacionais (Linux ou Windows ou Virtualização/Storage)	Sênior	Remoto	R\$ 9.542,92	2,23	R\$ 21.271,26	2,0000	R\$ 42.542,52
ASISA-03	Analista de sistemas de automação (Apoio operacional à Gestão Ágil)	Sênior	Híbrido	R\$ 11.283,00	1,98	R\$ 22.340,34	0,5000	R\$ 11.170,17
DESTEC-02	Desenvolvedor de sistemas de tecnologia da Informação (Apoio operacional à Gestão ITSM)	Pleno	Remoto	R\$ 11.000,00	1,98	R\$ 21.780,00	0,5000	R\$ 10.890,00
3 - Sustentação e Administração de Banco de Dados								
ABD-03	Administrador de banco de dados	Sênior	Remoto	R\$ 10.800,36	2,65	R\$ 28.617,56	1,0000	R\$ 28.617,56
ABD-03	Administrador de banco de dados	Sênior	Híbrido	R\$ 10.800,36	2,65	R\$ 28.617,56	1,0000	R\$ 28.617,56
ABD-03	Administrador de banco de dados	Sênior	Híbrido	R\$ 10.800,36	2,65	R\$ 28.617,56	1,0000	R\$ 28.617,56
4 - Conectividade e comunicação								
ARED-03	Analista de redes e de comunicação de dados	Sênior	Híbrido	R\$ 10.333,33	2,66	R\$ 27.438,36	1,0000	R\$ 27.438,36
ARED-03	Analista de redes e de comunicação de dados	Sênior	Híbrido	R\$ 10.333,33	2,66	R\$ 27.438,36	1,0000	R\$ 27.438,36
5 - Segurança de TIC								
GERSEG	Gerente de segurança da informação	Sênior	Híbrido	R\$ 21.333,33	1,93	R\$ 41.173,33	1,0000	R\$ 41.173,33
ASEG-03	Administrador em segurança da informação	Sênior	Híbrido	R\$ 15.056,97	2,94	R\$ 44.301,28	1,0000	R\$ 44.301,28
ASEG-03	Administrador em segurança da informação	Sênior	Híbrido	R\$ 15.056,97	2,94	R\$ 44.301,28	1,0000	R\$ 44.301,28
6 - Monitoramento de Serviços de TIC								
TECSUP-03	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação	Sênior	Remoto	R\$ 3.216,87	2,48	R\$ 7.972,11	4,0000	R\$ 31.888,45
TECSUP-02	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação	Pleno	Remoto	R\$ 2.326,82	2,55	R\$ 5.925,50	4,0000	R\$ 23.702,02
7 - Central de Serviços de TIC (N1)								





## Planilha Simplificada (Estimativa de Custos)

### Serviços de Operação de Infraestrutura e Atendimento a Usuários de TIC

Fonte de Referência: Portaria SGD/MGI 1.070/2023 e suas alterações - Mapa Salarial (Portaria SGD/MGI 6.055/2025)

PLANILHA SIMPLIFICADA								
Formação de equipes e referências de custo								R\$ 831.836,85
Código	Identificação do Perfil Profissional	Experiência	Modo de Execução	Salário (S)	Fator K	Custo Unitário	Qtde. Tot.	Custo Direto (Mensal) CD = [S x K x Qtot]
ASUPCOMP-02	Analista de suporte computacional (Ticket Manager)	Pleno	Híbrido	R\$ 5.075,52	2,12	R\$ 10.760,10	1,0000	R\$ 10.760,10
TECSUP-03	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação	Sênior	Remoto	R\$ 3.216,87	2,28	R\$ 7.334,46	2,0000	R\$ 14.668,93
TECSUP-02	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação	Pleno	Remoto	R\$ 2.326,82	2,46	R\$ 5.723,98	3,0000	R\$ 17.171,93
8 - Suporte Técnico de Microinformática I (Sede)								
ASUPCOMP-02	Analista de suporte computacional (Suporte Avançado N2)	Pleno	Híbrido	R\$ 5.075,52	2,12	R\$ 10.760,10	1,0000	R\$ 10.760,10
TECMAN-03	Técnico em manutenção de equipamentos de informática	Sênior	Presencial	R\$ 3.273,71	2,27	R\$ 7.431,32	5,0000	R\$ 37.156,61
TECMAN-02	Técnico em manutenção de equipamentos de informática	Pleno	Presencial	R\$ 2.505,12	2,42	R\$ 6.062,39	6,0000	R\$ 36.374,34
9 - Suporte Técnico de Microinformática II (Field Service)								
TECMAN-02	Técnico em manutenção de equipamentos de informática	Pleno	Presencial	R\$ 2.505,12	2,42	R\$ 6.062,39	0,8929	R\$ 5.412,85
10 - Suporte Técnico de Microinformática III (Projetos Especiais)								
TECMAN-02	Técnico em manutenção de equipamentos de informática	Pleno	Presencial	R\$ 2.505,12	2,42	R\$ 6.062,39	2,7500	R\$ 16.671,57



1	Negocial	1 - Requisições de Serviço	Estação de Trabalho	Desktop ou Notebook	Esciãrecer Dúvida	Usuários INPI	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N1 (FLR)	Central de Serviços de TIC (N1)	Portal Web / Telefone / E-mail	13 x 5 (7:00hs - 21:00hs)	<a href="#">Gerenciamento do Conhecimento</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
2	Negocial	3 - Incidente	Estação de Trabalho	Desktop ou Notebook	Investigar falha	Usuários INPI	Até 30min	Até 4 horas	P03	2	1 - Alta	3 - Pouco Urgente	N2	Suporte Técnico de Microinformática (N2)	Portal Web / Telefone / E-mail	13 x 5 (7:00hs - 21:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Incidentes</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
3	Negocial	2 - Requisições de Mudança	Estação de Trabalho	Desktop ou Notebook	Transferir ou Movimentar	Usuários INPI	Até 240min	NBD ou agendado	P15	5	5 - Baixíssima	3 - Pouco Urgente	N2	Suporte Técnico de Microinformática (N2)	Portal Web / Telefone / E-mail	13 x 5 (7:00hs - 21:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
4	Negocial	1 - Requisições de Serviço	Estação de Trabalho	Desktop ou Notebook	Fornecer ou Emprestar	Usuários INPI	Até 240min	NBD ou agendado	P14	5	5 - Baixíssima	2 - Urgente	N2	Suporte Técnico de Microinformática (N2)	Portal Web / Telefone / E-mail	13 x 5 (7:00hs - 21:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
5	Negocial	1 - Requisições de Serviço	Estação de Trabalho	Desktop ou Notebook	Devolver ou Restituir	Usuários INPI	Até 240min	NBD ou agendado	P14	5	5 - Baixíssima	2 - Urgente	N2	Suporte Técnico de Microinformática (N2)	Portal Web / Telefone / E-mail	13 x 5 (7:00hs - 21:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
6	Negocial	1 - Requisições de Serviço	Estação de Trabalho	Desktop ou Notebook (Forte de Alimentação)	Substituir ou Repor	Usuários INPI	Até 60min	Até 8 horas	P06	3	2 - Média	3 - Pouco Urgente	N2	Suporte Técnico de Microinformática (N2)	Portal Web / Telefone / E-mail	13 x 5 (7:00hs - 21:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
7	Negocial	3 - Incidente	Estação de Trabalho	Desktop ou Notebook	Perda, Roubo ou Extravio	Usuários INPI	Até 30min	Até 4 horas	P05	2	2 - Média	2 - Urgente	N1 (FLR)	Central de Serviços de TIC (N1)	Portal Web / Telefone / E-mail	13 x 5 (7:00hs - 21:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Incidentes</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
8	Negocial	1 - Requisições de Serviço	Estação de Trabalho	Desktop ou Notebook	Otimizar Recursos	Usuários INPI	Até 60min	Até 8 horas	P06	3	2 - Média	3 - Pouco Urgente	N2	Suporte Técnico de Microinformática (N2)	Portal Web / Telefone / E-mail	13 x 5 (7:00hs - 21:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
9	Negocial	1 - Requisições de Serviço	Estação de Trabalho	Desktop ou Notebook	Crear Backup	Usuários INPI	Até 60min	Até 8 horas	P06	3	2 - Média	3 - Pouco Urgente	N2	Suporte Técnico de Microinformática (N2)	Portal Web / Telefone / E-mail	13 x 5 (7:00hs - 21:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
10	Negocial	1 - Requisições de Serviço	Estação de Trabalho	Desktop ou Notebook	Restaurar ou Reverter	Usuários INPI	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N2	Suporte Técnico de Microinformática (N2)	Portal Web / Telefone / E-mail	13 x 5 (7:00hs - 21:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
11	Negocial	3 - Incidente	Estação de Trabalho	Desktop ou Notebook (Rede LAN)	Investigar falha (Indisponibilidade)	Usuários INPI	Até 30min	Até 4 horas	P05	2	2 - Média	2 - Urgente	N2	Suporte Técnico de Microinformática (N2)	Portal Web / Telefone / E-mail	13 x 5 (7:00hs - 21:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Incidentes</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
12	Negocial	1 - Requisições de Serviço	Estação de Trabalho	Desktop ou Notebook (Rede LAN)	Otimizar Recursos	Usuários INPI	Até 60min	Até 8 horas	P06	3	2 - Média	3 - Pouco Urgente	N2	Suporte Técnico de Microinformática (N2)	Portal Web / Telefone / E-mail	13 x 5 (7:00hs - 21:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
13	Negocial	1 - Requisições de Serviço	Estação de Trabalho	Desktop ou Notebook (Rede LAN)	Esciãrecer Dúvida	Usuários INPI	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N1 (FLR)	Central de Serviços de TIC (N1)	Portal Web / Telefone / E-mail	13 x 5 (7:00hs - 21:00hs)	<a href="#">Gerenciamento do Conhecimento</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
14	Negocial	3 - Incidente	Estação de Trabalho	Desktop ou Notebook (Rede Wi Fi)	Investigar falha (Indisponibilidade)	Usuários INPI	Até 30min	Até 4 horas	P05	2	2 - Média	2 - Urgente	N2	Suporte Técnico de Microinformática (N2)	Portal Web / Telefone / E-mail	13 x 5 (7:00hs - 21:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Incidentes</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
15	Negocial	1 - Requisições de Serviço	Estação de Trabalho	Desktop ou Notebook (Rede Wi Fi)	Otimizar Recursos	Usuários INPI	Até 60min	Até 8 horas	P06	3	2 - Média	3 - Pouco Urgente	N2	Suporte Técnico de Microinformática (N2)	Portal Web / Telefone / E-mail	13 x 5 (7:00hs - 21:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
16	Negocial	1 - Requisições de Serviço	Estação de Trabalho	Desktop ou Notebook (Rede Wi Fi)	Esciãrecer Dúvida	Usuários INPI	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N1 (FLR)	Central de Serviços de TIC (N1)	Portal Web / Telefone / E-mail	13 x 5 (7:00hs - 21:00hs)	<a href="#">Gerenciamento do Conhecimento</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
17	Negocial	2 - Requisições de Mudança	Estação de Trabalho	Desktop ou Notebook (Rede Wi Fi)	Instalar ou Provisionar Recursos	Usuários INPI	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N2	Suporte Técnico de Microinformática (N2)	Portal Web / Telefone / E-mail	13 x 5 (7:00hs - 21:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
18	Negocial	1 - Requisições de Serviço	Estação de Trabalho	Desktop ou Notebook (Rede Wi Fi)	Desinstalar ou Desprovisionar Recursos	Usuários INPI	Até 120min	Até 16 horas	P09	4	3 - Baixa	3 - Pouco Urgente	N2	Suporte Técnico de Microinformática (N2)	Portal Web / Telefone / E-mail	13 x 5 (7:00hs - 21:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
19	Negocial	1 - Requisições de Serviço	Estação de Trabalho	Desktop ou Notebook (Rede Wi Fi)	Realizar Teste Operacional	Usuários INPI	Até 120min	Até 16 horas	P09	4	3 - Baixa	3 - Pouco Urgente	N1 (FLR)	Central de Serviços de TIC (N1)	Portal Web / Telefone / E-mail	13 x 5 (7:00hs - 21:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>



60	Negocial	2 - Requisições de Mudança	Dispositivos ou Periféricos	Mouse ou Teclado	Transferir ou Movimentar	Usuários INPI	Até 60min	Até 8 horas	P06	3	2 - Média	3 - Pouco Urgente	N2	Suporte Técnico de Microinformática (N2)	Portal Web / Telefone / E-mail	13 x 5 (7:00hs - 21:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
61	Negocial	1 - Requisições de Serviço	Dispositivos ou Periféricos	Monitor ou Dock Station	Otimizar Recursos	Usuários INPI	Até 60min	Até 8 horas	P06	3	2 - Média	3 - Pouco Urgente	N2	Suporte Técnico de Microinformática (N2)	Portal Web / Telefone / E-mail	13 x 5 (7:00hs - 21:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
62	Negocial	1 - Requisições de Serviço	Dispositivos ou Periféricos	Monitor ou Dock Station	Eslclarecer Dúvida	Usuários INPI	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N1 (FLR)	Central de Serviços de TIC (N1)	Portal Web / Telefone / E-mail	13 x 5 (7:00hs - 21:00hs)	<a href="#">Gerenciamento do Conhecimento</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
63	Negocial	3 - Incidente	Dispositivos ou Periféricos	Monitor ou Dock Station	Investigar falha	Usuários INPI	Até 30min	Até 4 horas	P03	2	1 - Alta	3 - Pouco Urgente	N2	Suporte Técnico de Microinformática (N2)	Portal Web / Telefone / E-mail	13 x 5 (7:00hs - 21:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Incidentes</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
64	Negocial	2 - Requisições de Mudança	Dispositivos ou Periféricos	Monitor ou Dock Station	Instalar ou Provisionar Recursos	Usuários INPI	Até 60min	Até 8 horas	P06	3	2 - Média	3 - Pouco Urgente	N2	Suporte Técnico de Microinformática (N2)	Portal Web / Telefone / E-mail	13 x 5 (7:00hs - 21:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
65	Negocial	1 - Requisições de Serviço	Dispositivos ou Periféricos	Monitor ou Dock Station	Desinstalar ou Desprovisionar Recursos	Usuários INPI	Até 120min	Até 16 horas	P09	4	3 - Baixa	3 - Pouco Urgente	N2	Suporte Técnico de Microinformática (N2)	Portal Web / Telefone / E-mail	13 x 5 (7:00hs - 21:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
66	Negocial	2 - Requisições de Mudança	Dispositivos ou Periféricos	Monitor ou Dock Station	Atualizar	Usuários INPI	Até 60min	Até 8 horas	P06	3	2 - Média	3 - Pouco Urgente	N2	Suporte Técnico de Microinformática (N2)	Portal Web / Telefone / E-mail	13 x 5 (7:00hs - 21:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
67	Negocial	3 - Incidente	Dispositivos ou Periféricos	Monitor ou Dock Station	Perda, Roubo ou Extravio	Usuários INPI	Até 30min	Até 4 horas	P05	2	2 - Média	2 - Urgente	N1 (FLR)	Central de Serviços de TIC (N1)	Portal Web / Telefone / E-mail	13 x 5 (7:00hs - 21:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Incidentes</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
68	Negocial	2 - Requisições de Mudança	Dispositivos ou Periféricos	Monitor ou Dock Station	Transferir ou Movimentar	Usuários INPI	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N2	Suporte Técnico de Microinformática (N2)	Portal Web / Telefone / E-mail	13 x 5 (7:00hs - 21:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
69	Negocial	1 - Requisições de Serviço	Serviços de Telefonia IP	Endpoint (Telefone ou Softphone)	Otimizar Recursos	Usuários INPI	Até 60min	Até 8 horas	P06	3	2 - Média	3 - Pouco Urgente	N2	Suporte Técnico de Microinformática (N2)	Portal Web / Telefone / E-mail	13 x 5 (7:00hs - 21:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
70	Negocial	1 - Requisições de Serviço	Serviços de Telefonia IP	Endpoint (Telefone ou Softphone)	Eslclarecer Dúvida	Usuários INPI	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N1 (FLR)	Central de Serviços de TIC (N1)	Portal Web / Telefone / E-mail	13 x 5 (7:00hs - 21:00hs)	<a href="#">Gerenciamento do Conhecimento</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
71	Negocial	3 - Incidente	Serviços de Telefonia IP	Endpoint (Telefone ou Softphone)	Investigar falha	Usuários INPI	Até 30min	Até 4 horas	P03	2	1 - Alta	3 - Pouco Urgente	N2	Suporte Técnico de Microinformática (N2)	Portal Web / Telefone / E-mail	13 x 5 (7:00hs - 21:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Incidentes</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
72	Negocial	2 - Requisições de Mudança	Serviços de Telefonia IP	Endpoint (Telefone ou Softphone)	Instalar ou Provisionar Recursos	Usuários INPI	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N2	Suporte Técnico de Microinformática (N2)	Portal Web / Telefone / E-mail	13 x 5 (7:00hs - 21:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
73	Negocial	1 - Requisições de Serviço	Serviços de Telefonia IP	Endpoint (Telefone ou Softphone)	Desinstalar ou Desprovisionar Recursos	Usuários INPI	Até 120min	Até 16 horas	P09	4	3 - Baixa	3 - Pouco Urgente	N2	Suporte Técnico de Microinformática (N2)	Portal Web / Telefone / E-mail	13 x 5 (7:00hs - 21:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
74	Negocial	2 - Requisições de Mudança	Serviços de Telefonia IP	Endpoint (Telefone ou Softphone)	Atualizar	Usuários INPI	Até 60min	Até 8 horas	P06	3	2 - Média	3 - Pouco Urgente	N2	Suporte Técnico de Microinformática (N2)	Portal Web / Telefone / E-mail	13 x 5 (7:00hs - 21:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
75	Negocial	3 - Incidente	Serviços de Telefonia IP	Endpoint (Telefone ou Softphone)	Perda, Roubo ou Extravio	Usuários INPI	Até 30min	Até 4 horas	P05	2	2 - Média	2 - Urgente	N1 (FLR)	Central de Serviços de TIC (N1)	Portal Web / Telefone / E-mail	13 x 5 (7:00hs - 21:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Incidentes</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
76	Negocial	2 - Requisições de Mudança	Serviços de Telefonia IP	Endpoint (Telefone ou Softphone)	Transferir ou Movimentar	Usuários INPI	Até 120min	Até 16 horas	P11	4	4 - Muito Baixa	2 - Urgente	N2	Suporte Técnico de Microinformática (N2)	Portal Web / Telefone / E-mail	13 x 5 (7:00hs - 21:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
77	Negocial	3 - Incidente	Serviços de Telefonia IP	Endpoint (Telefone ou Softphone)	Recuperar ou Resetar Senha	Usuários INPI	Até 60min	Até 8 horas	P06	3	2 - Média	3 - Pouco Urgente	N1 (FLR)	Central de Serviços de TIC (N1)	Portal Web / Telefone / E-mail	13 x 5 (7:00hs - 21:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Incidentes</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
78	Negocial	3 - Incidente	Serviços de Telefonia IP	Endpoint (Telefone ou Softphone)	Realizar Teste Operacional	Usuários INPI	Até 120min	Até 16 horas	P09	4	3 - Baixa	3 - Pouco Urgente	N1 (FLR)	Central de Serviços de TIC (N1)	Portal Web / Telefone / E-mail	13 x 5 (7:00hs - 21:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Incidentes</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
79	Negocial	1 - Requisições de Serviço	Serviços de Impressão ou Scanner	Impressora ou Scanner	Otimizar Recursos	Usuários INPI	Até 60min	Até 8 horas	P06	3	2 - Média	3 - Pouco Urgente	N2	Suporte Técnico de Microinformática (N2)	Portal Web / Telefone / E-mail	13 x 5 (7:00hs - 21:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
80	Negocial	1 - Requisições de Serviço	Serviços de Impressão ou Scanner	Impressora ou Scanner	Eslclarecer Dúvida	Usuários INPI	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N1 (FLR)	Central de Serviços de TIC (N1)	Portal Web / Telefone / E-mail	13 x 5 (7:00hs - 21:00hs)	<a href="#">Gerenciamento do Conhecimento</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
81	Negocial	3 - Incidente	Serviços de Impressão ou Scanner	Impressora ou Scanner	Investigar falha	Usuários INPI	Até 120min	Até 16 horas	P09	4	3 - Baixa	3 - Pouco Urgente	N2	Suporte Técnico de Microinformática (N2)	Portal Web / Telefone / E-mail	13 x 5 (7:00hs - 21:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Incidentes</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
82	Negocial	2 - Requisições de Mudança	Serviços de Impressão ou Scanner	Impressora ou Scanner	Instalar ou Provisionar Recursos	Usuários INPI	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N2	Suporte Técnico de Microinformática (N2)	Portal Web / Telefone / E-mail	13 x 5 (7:00hs - 21:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
83	Negocial	1 - Requisições de Serviço	Serviços de Impressão ou Scanner	Impressora ou Scanner	Desinstalar ou Desprovisionar Recursos	Usuários INPI	Até 120min	Até 16 horas	P09	4	3 - Baixa	3 - Pouco Urgente	N2	Suporte Técnico de Microinformática (N2)	Portal Web / Telefone / E-mail	13 x 5 (7:00hs - 21:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
84	Negocial	2 - Requisições de Mudança	Serviços de Impressão ou Scanner	Impressora ou Scanner	Atualizar	Usuários INPI	Até 120min	Até 16 horas	P09	4	3 - Baixa	3 - Pouco Urgente	N2	Suporte Técnico de Microinformática (N2)	Portal Web / Telefone / E-mail	13 x 5 (7:00hs - 21:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
85	Negocial	3 - Incidente	Serviços de Impressão ou Scanner	Impressora ou Scanner	Perda, Roubo ou Extravio	Usuários INPI	Até 30min	Até 4 horas	P05	2	2 - Média	2 - Urgente	N1 (FLR)	Central de Serviços de TIC (N1)	Portal Web / Telefone / E-mail	13 x 5 (7:00hs - 21:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Incidentes</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
86	Negocial	2 - Requisições de Mudança	Serviços de Impressão ou Scanner	Impressora ou Scanner	Transferir ou Movimentar	Usuários INPI	Até 240min	NBD ou agendado	P15	5	5 - Baixíssima	3 - Pouco Urgente	N2	Suporte Técnico de Microinformática (N2)	Portal Web / Telefone / E-mail	13 x 5 (7:00hs - 21:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
87	Negocial	1 - Requisições de Serviço	Serviços de Vídeo Conferência	Impressora ou Scanner	Otimizar Recursos	Usuários INPI	Até 60min	Até 8 horas	P06	3	2 - Média	3 - Pouco Urgente	N2	Suporte Técnico de Microinformática (N2)	Portal Web / Telefone / E-mail	13 x 5 (7:00hs - 21:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
88	Negocial	1 - Requisições de Serviço	Serviços de Vídeo Conferência	Impressora ou Scanner	Eslclarecer Dúvida	Usuários INPI	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N1 (FLR)	Central de Serviços de TIC (N1)	Portal Web / Telefone / E-mail	13 x 5 (7:00hs - 21:00hs)	<a href="#">Gerenciamento do Conhecimento</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
89	Negocial	3 - Incidente	Serviços de Vídeo Conferência	Impressora ou Scanner	Investigar falha	Usuários INPI	Até 120min	Até 16 horas	P09	4	3 - Baixa	3 - Pouco Urgente	N2	Suporte Técnico de Microinformática (N2)	Portal Web / Telefone / E-mail	13 x 5 (7:00hs - 21:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Incidentes</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
90	Negocial	2 - Requisições de Mudança	Serviços de Vídeo Conferência	Impressora ou Scanner	Instalar ou Provisionar Recursos	Usuários INPI	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N2	Suporte Técnico de Microinformática (N2)	Portal Web / Telefone / E-mail	13 x 5 (7:00hs - 21:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
91	Negocial	1 - Requisições de Serviço	Serviços de Vídeo Conferência	Impressora ou Scanner	Desinstalar ou Desprovisionar Recursos	Usuários INPI	Até 120min	Até 16 horas	P09	4	3 - Baixa	3 - Pouco Urgente	N2	Suporte Técnico de Microinformática (N2)	Portal Web / Telefone / E-mail	13 x 5 (7:00hs - 21:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
92	Negocial	2 - Requisições de Mudança	Serviços de Vídeo Conferência	Impressora ou Scanner	Atualizar	Usuários INPI	Até 120min	Até 16 horas	P09	4	3 - Baixa	3 - Pouco Urgente	N2	Suporte Técnico de Microinformática (N2)	Portal Web / Telefone / E-mail	13 x 5 (7:00hs - 21:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
93	Negocial	3 - Incidente	Serviços de Vídeo Conferência	Impressora ou Scanner	Perda, Roubo ou Extravio	Usuários INPI	Até 30min	Até 4 horas	P05	2	2 - Média	2 - Urgente	N1 (FLR)	Central de Serviços de TIC (N1)	Portal Web / Telefone / E-mail	13 x 5 (7:00hs - 21:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Incidentes</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
94	Negocial	2 - Requisições de Mudança	Serviços de Vídeo Conferência	Impressora ou Scanner	Transferir ou Movimentar	Usuários INPI	Até 240min	NBD ou agendado	P15	5	5 - Baixíssima	3 - Pouco Urgente	N2	Suporte Técnico de Microinformática (N2)	Portal Web / Telefone / E-mail	13 x 5 (7:00hs - 21:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
95	Negocial	1 - Requisições de Serviço	Serviços de Vídeo Conferência	Software ou Serviço	Otimizar Recursos	Usuários INPI	Até 60min	Até 8 horas	P06	3	2 - Média	3 - Pouco Urgente	N2	Suporte Técnico de Microinformática (N2)	Portal Web / Telefone / E-mail	13 x 5 (7:00hs - 21:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
96	Negocial	1 - Requisições de Serviço	Serviços de Vídeo Conferência	Software ou Serviço	Eslclarecer Dúvida	Usuários INPI	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N1 (FLR)	Central de Serviços de TIC (N1)	Portal Web / Telefone / E-mail	13 x 5 (7:00hs - 21:00hs)	<a href="#">Gerenciamento do Conhecimento</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
97	Negocial	3 - Incidente	Serviços de Vídeo Conferência	Software ou Serviço	Investigar falha	Usuários INPI	Até 60min	Até 8 horas	P06	3	2 - Média	3 - Pouco Urgente	N2	Suporte Técnico de Microinformática (N2)	Portal Web / Telefone / E-mail	13 x 5 (7:00hs - 21:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Incidentes</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
98	Negocial	2 - Requisições de Mudança	Serviços de Vídeo Conferência	Software ou Serviço	Instalar ou Provisionar Recursos	Usuários INPI	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N2	Suporte Técnico de Microinformática (N2)	Portal Web / Telefone / E-mail	13 x 5 (7:00hs - 21:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
99	Negocial	1 - Requisições de Serviço	Serviços de Vídeo Conferência	Software ou Serviço	Desinstalar ou Desprovisionar Recursos	Usuários INPI	Até 120min	Até 16 horas	P09	4	3 - Baixa	3 - Pouco Urgente	N2	Suporte Técnico de Microinformática (N2)	Portal Web / Telefone / E-mail	13 x 5 (7:00hs - 21:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
100	Negocial	2 - Requisições de Mudança	Serviços de Vídeo Conferência	Software ou Serviço	Atualizar	Usuários INPI	Até 60min	Até 8 horas	P06	3	2 - Média	3 - Pouco Urgente	N2	Suporte Técnico de Microinformática (N2)	Portal Web / Telefone / E-mail	13 x 5 (7:00hs - 21:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
101	Negocial	2 - Requisições de Mudança	Serviços de Vídeo Conferência	Sala de Reunião ou Streaming	Instalar ou Provisionar Recursos	Usuários INPI	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N2	Suporte Técnico de Microinformática (N2)	Portal Web / Telefone / E-mail	13 x 5 (7:00hs - 21:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
102	Negocial	1 - Requisições de Serviço	Serviços de Vídeo Conferência	Sala de Reunião ou Streaming	Otimizar Recursos	Usuários INPI	Até 60min	Até 8 horas	P06	3	2 - Média	3 - Pouco Urgente	N2	Suporte Técnico de Microinformática (N2)	Portal Web / Telefone / E-mail	13 x 5 (7:00hs - 21:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
103	Negocial	1 - Requisições de Serviço	Serviços de Vídeo Conferência	Sala de Reunião ou Streaming	Eslclarecer Dúvida	Usuários INPI	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N1 (FLR)	Central de Serviços de TIC (N1)	Portal Web / Telefone / E-mail	13 x 5 (7:00hs - 21:00hs)	<a href="#">Gerenciamento do Conhecimento</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
104	Negocial	3 - Incidente	Serviços de Vídeo Conferência	Sala de Reunião ou Streaming	Investigar falha	Usuários INPI	Até 30min	Até 4 horas	P03	2	1 - Alta	3 - Pouco Urgente	N2	Suporte Técnico de Microinformática (N2)	Portal Web / Telefone / E-mail	13 x 5 (7:00hs - 21:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Incidentes</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
105	Negocial	1 - Requisições de Serviço	Serviços de Vídeo Conferência	Sala de Reunião ou Streaming	Acompanhar ou Participar	Usuários INPI	Até 120min	Até 16 horas	P13	4	5 - Baixíssima	1 - Muito Urgente	N2	Suporte Técnico de Microinformática (N2)	Portal Web / Telefone / E-mail	13 x 5 (7:00hs - 21:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
106	Negocial	1 - Requisições de Serviço	Serviços de Vídeo Conferência	Sala de Reunião ou Streaming	Realizar Teste Operacional	Usuários INPI	Até 120min	Até 16 horas	P13	4	5 - Baixíssima	1 - Muito Urgente	N1 (FLR)	Central de Serviços de TIC (N1)	Portal Web / Telefone / E-mail	13 x 5 (7:00hs - 21:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
107	Negocial	1 - Requisições de Serviço	Serviços Corporativos	Acessos, Permissões ou Políticas	Criar ou Habilitar Conta	Usuários INPI	Até 60min	Até 8 horas	P06	3	2 - Média	3 - Pouco Urgente	N2	Suporte Técnico de Microinformática (N2)	Portal Web / Telefone / E-mail	13 x 5 (7:00hs - 21:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
108	Negocial	1 - Requisições de Serviço	Serviços Corporativos	Acessos, Permissões ou Políticas	Elaborar ou Editar	Usuários INPI	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N2	Suporte Técnico de Microinformática (N2)	Portal Web / Telefone / E-mail	13 x 5 (7:00hs - 21:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
109	Negocial	3 - Incidente	Serviços Corporativos	Acessos, Permissões ou Políticas	Investigar falha	Usuários INPI	Até 60min	Até 8 horas	P06	3	2 - Média	3 - Pouco Urgente	N2	Suporte Técnico de Microinformática (N2)	Portal Web / Telefone / E-mail	13 x 5 (7:00hs - 21:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Incidentes</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
110	Negocial	1 - Requisições de Serviço	Serviços Corporativos	Acessos, Permissões ou Políticas	Excluir, Bloquear ou Suspendar Conta	Usuários INPI	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N2	Suporte Técnico de Microinformática (N2)	Portal Web / Telefone / E-mail	13 x 5 (7:00hs - 21:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
111	Negocial	1 - Requisições de Serviço	Serviços Corporativos	Acessos, Permissões ou Políticas	Eslclarecer Dúvida	Usuários INPI	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N1 (FLR)	Central de Serviços de TIC (N1)	Portal Web / Telefone / E-mail	13 x 5 (7:00hs - 21:00hs)	<a href="#">Gerenciamento do Conhecimento</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
112	Negocial	1 - Requisições de Serviço	Serviços Corporativos	Acessos, Permissões ou Políticas	Liberar ou Conceder Acesso	Usuários INPI	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N1 (FLR)	Central de Serviços de TIC (N1)	Portal Web / Telefone / E-mail	13 x 5 (7:00hs - 21:00hs)	<a href="#">Gerenciamento do Conhecimento</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
113	Negocial	3 - Incidente	Serviços Corporativos	Acessos, Permissões ou Políticas	Recuperar ou Resetar Senha	Usuários INPI	Até 30min	Até 4 horas	P05	2	2 - Média	2 - Urgente	N1 (FLR)	Central de Serviços de TIC (N1)	Portal Web / Telefone / E-mail	13 x 5 (7:00hs - 21:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Incidentes</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
114	Negocial	3 - Incidente	Serviços Corporativos	Incidente de Segurança	Investigar falha	Usuários INPI	Até 30min	Até 4 horas	P03	2	1 - Alta	3 - Pouco Urgente	N2	Suporte Técnico de Microinformática (N2)	Portal Web / Telefone / E-mail	13 x 5 (7:00hs - 21:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Incidentes</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
115	Negocial	2 - Requisições de Mudança	Serviços Corporativos	Compartilhamento Arquivos, Pastas ou Recursos	Instalar ou Provisionar Recursos	Usuários INPI	Até 60min	Até 8 horas	P06	3	2 - Média	3 - Pouco Urgente	N2	Suporte Técnico de Microinformática (N2)	Portal Web / Telefone / E-mail	13 x 5 (7:00hs - 21:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
116	Negocial	1 - Requisições de Serviço	Serviços Corporativos	Compartilhamento Arquivos, Pastas ou Recursos	Elaborar ou Editar	Usuários INPI	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N2	Suporte Técnico de Microinformática (N2)	Portal Web / Telefone / E-mail	13 x		



119	Negocial	1 - Requisições de Serviço	Serviços Corporativos	Compartilhamento Arquivos, Pastas ou Recursos	Esclarecer Dúvida	Usuários INPI	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N1 (FLR)	Central de Serviços de TIC (N1)	Portal Web / Telefone / E-mail	13 x 5 (7:00hs - 21:00hs)	Gerenciamento do Conhecimento	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
120	Negocial	2 - Requisições de Mudança	Serviços VPN ou VDI	Acessos, Permissões ou Políticas	Instalar ou Provisionar Recursos	Usuários INPI	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N2	Suporte Técnico de Microinformática (N2)	Portal Web / Telefone / E-mail	13 x 5 (7:00hs - 21:00hs)	Gerenciamento de Requisições	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
121	Negocial	1 - Requisições de Serviço	Serviços VPN ou VDI	Acessos, Permissões ou Políticas	Elaborar ou Editar	Usuários INPI	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N2	Suporte Técnico de Microinformática (N2)	Portal Web / Telefone / E-mail	13 x 5 (7:00hs - 21:00hs)	Gerenciamento de Requisições	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
122	Negocial	3 - Incidente	Serviços VPN ou VDI	Acessos, Permissões ou Políticas	Investigar falha	Usuários INPI	Até 30min	Até 4 horas	P03	2	1	1 - Alta	3 - Pouco Urgente	N2	Suporte Técnico de Microinformática (N2)	Portal Web / Telefone / E-mail	13 x 5 (7:00hs - 21:00hs)	Gerenciamento de Incidentes	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
123	Negocial	1 - Requisições de Serviço	Serviços VPN ou VDI	Acessos, Permissões ou Políticas	Liberar ou Conceder Acesso	Usuários INPI	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N2	Suporte Técnico de Microinformática (N2)	Portal Web / Telefone / E-mail	13 x 5 (7:00hs - 21:00hs)	Gerenciamento de Incidentes	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
124	Negocial	1 - Requisições de Serviço	Serviços VPN ou VDI	Acessos, Permissões ou Políticas	Suspender ou Revogar Acesso	Usuários INPI	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N2	Suporte Técnico de Microinformática (N2)	Portal Web / Telefone / E-mail	13 x 5 (7:00hs - 21:00hs)	Gerenciamento de Requisições	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
125	Negocial	1 - Requisições de Serviço	Serviços VPN ou VDI	Acessos, Permissões ou Políticas	Desinstalar ou Desprovisionar Recursos	Usuários INPI	Até 120min	Até 16 horas	P09	4	3	3 - Baixa	3 - Pouco Urgente	N2	Suporte Técnico de Microinformática (N2)	Portal Web / Telefone / E-mail	13 x 5 (7:00hs - 21:00hs)	Gerenciamento de Requisições	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
126	Negocial	1 - Requisições de Serviço	Serviços VPN ou VDI	Acessos, Permissões ou Políticas	Esclarecer Dúvida	Usuários INPI	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N1 (FLR)	Central de Serviços de TIC (N1)	Portal Web / Telefone / E-mail	13 x 5 (7:00hs - 21:00hs)	Gerenciamento do Conhecimento	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
127	Negocial	2 - Requisições de Mudança	Serviços VPN ou VDI	Desktop Virtual ou Acesso VPN	Instalar ou Provisionar Recursos	Usuários INPI	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N2	Suporte Técnico de Microinformática (N2)	Portal Web / Telefone / E-mail	13 x 5 (7:00hs - 21:00hs)	Gerenciamento de Requisições	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
128	Negocial	1 - Requisições de Serviço	Serviços VPN ou VDI	Desktop Virtual ou Acesso VPN	Desinstalar ou Desprovisionar Recursos	Usuários INPI	Até 120min	Até 16 horas	P09	4	3	3 - Baixa	3 - Pouco Urgente	N2	Suporte Técnico de Microinformática (N2)	Portal Web / Telefone / E-mail	13 x 5 (7:00hs - 21:00hs)	Gerenciamento de Requisições	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
129	Negocial	1 - Requisições de Serviço	Serviços VPN ou VDI	Desktop Virtual ou Acesso VPN	Gerenciar Configurações ou Recursos	Usuários INPI	Até 60min	Até 8 horas	P06	3	2	2 - Média	3 - Pouco Urgente	N2	Suporte Técnico de Microinformática (N2)	Portal Web / Telefone / E-mail	13 x 5 (7:00hs - 21:00hs)	Gerenciamento de Requisições	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
130	Negocial	2 - Requisições de Mudança	Serviços VPN ou VDI	Desktop Virtual ou Acesso VPN	Atualizar	Usuários INPI	Até 60min	Até 8 horas	P06	3	2	2 - Média	3 - Pouco Urgente	N2	Suporte Técnico de Microinformática (N2)	Portal Web / Telefone / E-mail	13 x 5 (7:00hs - 21:00hs)	Gerenciamento de Requisições	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
131	Negocial	1 - Requisições de Serviço	Serviços VPN ou VDI	Desktop Virtual ou Acesso VPN	Otimizar Recursos	Usuários INPI	Até 60min	Até 8 horas	P06	3	2	2 - Média	3 - Pouco Urgente	N2	Suporte Técnico de Microinformática (N2)	Portal Web / Telefone / E-mail	13 x 5 (7:00hs - 21:00hs)	Gerenciamento de Requisições	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
132	Negocial	3 - Incidente	Serviços VPN ou VDI	Desktop Virtual ou Acesso VPN	Investigar falha	Usuários INPI	Até 30min	Até 4 horas	P03	2	1	1 - Alta	3 - Pouco Urgente	N2	Suporte Técnico de Microinformática (N2)	Portal Web / Telefone / E-mail	13 x 5 (7:00hs - 21:00hs)	Gerenciamento de Incidentes	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
133	Negocial	1 - Requisições de Serviço	Serviços VPN ou VDI	Desktop Virtual ou Acesso VPN	Esclarecer Dúvida	Usuários INPI	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N1 (FLR)	Central de Serviços de TIC (N1)	Portal Web / Telefone / E-mail	13 x 5 (7:00hs - 21:00hs)	Gerenciamento do Conhecimento	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
134	Negocial	1 - Requisições de Serviço	Serviços de E-mail	Caixa Postal (E-mail)	Criar ou Habilitar Conta	Usuários INPI	Até 60min	Até 8 horas	P06	3	2	2 - Média	3 - Pouco Urgente	N2	Suporte Técnico de Microinformática (N2)	Portal Web / Telefone / E-mail	13 x 5 (7:00hs - 21:00hs)	Gerenciamento de Requisições	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
135	Negocial	2 - Requisições de Mudança	Serviços de E-mail	Caixa Postal (E-mail)	Gerenciar Configurações ou Recursos	Usuários INPI	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N2	Suporte Técnico de Microinformática (N2)	Portal Web / Telefone / E-mail	13 x 5 (7:00hs - 21:00hs)	Gerenciamento de Requisições	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
136	Negocial	3 - Incidente	Serviços de E-mail	Caixa Postal (E-mail)	Investigar falha	Usuários INPI	Até 30min	Até 4 horas	P03	2	1	1 - Alta	3 - Pouco Urgente	N2	Suporte Técnico de Microinformática (N2)	Portal Web / Telefone / E-mail	13 x 5 (7:00hs - 21:00hs)	Gerenciamento de Incidentes	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
137	Negocial	3 - Incidente	Serviços de E-mail	Caixa Postal (E-mail)	Criar Backup	Usuários INPI	Até 60min	Até 8 horas	P06	3	2	2 - Média	3 - Pouco Urgente	N2	Suporte Técnico de Microinformática (N2)	Portal Web / Telefone / E-mail	13 x 5 (7:00hs - 21:00hs)	Gerenciamento de Incidentes	exemplo: http://wiki.in



					Acessos, Permissões ou Políticas	Instalar ou Provisionar Recursos	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P06	3	2 - Média	3 - Pouco Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo:http://wiki.inpi.gov.br/</a>
179	Técnico	3 - Incidente	Backup e Restauração de Dados		Acessos, Permissões ou Políticas	Investigar falha	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Incidentes</a>	<a href="#">exemplo:http://wiki.inpi.gov.br/</a>
180	Técnico	3 - Incidente	Backup e Restauração de Dados		Acessos, Permissões ou Políticas	Investigar falha (Indisponibilidade)	CGTI (Restrito)	Até 30min	Até 4 horas	P05	2	2 - Média	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Incidentes</a>	<a href="#">exemplo:http://wiki.inpi.gov.br/</a>
181	Técnico	2 - Requisições de Mudança	Backup e Restauração de Dados		Agente de Backup	Atualizar	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo:http://wiki.inpi.gov.br/</a>
182	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Backup e Restauração de Dados		Agente de Backup	Desinstalar ou Desprovisionar Recursos	CGTI (Restrito)	Até 120min	Até 16 horas	P09	4	3 - Baixa	3 - Pouco Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo:http://wiki.inpi.gov.br/</a>
183	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Backup e Restauração de Dados		Agente de Backup	Eslclarecer Dúvida	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento do Conhecimento</a>	<a href="#">exemplo:http://wiki.inpi.gov.br/</a>
184	Técnico	2 - Requisições de Mudança	Backup e Restauração de Dados		Agente de Backup	Gerenciar Configurações ou Recursos	CGTI (Restrito)	Até 240min	NBD ou agendado	P12	5	4 - Muito Baixa	3 - Pouco Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo:http://wiki.inpi.gov.br/</a>
185	Técnico	2 - Requisições de Mudança	Backup e Restauração de Dados		Agente de Backup	Instalar ou Provisionar Recursos	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P10	3	4 - Muito Baixa	1 - Muito Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo:http://wiki.inpi.gov.br/</a>
186	Técnico	3 - Incidente	Backup e Restauração de Dados		Agente de Backup	Investigar falha	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Incidentes</a>	<a href="#">exemplo:http://wiki.inpi.gov.br/</a>
187	Técnico	3 - Incidente	Backup e Restauração de Dados		Agente de Backup	Investigar falha (Indisponibilidade)	CGTI (Restrito)	Até 30min	Até 4 horas	P05	2	2 - Média	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Incidentes</a>	<a href="#">exemplo:http://wiki.inpi.gov.br/</a>
188	Técnico	2 - Requisições de Mudança	Backup e Restauração de Dados		Alertas e Relatórios	Atualizar	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo:http://wiki.inpi.gov.br/</a>
189	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Backup e Restauração de Dados		Alertas e Relatórios	Desinstalar ou Desprovisionar Recursos	CGTI (Restrito)	Até 120min	Até 16 horas	P09	4	3 - Baixa	3 - Pouco Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo:http://wiki.inpi.gov.br/</a>
190	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Backup e Restauração de Dados		Alertas e Relatórios	Eslclarecer Dúvida	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento do Conhecimento</a>	<a href="#">exemplo:http://wiki.inpi.gov.br/</a>
191	Técnico	2 - Requisições de Mudança	Backup e Restauração de Dados		Alertas e Relatórios	Gerenciar Configurações ou Recursos	CGTI (Restrito)	Até 240min	NBD ou agendado	P12	5	4 - Muito Baixa	3 - Pouco Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo:http://wiki.inpi.gov.br/</a>
192	Técnico	2 - Requisições de Mudança	Backup e Restauração de Dados		Alertas e Relatórios	Instalar ou Provisionar Recursos	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P10	3	4 - Muito Baixa	1 - Muito Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo:http://wiki.inpi.gov.br/</a>
193	Técnico	3 - Incidente	Backup e Restauração de Dados		Alertas e Relatórios	Investigar falha	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Incidentes</a>	<a href="#">exemplo:http://wiki.inpi.gov.br/</a>
194	Técnico	3 - Incidente	Backup e Restauração de Dados		Alertas e Relatórios	Investigar falha (Indisponibilidade)	CGTI (Restrito)	Até 120min	Até 16 horas	P09	4	3 - Baixa	3 - Pouco Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Incidentes</a>	<a href="#">exemplo:http://wiki.inpi.gov.br/</a>
195	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Backup e Restauração de Dados		Biblioteca de Fitas (Tape Library)	Desinstalar ou Desprovisionar Recursos	CGTI (Restrito)	Até 120min	Até 16 horas	P09	4	3 - Baixa	3 - Pouco Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo:http://wiki.inpi.gov.br/</a>
196	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Backup e Restauração de Dados		Biblioteca de Fitas (Tape Library)	Eslclarecer Dúvida	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento do Conhecimento</a>	<a href="#">exemplo:http://wiki.inpi.gov.br/</a>
197	Técnico	2 - Requisições de Mudança	Backup e Restauração de Dados		Biblioteca de Fitas (Tape Library)	Gerenciar Configurações ou Recursos	CGTI (Restrito)	Até 240min	NBD ou agendado	P12	5	4 - Muito Baixa	3 - Pouco Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo:http://wiki.inpi.gov.br/</a>
198	Técnico	2 - Requisições de Mudança	Backup e Restauração de Dados		Biblioteca de Fitas (Tape Library)	Instalar ou Provisionar Recursos	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo:http://wiki.inpi.gov.br/</a>
199	Técnico	3 - Incidente	Backup e Restauração de Dados		Biblioteca de Fitas (Tape Library)	Investigar falha	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Incidentes</a>	<a href="#">exemplo:http://wiki.inpi.gov.br/</a>
200	Técnico	3 - Incidente	Backup e Restauração de Dados		Biblioteca de Fitas (Tape Library)	Investigar falha (Indisponibilidade)	CGTI (Restrito)	Até 30min	Até 4 horas	P05	2	2 - Média	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Incidentes</a>	<a href="#">exemplo:http://wiki.inpi.gov.br/</a>
201	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Backup e Restauração de Dados		Biblioteca de Fitas (Tape Library)	Substituir ou Repor	CGTI (Restrito)	Até 240min	NBD ou agendado	P15	5	5 - Baixíssima	3 - Pouco Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo:http://wiki.inpi.gov.br/</a>
202	Técnico	2 - Requisições de Mudança	Backup e Restauração de Dados		Hardware de Backup	Atualizar	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo:http://wiki.inpi.gov.br/</a>
203	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Backup e Restauração de Dados		Hardware de Backup	Desinstalar ou Desprovisionar Recursos	CGTI (Restrito)	Até 120min	Até 16 horas	P09	4	3 - Baixa	3 - Pouco Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo:http://wiki.inpi.gov.br/</a>
204	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Backup e Restauração de Dados		Hardware de Backup	Eslclarecer Dúvida	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento do Conhecimento</a>	<a href="#">exemplo:http://wiki.inpi.gov.br/</a>
205	Técnico	2 - Requisições de Mudança	Backup e Restauração de Dados		Hardware de Backup	Gerenciar Configurações ou Recursos	CGTI (Restrito)	Até 240min	NBD ou agendado	P12	5	4 - Muito Baixa	3 - Pouco Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo:http://wiki.inpi.gov.br/</a>
206	Técnico	2 - Requisições de Mudança	Backup e Restauração de Dados		Hardware de Backup	Instalar ou Provisionar Recursos	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo:http://wiki.inpi.gov.br/</a>
207	Técnico	3 - Incidente	Backup e Restauração de Dados		Hardware de Backup	Investigar falha	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Incidentes</a>	<a href="#">exemplo:http://wiki.inpi.gov.br/</a>
208	Técnico	3 - Incidente	Backup e Restauração de Dados		Hardware de Backup	Investigar falha (Indisponibilidade)	CGTI (Restrito)	Até 30min	Até 4 horas	P05	2	2 - Média	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Incidentes</a>	<a href="#">exemplo:http://wiki.inpi.gov.br/</a>
209	Técnico	2 - Requisições de Mudança	Backup e Restauração de Dados		Políticas de Backup/Retenção	Atualizar	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo:http://wiki.inpi.gov.br/</a>
210	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Backup e Restauração de Dados		Políticas de Backup/Retenção	Desinstalar ou Desprovisionar Recursos	CGTI (Restrito)	Até 120min	Até 16 horas	P09	4	3 - Baixa	3 - Pouco Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo:http://wiki.inpi.gov.br/</a>
211	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Backup e Restauração de Dados		Políticas de Backup/Retenção	Eslclarecer Dúvida	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento do Conhecimento</a>	<a href="#">exemplo:http://wiki.inpi.gov.br/</a>
212	Técnico	2 - Requisições de Mudança	Backup e Restauração de Dados		Políticas de Backup/Retenção	Gerenciar Configurações ou Recursos	CGTI (Restrito)	Até 240min	NBD ou agendado	P12	5	4 - Muito Baixa	3 - Pouco Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo:http://wiki.inpi.gov.br/</a>
213	Técnico	2 - Requisições de Mudança	Backup e Restauração de Dados		Políticas de Backup/Retenção	Instalar ou Provisionar Recursos	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P10	3	4 - Muito Baixa	1 - Muito Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo:http://wiki.inpi.gov.br/</a>
214	Técnico	3 - Incidente	Backup e Restauração de Dados		Políticas de Backup/Retenção	Investigar falha	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Incidentes</a>	<a href="#">exemplo:http://wiki.inpi.gov.br/</a>
215	Técnico	3 - Incidente	Backup e Restauração de Dados		Políticas de Backup/Retenção	Investigar falha (Indisponibilidade)	CGTI (Restrito)	Até 30min	Até 4 horas	P05	2	2 - Média	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Incidentes</a>	<a href="#">exemplo:http://wiki.inpi.gov.br/</a>
216	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Backup e Restauração de Dados		Recuperação de Dados	Eslclarecer Dúvida	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento do Conhecimento</a>	<a href="#">exemplo:http://wiki.inpi.gov.br/</a>
217	Técnico	3 - Incidente	Backup e Restauração de Dados		Recuperação de Dados	Investigar falha	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Incidentes</a>	<a href="#">exemplo:http://wiki.inpi.gov.br/</a>
218	Técnico	3 - Incidente	Backup e Restauração de Dados		Recuperação de Dados	Investigar falha (Indisponibilidade)	CGTI (Restrito)	Até 30min	Até 4 horas	P05	2	2 - Média	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Incidentes</a>	<a href="#">exemplo:http://wiki.inpi.gov.br/</a>
219	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Backup e Restauração de Dados		Recuperação de Dados	Teste de Restauração	CGTI (Restrito)	Até 120min	Até 16 horas	P13	4	5 - Baixíssima	1 - Muito Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Problemas</a>	<a href="#">exemplo:http://wiki.inpi.gov.br/</a>
220	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Backup e Restauração de Dados		Recuperação de Dados (Arquivos ou Pastas)	Restaurar ou Reverter	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo:http://wiki.inpi.gov.br/</a>
221	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Backup e Restauração de Dados		Recuperação de Dados (Banco de Dados)	Restaurar ou Reverter	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo:http://wiki.inpi.gov.br/</a>
222	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Backup e Restauração de Dados		Recuperação de Dados (Servidor Físico ou Virtual)	Restaurar ou Reverter	CGTI (Restrito)	Até 240min	NBD ou agendado	P12	5	4 - Muito Baixa	3 - Pouco Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo:http://wiki.inpi.gov.br/</a>
223	Técnico	2 - Requisições de Mudança	Backup e Restauração de Dados		Software de gerenciamento de Backup	Atualizar	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo:http://wiki.inpi.gov.br/</a>
224	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Backup e Restauração de Dados		Software de gerenciamento de Backup	Desinstalar ou Desprovisionar Recursos	CGTI (Restrito)	Até 120min	Até 16 horas	P09	4	3 - Baixa	3 - Pouco Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo:http://wiki.inpi.gov.br/</a>
225	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Backup e Restauração de Dados		Software de gerenciamento de Backup	Eslclarecer Dúvida	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento do Conhecimento</a>	<a href="#">exemplo:http://wiki.inpi.gov.br/</a>
226	Técnico	2 - Requisições de Mudança	Backup e Restauração de Dados		Software de gerenciamento de Backup	Gerenciar Configurações ou Recursos	CGTI (Restrito)	Até 240min	NBD ou agendado	P12	5	4 - Muito Baixa	3 - Pouco Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo:http://wiki.inpi.gov.br/</a>
227	Técnico	2 - Requisições de Mudança	Backup e Restauração de Dados		Software de gerenciamento de Backup	Instalar ou Provisionar Recursos	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo:http://wiki.inpi.gov.br/</a>
228	Técnico	3 - Incidente	Backup e Restauração de Dados		Software de gerenciamento de Backup	Investigar falha	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Incidentes</a>	<a href="#">exemplo:http://wiki.inpi.gov.br/</a>
229	Técnico	3 - Incidente	Backup e Restauração de Dados		Software de gerenciamento de Backup	Investigar falha (Indisponibilidade)	CGTI (Restrito)	Até 30min	Até 4 horas	P05	2	2 - Média	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Incidentes</a>	<a href="#">exemplo:http://wiki.inpi.gov.br/</a>
230	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Backup e Restauração de Dados		Tarefas de Backup	Desinstalar ou Desprovisionar Recursos	CGTI (Restrito)	Até 120min	Até 16 horas	P09	4	3 - Baixa	3 - Pouco Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo:http://wiki.inpi.gov.br/</a>
231	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Backup e Restauração de Dados		Tarefas de Backup	Eslclarecer Dúvida	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento do Conhecimento</a>	<a href="#">exemplo:http://wiki.inpi.gov.br/</a>
232	Técnico	2 - Requisições de Mudança	Backup e Restauração de Dados		Tarefas de Backup	Gerenciar Configurações ou Recursos	CGTI (Restrito)	Até 240min	NBD ou agendado	P12	5	4 - Muito Baixa	3 - Pouco Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo:http://wiki.inpi.gov.br/</a>
233	Técnico	2 - Requisições de Mudança	Backup e Restauração de Dados		Tarefas de Backup	Instalar ou Provisionar Recursos	CGTI (Restrito)	Até 120min	Até 16 horas	P11	4	4 - Muito Baixa	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo:http://wiki.inpi.gov.br/</a>
234	Técnico	3 - Incidente	Backup e Restauração de Dados		Tarefas de Backup	Investigar falha	CGTI (Restrito)</												



237	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Plataforma de Virtualização (Servidores)	Acessos, Permissões ou Políticas	Elaborar ou Editar	CGTI (Restrito)	Até 30min	Até 2 horas	P02	1	1 - Alta	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	Gerenciamento de Requisições	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
238	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Plataforma de Virtualização (Servidores)	Acessos, Permissões ou Políticas	Esclarecer Dúvida	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	Gerenciamento de Conhecimento	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
239	Técnico	2 - Requisições de Mudança	Plataforma de Virtualização (Servidores)	Acessos, Permissões ou Políticas	Instalar ou Provisionar Recursos	CGTI (Restrito)	Até 120min	Até 16 horas	P11	4	4 - Muito Baixa	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	Gerenciamento de Requisições	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
240	Técnico	3 - Incidente	Plataforma de Virtualização (Servidores)	Acessos, Permissões ou Políticas	Investigar falha	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	Gerenciamento de Incidentes	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
241	Técnico	3 - Incidente	Plataforma de Virtualização (Servidores)	Acessos, Permissões ou Políticas	Investigar falha (Indisponibilidade)	CGTI (Restrito)	Até 30min	Até 4 horas	P05	2	2 - Média	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	Gerenciamento de Incidentes	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
242	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Plataforma de Virtualização (Servidores)	Cluster ou Resource Pool	Desinstalar ou Desprovisionar Recursos	CGTI (Restrito)	Até 120min	Até 16 horas	P09	4	3 - Baixa	3 - Pouco Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	Gerenciamento de Requisições	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
243	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Plataforma de Virtualização (Servidores)	Cluster ou Resource Pool	Esclarecer Dúvida	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	Gerenciamento de Conhecimento	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
244	Técnico	2 - Requisições de Mudança	Plataforma de Virtualização (Servidores)	Cluster ou Resource Pool	Gerenciar Configurações ou Recursos	CGTI (Restrito)	Até 240min	NBD ou agendado	P12	5	4 - Muito Baixa	3 - Pouco Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	Gerenciamento de Requisições	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
245	Técnico	2 - Requisições de Mudança	Plataforma de Virtualização (Servidores)	Cluster ou Resource Pool	Instalar ou Provisionar Recursos	CGTI (Restrito)	Até 120min	Até 16 horas	P11	4	4 - Muito Baixa	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	Gerenciamento de Requisições	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
246	Técnico	3 - Incidente	Plataforma de Virtualização (Servidores)	Cluster ou Resource Pool	Investigar falha	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	Gerenciamento de Incidentes	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
247	Técnico	3 - Incidente	Plataforma de Virtualização (Servidores)	Cluster ou Resource Pool	Investigar falha (Indisponibilidade)	CGTI (Restrito)	Até 30min	Até 4 horas	P05	2	2 - Média	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	Gerenciamento de Incidentes	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
248	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Plataforma de Virtualização (Servidores)	Datacenter	Desinstalar ou Desprovisionar Recursos	CGTI (Restrito)	Até 120min	Até 16 horas	P09	4	3 - Baixa	3 - Pouco Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	Gerenciamento de Requisições	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
249	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Plataforma de Virtualização (Servidores)	Datacenter	Esclarecer Dúvida	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	Gerenciamento de Conhecimento	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
250	Técnico	2 - Requisições de Mudança	Plataforma de Virtualização (Servidores)	Datacenter	Gerenciar Configurações ou Recursos	CGTI (Restrito)	Até 240min	NBD ou agendado	P12	5	4 - Muito Baixa	3 - Pouco Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	Gerenciamento de Requisições	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
251	Técnico	2 - Requisições de Mudança	Plataforma de Virtualização (Servidores)	Datacenter	Instalar ou Provisionar Recursos	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P10	3	4 - Muito Baixa	1 - Muito Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	Gerenciamento de Requisições	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
252	Técnico	2 - Requisições de Mudança	Plataforma de Virtualização (Servidores)	Datacenter	Instalar ou Provisionar Recursos	CGTI (Restrito)	Até 120min	Até 16 horas	P11	4	4 - Muito Baixa	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	Gerenciamento de Requisições	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
253	Técnico	3 - Incidente	Plataforma de Virtualização (Servidores)	Datacenter	Investigar falha	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	Gerenciamento de Incidentes	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
254	Técnico	3 - Incidente	Plataforma de Virtualização (Servidores)	Datacenter	Investigar falha (Indisponibilidade)	CGTI (Restrito)	Até 30min	Até 4 horas	P05	2	2 - Média	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	Gerenciamento de Incidentes	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
255	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Plataforma de Virtualização (Servidores)	Gerenciamento de Software	Desinstalar ou Desprovisionar Recursos	CGTI (Restrito)	Até 120min	Até 16 horas	P09	4	3 - Baixa	3 - Pouco Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	Gerenciamento de Requisições	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
256	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Plataforma de Virtualização (Servidores)	Gerenciamento de Software	Esclarecer Dúvida	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	Gerenciamento de Conhecimento	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
257	Técnico	2 - Requisições de Mudança	Plataforma de Virtualização (Servidores)	Gerenciamento de Software	Gerenciar Configurações ou Recursos	CGTI (Restrito)	Até 240min	NBD ou agendado	P12	5	4 - Muito Baixa	3 - Pouco Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	Gerenciamento de Requisições	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
258	Técnico	3 - Incidente	Plataforma de Virtualização (Servidores)	Gerenciamento de Software	Gerenciar Licenciamento de Software	CGTI (Restrito)	Até 240min	NBD ou agendado	P12	5	4 - Muito Baixa	3 - Pouco Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	Gerenciamento de Incidentes	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
259	Técnico	2 - Requisições de Mudança	Plataforma de Virtualização (Servidores)	Gerenciamento de Software	Instalar ou Provisionar Recursos	CGTI (Restrito)	Até 120min	Até 16 horas	P11	4	4 - Muito Baixa	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	Gerenciamento de Incidentes	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
260	Técnico	3 - Incidente	Plataforma de Virtualização (Servidores)	Gerenciamento de Software	Investigar falha	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	Gerenciamento de Incidentes	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
261	Técnico	3 - Incidente	Plataforma de Virtualização (Servidores)	Gerenciamento de Software	Investigar falha (Indisponibilidade)	CGTI (Restrito)	Até 30min	Até 4 horas	P05	2	2 - Média	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	Gerenciamento de Incidentes	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
262	Técnico	2 - Requisições de Mudança	Plataforma de Virtualização (Servidores)	Hardware de Virtualização (Hypervisor)	Atualizar	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	Gerenciamento de Requisições	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
263	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Plataforma de Virtualização (Servidores)	Hardware de Virtualização (Hypervisor)	Desinstalar ou Desprovisionar Recursos	CGTI (Restrito)	Até 120min	Até 16 horas	P09	4	3 - Baixa	3 - Pouco Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	Gerenciamento de Requisições	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
264	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Plataforma de Virtualização (Servidores)	Hardware de Virtualização (Hypervisor)	Esclarecer Dúvida	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	Gerenciamento de Conhecimento	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
265	Técnico	2 - Requisições de Mudança	Plataforma de Virtualização (Servidores)	Hardware de Virtualização (Hypervisor)	Gerenciar Configurações ou Recursos	CGTI (Restrito)	Até 240min	NBD ou agendado	P12	5	4 - Muito Baixa	3 - Pouco Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	Gerenciamento de Requisições	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
266	Técnico	2 - Requisições de Mudança	Plataforma de Virtualização (Servidores)	Hardware de Virtualização (Hypervisor)	Instalar ou Provisionar Recursos	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	Gerenciamento de Requisições	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
267	Técnico	3 - Incidente	Plataforma de Virtualização (Servidores)	Hardware de Virtualização (Hypervisor)	Investigar falha	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	Gerenciamento de Incidentes	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
268	Técnico	3 - Incidente	Plataforma de Virtualização (Servidores)	Hardware de Virtualização (Hypervisor)	Investigar falha (Indisponibilidade)	CGTI (Restrito)	Até 30min	Até 4 horas	P05	2	2 - Média	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	Gerenciamento de Incidentes	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
269	Técnico	2 - Requisições de Mudança	Plataforma de Virtualização (Servidores)	Máquina Virtual ou Template	Atualizar	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	Gerenciamento de Requisições	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
270	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Plataforma de Virtualização (Servidores)	Máquina Virtual ou Template	Esclarecer Dúvida	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	Gerenciamento de Conhecimento	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
271	Técnico	2 - Requisições de Mudança	Plataforma de Virtualização (Servidores)	Máquina Virtual ou Template	Gerenciar Configurações ou Recursos	CGTI (Restrito)	Até 240min	NBD ou agendado	P12	5	4 - Muito Baixa	3 - Pouco Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	Gerenciamento de Requisições	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
272	Técnico	2 - Requisições de Mudança	Plataforma de Virtualização (Servidores)	Máquina Virtual/Template	Ajustar Capacidade de Recursos	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	Gerenciamento de Requisições	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
273	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Plataforma de Virtualização (Servidores)	Máquina Virtual/Template	Desinstalar ou Desprovisionar Recursos	CGTI (Restrito)	Até 120min	Até 16 horas	P09	4	3 - Baixa	3 - Pouco Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	Gerenciamento de Requisições	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
274	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Plataforma de Virtualização (Servidores)	Máquina Virtual/Template	Gerenciar Imagens e Portos de Restauração	CGTI (Restrito)	Até 240min	NBD ou agendado	P12	5	4 - Muito Baixa	3 - Pouco Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	Gerenciamento de Requisições	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
275	Técnico	2 - Requisições de Mudança	Plataforma de Virtualização (Servidores)	Máquina Virtual/Template	Instalar ou Provisionar Recursos	CGTI (Restrito)	Até 120min	Até 16 horas	P11	4	4 - Muito Baixa	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	Gerenciamento de Requisições	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
276	Técnico	3 - Incidente	Plataforma de Virtualização (Servidores)	Máquina Virtual/Template	Investigar falha	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	Gerenciamento de Incidentes	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
277	Técnico	3 - Incidente	Plataforma de Virtualização (Servidores)	Máquina Virtual/Template	Investigar falha (Indisponibilidade)	CGTI (Restrito)	Até 30min	Até 4 horas	P05	2	2 - Média	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	Gerenciamento de Incidentes	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
278	Técnico	2 - Requisições de Mudança	Plataforma de Virtualização (Servidores)	Máquina Virtual/Template	Realocar ou Migrar	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	Gerenciamento de Requisições	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
279	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Plataforma de Virtualização (Servidores)	Máquina Virtual/Template	Restaurar ou Reverter	CGTI (Restrito)	Até 30min	Até 2 horas	P01	1	1 - Alta	1 - Muito Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	Gerenciamento de Requisições	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
280	Técnico	2 - Requisições de Mudança	Plataforma de Virtualização (Servidores)	Software de gerenciamento de virtualização	Atualizar	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	Gerenciamento de Requisições	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
281	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Plataforma de Virtualização (Servidores)	Software de gerenciamento de virtualização	Desinstalar ou Desprovisionar Recursos	CGTI (Restrito)	Até 120min	Até 16 horas	P09	4	3 - Baixa	3 - Pouco Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	Gerenciamento de Requisições	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
282	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Plataforma de Virtualização (Servidores)	Software de gerenciamento de virtualização	Esclarecer Dúvida	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	Gerenciamento de Conhecimento	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
283	Técnico	2 - Requisições de Mudança	Plataforma de Virtualização (Servidores)	Software de gerenciamento de virtualização	Gerenciar Configurações ou Recursos	CGTI (Restrito)	Até 240min	NBD ou agendado	P12	5	4 - Muito Baixa	3 - Pouco Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	Gerenciamento de Requisições	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
284	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Plataforma de Virtualização (Servidores)	Software de gerenciamento de virtualização	Gerenciar Licenciamento de Software	CGTI (Restrito)	Até 240min	NBD ou agendado	P12	5	4 - Muito Baixa	3 - Pouco Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	Gerenciamento de Requisições	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
285	Técnico	2 - Requisições de Mudança	Plataforma de Virtualização (Servidores)	Software de gerenciamento de virtualização	Instalar ou Provisionar Recursos	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	Gerenciamento de Requisições	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
286	Técnico	3 - Incidente	Plataforma de Virtualização (Servidores)	Software de gerenciamento de virtualização	Investigar falha	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	Gerenciamento de Incidentes	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
287	Técnico	3 - Incidente	Plataforma de Virtualização (Servidores)	Software de gerenciamento de virtualização	Investigar falha (Indisponibilidade)	CGTI (Restrito)	Até 30min	Até 4 horas	P05	2	2 - Média	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	Gerenciamento de Incidentes	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
288	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Plataforma de Virtualização (Servidores)	Storage ou Datastore	Desinstalar ou Desprovisionar Recursos	CGTI (Restrito)	Até 120min	Até 16 horas	P09	4	3 - Baixa	3 - Pouco Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	Gerenciamento de Requisições	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
289	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Plataforma de Virtualização (Servidores)	Storage ou Datastore	Esclarecer Dúvida	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	Gerenciamento de Conhecimento	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
290	Técnico	2 - Requisições de Mudança	Plataforma de Virtualização (Servidores)	Storage ou Datastore	Gerenciar Configurações ou Recursos	CGTI (Restrito)	Até 240min	NBD ou agendado	P12	5	4 - Muito Baixa	3 - Pouco Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	Gerenciamento de Requisições	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
291	Técnico	2 - Requisições de Mudança	Plataforma de Virtualização (Servidores)	Storage ou Datastore	Instalar ou Provisionar Recursos	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	Gerenciamento de Requisições	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
292	Técnico	3 - Incidente	Plataforma de Virtualização (Servidores)	Storage ou Datastore	Investigar falha	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	Gerenciamento de Incidentes	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
293	Técnico	3 - Incidente	Plataforma de Virtualização (Servidores)	Storage ou Datastore	Investigar falha (Indisponibilidade)	CGTI (Restrito)	Até 30min	Até 4 horas	P05	2	2 - Média	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	Gerenciamento de Incidentes	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
294	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Plataforma de Virtualização (Servidores)	Switch Virtual	Desinstalar ou Desprovisionar Recursos	CGTI (Restrito)	Até 120min	Até 16 horas	P09	4	3 - Baixa	3 - Pouco Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	Gerenciamento de Requisições	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
295	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Plataforma de Virtualização (Servidores)	Switch Virtual	Esclarecer Dúvida	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	Gerenciamento de Conhecimento	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/





## Catálogo de Serviços

*Serviços de Operação de Infraestrutura e Atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação (Service Desk)*

	Catálogo	Tipo de Solicitação	Ambiente ou ativo atendido	Componente de TIC Atendido	Ação Executada	NPA (Nível Potencial de Autonomia)	Quem pode solicitar?	Primeiro Tempo de Resposta	Tempo de Solução	Código de Prioridade (P)	Severidade	Criticidade	Urgência	Nível de Atendimento	Grupo solucionador	Meios de solicitação	Período definido para atendimento	Link do Fluxograma de atendimento	Link da Base de Conhecimento / Script de Resolução
296	Técnico	2 - Requisições de Mudança	Plataforma de Virtualização (Servidores)	Switch Virtual	Gerenciar Configurações ou Recursos	CGTI (Restrito)	Até 240min	NBD ou agendado	P12	5	4 - Muito Baixa	3 - Pouco Urgente	N3	Sustentação de Aplicações		Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
297	Técnico	2 - Requisições de Mudança	Plataforma de Virtualização (Servidores)	Switch Virtual	Instalar ou Provisionar Recursos	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P10	3	4 - Muito Baixa	1 - Muito Urgente	N3	Sustentação de Aplicações		Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
298	Técnico	3 - Incidente	Plataforma de Virtualização (Servidores)	Switch Virtual	Investigar falha	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações		Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Incidentes</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
299	Técnico	3 - Incidente	Plataforma de Virtualização (Servidores)	Switch Virtual	Investigar falha (Indisponibilidade)	CGTI (Restrito)	Até 30min	Até 4 horas	P05	2	2 - Média	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações		Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Incidentes</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
300	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Plataforma de Virtualização (VDI - Desktop Virtual)	Acessos, Permissões ou Políticas	Desinstalar ou Desprovisionar Recursos	CGTI (Restrito)	Até 120min	Até 16 horas	P09	4	3 - Baixa	3 - Pouco Urgente	N3	Sustentação de Aplicações		Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
301	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Plataforma de Virtualização (VDI - Desktop Virtual)	Acessos, Permissões ou Políticas	Elaborar ou Editar	CGTI (Restrito)	Até 30min	Até 2 horas	P02	1	1 - Alta	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações		Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
302	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Plataforma de Virtualização (VDI - Desktop Virtual)	Acessos, Permissões ou Políticas	Escalarecer Dúvida	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações		Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento do Conhecimento</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
303	Técnico	2 - Requisições de Mudança	Plataforma de Virtualização (VDI - Desktop Virtual)	Acessos, Permissões ou Políticas	Instalar ou Provisionar Recursos	CGTI (Restrito)	Até 120min	Até 16 horas	P11	4	4 - Muito Baixa	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações		Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
304	Técnico	3 - Incidente	Plataforma de Virtualização (VDI - Desktop Virtual)	Acessos, Permissões ou Políticas	Investigar falha	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações		Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Incidentes</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
305	Técnico	3 - Incidente	Plataforma de Virtualização (VDI - Desktop Virtual)	Acessos, Permissões ou Políticas	Investigar falha (Indisponibilidade)	CGTI (Restrito)	Até 30min	Até 4 horas	P05	2	2 - Média	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações		Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Incidentes</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
306	Técnico	2 - Requisições de Mudança	Plataforma de Virtualização (VDI - Desktop Virtual)	Application Pool	Atualizar	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações		Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
307	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Plataforma de Virtualização (VDI - Desktop Virtual)	Application Pool	Desinstalar ou Desprovisionar Recursos	CGTI (Restrito)	Até 120min	Até 16 horas	P09	4	3 - Baixa	3 - Pouco Urgente	N3	Sustentação de Aplicações		Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
308	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Plataforma de Virtualização (VDI - Desktop Virtual)	Application Pool	Escalarecer Dúvida	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações		Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Conhecimento</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
309	Técnico	2 - Requisições de Mudança	Plataforma de Virtualização (VDI - Desktop Virtual)	Application Pool	Gerenciar Configurações ou Recursos	CGTI (Restrito)	Até 240min	NBD ou agendado	P12	5	4 - Muito Baixa	3 - Pouco Urgente	N3	Sustentação de Aplicações		Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
310	Técnico	2 - Requisições de Mudança	Plataforma de Virtualização (VDI - Desktop Virtual)	Application Pool	Instalar ou Provisionar Recursos	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações		Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
311	Técnico	3 - Incidente	Plataforma de Virtualização (VDI - Desktop Virtual)	Application Pool	Investigar falha	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações		Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Incidentes</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
312	Técnico	3 - Incidente	Plataforma de Virtualização (VDI - Desktop Virtual)	Application Pool	Investigar falha (Indisponibilidade)	CGTI (Restrito)	Até 30min	Até 4 horas	P05	2	2 - Média	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações		Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Incidentes</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
313	Técnico	2 - Requisições de Mudança	Plataforma de Virtualização (VDI - Desktop Virtual)	Desktop Pool	Atualizar	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações		Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
314	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Plataforma de Virtualização (VDI - Desktop Virtual)	Desktop Pool	Desinstalar ou Desprovisionar Recursos	CGTI (Restrito)	Até 120min	Até 16 horas	P09	4	3 - Baixa	3 - Pouco Urgente	N3	Sustentação de Aplicações		Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
315	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Plataforma de Virtualização (VDI - Desktop Virtual)	Desktop Pool	Escalarecer Dúvida	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações		Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Conhecimento</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
316	Técnico	2 - Requisições de Mudança	Plataforma de Virtualização (VDI - Desktop Virtual)	Desktop Pool	Gerenciar Configurações ou Recursos	CGTI (Restrito)	Até 240min	NBD ou agendado	P12	5	4 - Muito Baixa	3 - Pouco Urgente	N3	Sustentação de Aplicações		Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
317	Técnico	2 - Requisições de Mudança	Plataforma de Virtualização (VDI - Desktop Virtual)	Desktop Pool	Instalar ou Provisionar Recursos	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações		Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
318	Técnico	3 - Incidente	Plataforma de Virtualização (VDI - Desktop Virtual)	Desktop Pool	Investigar falha	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações		Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Incidentes</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
319	Técnico	3 - Incidente	Plataforma de Virtualização (VDI - Desktop Virtual)	Desktop Pool	Investigar falha (Indisponibilidade)	CGTI (Restrito)	Até 30min	Até 4 horas	P05	2	2 - Média	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações		Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Incidentes</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
320	Técnico	2 - Requisições de Mudança	Plataforma de Virtualização (VDI - Desktop Virtual)	Desktop Virtual	Atualizar	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações		Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
321	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Plataforma de Virtualização (VDI - Desktop Virtual)	Desktop Virtual	Desinstalar ou Desprovisionar Recursos	CGTI (Restrito)	Até 120min	Até 16 horas	P09	4	3 - Baixa	3 - Pouco Urgente	N3	Sustentação de Aplicações		Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
322	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Plataforma de Virtualização (VDI - Desktop Virtual)	Desktop Virtual	Escalarecer Dúvida	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações		Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Conhecimento</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
323	Técnico	2 - Requisições de Mudança	Plataforma de Virtualização (VDI - Desktop Virtual)	Desktop Virtual	Gerenciar Configurações ou Recursos	CGTI (Restrito)	Até 240min	NBD ou agendado	P12	5	4 - Muito Baixa	3 - Pouco Urgente	N3	Sustentação de Aplicações		Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
324	Técnico	2 - Requisições de Mudança	Plataforma de Virtualização (VDI - Desktop Virtual)	Desktop Virtual	Instalar ou Provisionar Recursos	CGTI (Restrito)	Até 120min	Até 16 horas	P11	4	4 - Muito Baixa	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações		Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
325	Técnico	3 - Incidente	Plataforma de Virtualização (VDI - Desktop Virtual)	Desktop Virtual	Investigar falha	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações		Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Incidentes</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
326	Técnico	3 - Incidente	Plataforma de Virtualização (VDI - Desktop Virtual)	Desktop Virtual	Investigar falha (Indisponibilidade)	CGTI (Restrito)	Até 30min	Até 4 horas	P05	2	2 - Média	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações		Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Incidentes</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
327	Técnico	2 - Requisições de Mudança	Plataforma de Virtualização (VDI - Desktop Virtual)	Hardware de VDI (Hypervisor)	Atualizar	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações		Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
328	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Plataforma de Virtualização (VDI - Desktop Virtual)	Hardware de VDI (Hypervisor)	Desinstalar ou Desprovisionar Recursos	CGTI (Restrito)	Até 120min	Até 16 horas	P09	4	3 - Baixa	3 - Pouco Urgente	N3	Sustentação de Aplicações		Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
329	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Plataforma de Virtualização (VDI - Desktop Virtual)	Hardware de VDI (Hypervisor)	Escalarecer Dúvida	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações		Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Conhecimento</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
330	Técnico	2 - Requisições de Mudança	Plataforma de Virtualização (VDI - Desktop Virtual)	Hardware de VDI (Hypervisor)	Gerenciar Configurações ou Recursos	CGTI (Restrito)	Até 240min	NBD ou agendado	P12	5	4 - Muito Baixa	3 - Pouco Urgente	N3	Sustentação de Aplicações		Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
331	Técnico	2 - Requisições de Mudança	Plataforma de Virtualização (VDI - Desktop Virtual)	Hardware de VDI (Hypervisor)	Instalar ou Provisionar Recursos	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações		Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
332	Técnico	3 - Incidente	Plataforma de Virtualização (VDI - Desktop Virtual)	Hardware de VDI (Hypervisor)	Investigar falha	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações		Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Incidentes</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
333	Técnico	3 - Incidente	Plataforma de Virtualização (VDI - Desktop Virtual)	Hardware de VDI (Hypervisor)	Investigar falha (Indisponibilidade)	CGTI (Restrito)	Até 30min	Até 4 horas	P05	2	2 - Média	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações		Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Incidentes</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
334	Técnico	2 - Requisições de Mudança	Plataforma de Virtualização (VDI - Desktop Virtual)	Software de gerenciamento de VDI	Atualizar	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações		Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
335	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Plataforma de Virtualização (VDI - Desktop Virtual)	Software de gerenciamento de VDI	Desinstalar ou Desprovisionar Recursos	CGTI (Restrito)	Até 120min	Até 16 horas	P09	4	3 - Baixa	3 - Pouco Urgente	N3	Sustentação de Aplicações		Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
336	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Plataforma de Virtualização (VDI - Desktop Virtual)	Software de gerenciamento de VDI	Escalarecer Dúvida	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações		Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Conhecimento</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
337	Técnico	2 - Requisições de Mudança	Plataforma de Virtualização (VDI - Desktop Virtual)	Software de gerenciamento de VDI	Gerenciar Configurações ou Recursos	CGTI (Restrito)	Até 240min	NBD ou agendado	P12	5	4 - Muito Baixa	3 - Pouco Urgente	N3	Sustentação de Aplicações		Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
338	Técnico	2 - Requisições de Mudança	Plataforma de Virtualização (VDI - Desktop Virtual)	Software de gerenciamento de VDI	Instalar ou Provisionar Recursos	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações		Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
339	Técnico	3 - Incidente	Plataforma de Virtualização (VDI - Desktop Virtual)	Software de gerenciamento de VDI	Investigar falha	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações		Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Incidentes</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
340	Técnico	3 - Incidente	Plataforma de Virtualização (VDI - Desktop Virtual)	Software de gerenciamento de VDI	Investigar falha (Indisponibilidade)	CGTI (Restrito)	Até 30min	Até 4 horas	P05	2	2 - Média	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações		Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Incidentes</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
341	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Storage Area Network (SAN)	Acessos, Permissões ou Políticas	Desinstalar ou Desprovisionar Recursos	CGTI (Restrito)	Até 120min	Até 16 horas	P09	4	3 - Baixa	3 - Pouco Urgente	N3	Sustentação de Aplicações		Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
342	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Storage Area Network (SAN)	Acessos, Permissões ou Políticas	Elaborar ou Editar	CGTI (Restrito)	Até 30min	Até 2 horas	P02	1	1 - Alta	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações		Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
343	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Storage Area Network (SAN)	Acessos, Permissões ou Políticas	Escalarecer Dúvida	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações		Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Conhecimento</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
344	Técnico	2 - Requisições de Mudança	Storage Area Network (SAN)	Acessos, Permissões ou Políticas	Instalar ou Provisionar Recursos	CGTI (Restrito)	Até 120min	Até 16 horas	P11	4	4 - Muito Baixa	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações		Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
345	Técnico	3 - Incidente	Storage Area Network (SAN)	Acessos, Permissões ou Políticas	Investigar falha	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações		Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Incidentes</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
346	Técnico	3 - Incidente	Storage Area Network (SAN)	Acessos, Permissões ou Políticas	Investigar falha (Indisponibilidade)	CGTI (Restrito)	Até 30min	Até 4 horas	P05	2	2 - Média	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações		Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Incidentes</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
347	Técnico	2 - Requisições de Mudança	Storage Area Network (SAN)	Host Físico	Atualizar	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações		Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
348	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Storage Area Network (SAN)	Host Físico	Desinstalar ou Desprovisionar Recursos	CGTI (Restrito)	Até 120min	Até 16 horas	P09	4	3 - Baixa	3 - Pouco Urgente	N3	Sustentação de Aplicações		Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
349	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Storage Area Network (SAN)	Host Físico	Escalarecer Dúvida	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações		Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Conhecimento</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
350	Técnico	2 - Requisições de Mudança	Storage Area Network (SAN)	Host Físico															



355	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Storage Area Network (SAN)	Storage	Desinstalar ou Desprovisionar Recursos	CGTI (Restrito)	Até 120min	Até 16 horas	P09	4	3 - Baixa	3 - Pouco Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
356	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Storage Area Network (SAN)	Storage	Esclarecer Dúvida	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Conhecimento</a>	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
357	Técnico	2 - Requisições de Mudança	Storage Area Network (SAN)	Storage	Gerenciar Configurações ou Recursos	CGTI (Restrito)	Até 240min	NBD ou agendado	P12	5	4 - Muito Baixa	3 - Pouco Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
358	Técnico	2 - Requisições de Mudança	Storage Area Network (SAN)	Storage	Instalar ou Provisionar Recursos	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
359	Técnico	3 - Incidente	Storage Area Network (SAN)	Storage	Investigar falha	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Incidentes</a>	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
360	Técnico	3 - Incidente	Storage Area Network (SAN)	Storage	Investigar falha (Indisponibilidade)	CGTI (Restrito)	Até 30min	Até 4 horas	P05	2	2 - Média	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Incidentes</a>	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
361	Técnico	2 - Requisições de Mudança	Storage Area Network (SAN)	Switches Fiber Channel	Atualizar	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
362	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Storage Area Network (SAN)	Switches Fiber Channel	Desinstalar ou Desprovisionar Recursos	CGTI (Restrito)	Até 120min	Até 16 horas	P09	4	3 - Baixa	3 - Pouco Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
363	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Storage Area Network (SAN)	Switches Fiber Channel	Esclarecer Dúvida	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Conhecimento</a>	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
364	Técnico	2 - Requisições de Mudança	Storage Area Network (SAN)	Switches Fiber Channel	Gerenciar Configurações ou Recursos	CGTI (Restrito)	Até 240min	NBD ou agendado	P12	5	4 - Muito Baixa	3 - Pouco Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
365	Técnico	2 - Requisições de Mudança	Storage Area Network (SAN)	Switches Fiber Channel	Instalar ou Provisionar Recursos	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
366	Técnico	3 - Incidente	Storage Area Network (SAN)	Switches Fiber Channel	Investigar falha	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Incidentes</a>	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
367	Técnico	3 - Incidente	Storage Area Network (SAN)	Switches Fiber Channel	Investigar falha (Indisponibilidade)	CGTI (Restrito)	Até 30min	Até 4 horas	P05	2	2 - Média	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Incidentes</a>	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
368	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Ambiente de Virtualização e Storage	Atendimento ou Intervenção	Agendar ou Programar	CGTI (Restrito)	Até 240min	NBD ou agendado	P15	5	5 - Baixíssima	3 - Pouco Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	13 x 5 (7:00hs - 21:00hs)	<a href="#">Gerenciamento do Conhecimento</a>	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
369	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Ambiente de Virtualização e Storage	Base de Conhecimento (KB - knowledge base)	Documentar ou Registrar	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P10	3	4 - Muito Baixa	1 - Muito Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	13 x 5 (7:00hs - 21:00hs)	<a href="#">Gerenciamento do Conhecimento</a>	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
370	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Ambiente de Virtualização e Storage	Evento, Reunião ou Visita Técnica	Acompanhar ou Participar	CGTI (Restrito)	Até 240min	NBD ou agendado	P15	5	5 - Baixíssima	3 - Pouco Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	13 x 5 (7:00hs - 21:00hs)	<a href="#">Gerenciamento do Conhecimento</a>	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
371	Técnico	4 - Problema	Ambiente de Virtualização e Storage	Falha com causa indeterminada	Realizar Análise de Causa Raiz	CGTI (Restrito)	Até 120min	Até 16 horas	P13	4	5 - Baixíssima	1 - Muito Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Problemas</a>	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
372	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Ambiente de Virtualização e Storage	Funcionamento ou Capacidade	Monitorar	CGTI (Restrito)	Até 240min	NBD ou agendado	P15	5	5 - Baixíssima	3 - Pouco Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	13 x 5 (7:00hs - 21:00hs)	<a href="#">Gerenciamento do Conhecimento</a>	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
373	Técnico	7 - Outras	Ambiente de Virtualização e Storage	Outros	Outros	CGTI (Restrito)	Até 240min	NBD ou agendado	P15	5	5 - Baixíssima	3 - Pouco Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	13 x 5 (7:00hs - 21:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
374	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Ambiente de Banco de Dados	Gestão de Acessos e Integrações (Contas ou Integração com sistemas)	Otimizar Recursos	CGTI (Restrito)	Até 240min	NBD ou agendado	P12	5	4 - Muito Baixa	3 - Pouco Urgente	N3	Sustentação e Administração de Banco de Dados	Portal Web / Telefone / E-mail	13 x 5 (7:00hs - 21:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
375	Técnico	3 - Incidente	Ambiente de Banco de Dados	Gestão de Acessos e Integrações (Contas ou Integração com sistemas)	Investigar falha	CGTI (Restrito)	Até 30min	Até 4 horas	P03	2	1 - Alta	3 - Pouco Urgente	N3	Sustentação e Administração de Banco de Dados	Portal Web / Telefone / E-mail	13 x 5 (7:00hs - 21:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Incidentes</a>	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
376	Técnico	3 - Incidente	Ambiente de Banco de Dados	Gestão de Acessos e Integrações (Contas ou Integração com sistemas)	Investigar falha (Indisponibilidade)	CGTI (Restrito)	Até 30min	Até 2 horas	P01	1	1 - Alta	1 - Muito Urgente	N3	Sustentação e Administração de Banco de Dados	Portal Web / Telefone / E-mail	13 x 5 (7:00hs - 21:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Incidentes</a>	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
377	Técnico	2 - Requisições de Mudança	Ambiente de Banco de Dados	Gestão de Acessos e Integrações (Contas ou Integração com sistemas)	Instalar ou Provisionar Recursos	CGTI (Restrito)	Até 240min	NBD ou agendado	P12	5	4 - Muito Baixa	3 - Pouco Urgente	N3	Sustentação e Administração de Banco de Dados	Portal Web / Telefone / E-mail	13 x 5 (7:00hs - 21:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
378	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Ambiente de Banco de Dados	Gestão de Acessos e Integrações (Contas ou Integração com sistemas)	Desinstalar ou Desprovisionar Recursos	CGTI (Restrito)	Até 240min	NBD ou agendado	P15	5	5 - Baixíssima	3 - Pouco Urgente	N3	Sustentação e Administração de Banco de Dados	Portal Web / Telefone / E-mail	13 x 5 (7:00hs - 21:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
379	Técnico	2 - Requisições de Mudança	Ambiente de Banco de Dados	Gestão de Acessos e Integrações (Contas ou Integração com sistemas)	Atualizar	CGTI (Restrito)	Até 240min	NBD ou agendado	P15	5	5 - Baixíssima	3 - Pouco Urgente	N3	Sustentação e Administração de Banco de Dados	Portal Web / Telefone / E-mail	13 x 5 (7:00hs - 21:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
380	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Ambiente de Banco de Dados	Rotinas Automatizadas (Scripts)	Elaborar ou Editar	CGTI (Restrito)	Até 240min	NBD ou agendado	P12	5	4 - Muito Baixa	3 - Pouco Urgente	N3	Sustentação e Administração de Banco de Dados	Portal Web / Telefone / E-mail	13 x 5 (7:00hs - 21:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
381	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Ambiente de Banco de Dados	Rotinas Automatizadas (Scripts)	Realizar Teste Operacional	CGTI (Restrito)	Até 240min	NBD ou agendado	P12	5	4 - Muito Baixa	3 - Pouco Urgente	N3	Sustentação e Administração de Banco de Dados	Portal Web / Telefone / E-mail	13 x 5 (7:00hs - 21:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
382	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Ambiente de Banco de Dados	Rotinas Automatizadas (Scripts)	Executar Rotina Técnica Automatizada	CGTI (Restrito)	Até 240min	NBD ou agendado	P12	5	4 - Muito Baixa	3 - Pouco Urgente	N3	Sustentação e Administração de Banco de Dados	Portal Web / Telefone / E-mail	13 x 5 (7:00hs - 21:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
383	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Ambiente de Banco de Dados	Rotinas Automatizadas (Scripts)	Executar Rollback	CGTI (Restrito)	Até 240min	NBD ou agendado	P12	5	4 - Muito Baixa	3 - Pouco Urgente	N3	Sustentação e Administração de Banco de Dados	Portal Web / Telefone / E-mail	13 x 5 (7:00hs - 21:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
384	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Ambiente de Banco de Dados	Gerenciamento de Extensões (Triggers, Stored Procedures e Functions)	Otimizar Recursos	CGTI (Restrito)	Até 240min	NBD ou agendado	P12	5	4 - Muito Baixa	3 - Pouco Urgente	N3	Sustentação e Administração de Banco de Dados	Portal Web / Telefone / E-mail	13 x 5 (7:00hs - 21:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
385	Técnico	3 - Incidente	Ambiente de Banco de Dados	Gerenciamento de Extensões (Triggers, Stored Procedures e Functions)	Investigar falha	CGTI (Restrito)	Até 30min	Até 4 horas	P03	2	1 - Alta	3 - Pouco Urgente	N3	Sustentação e Administração de Banco de Dados	Portal Web / Telefone / E-mail	13 x 5 (7:00hs - 21:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Incidentes</a>	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
386	Técnico	3 - Incidente	Ambiente de Banco de Dados	Gerenciamento de Extensões (Triggers, Stored Procedures e Functions)	Investigar falha (Indisponibilidade)	CGTI (Restrito)	Até 30min	Até 2 horas	P01	1	1 - Alta	1 - Muito Urgente	N3	Sustentação e Administração de Banco de Dados	Portal Web / Telefone / E-mail	13 x 5 (7:00hs - 21:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Incidentes</a>	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
387	Técnico	2 - Requisições de Mudança	Ambiente de Banco de Dados	Gerenciamento de Extensões (Triggers, Stored Procedures e Functions)	Instalar ou Provisionar Recursos	CGTI (Restrito)	Até 240min	NBD ou agendado	P12	5	4 - Muito Baixa	3 - Pouco Urgente	N3	Sustentação e Administração de Banco de Dados	Portal Web / Telefone / E-mail	13 x 5 (7:00hs - 21:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
388	Técnico	2 - Requisições de Mudança	Ambiente de Banco de Dados	Gerenciamento de Extensões (Triggers, Stored Procedures e Functions)	Gerenciar Configurações ou Recursos	CGTI (Restrito)	Até 240min	NBD ou agendado	P12	5	4 - Muito Baixa	3 - Pouco Urgente	N3	Sustentação e Administração de Banco de Dados	Portal Web / Telefone / E-mail	13 x 5 (7:00hs - 21:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
389	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Ambiente de Banco de Dados	Gerenciamento de Extensões (Triggers, Stored Procedures e Functions)	Desinstalar ou Desprovisionar Recursos	CGTI (Restrito)	Até 240min	NBD ou agendado	P12	5	4 - Muito Baixa	3 - Pouco Urgente	N3	Sustentação e Administração de Banco de Dados	Portal Web / Telefone / E-mail	13 x 5 (7:00hs - 21:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
390	Técnico	2 - Requisições de Mudança	Ambiente de Banco de Dados	Gerenciamento de Extensões (Triggers, Stored Procedures e Functions)	Atualizar	CGTI (Restrito)	Até 240min	NBD ou agendado	P15	5	5 - Baixíssima	3 - Pouco Urgente	N3	Sustentação e Administração de Banco de Dados	Portal Web / Telefone / E-mail	13 x 5 (7:00hs - 21:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
391	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Ambiente de Banco de Dados	Administração de Ambientes (Instâncias ou Ambientes - PRD, HML ou TST)	Otimizar Recursos	CGTI (Restrito)	Até 240min	NBD ou agendado	P12	5	4 - Muito Baixa	3 - Pouco Urgente	N3	Sustentação e Administração de Banco de Dados	Portal Web / Telefone / E-mail	13 x 5 (7:00hs - 21:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
392	Técnico	3 - Incidente	Ambiente de Banco de Dados	Administração de Ambientes (Instâncias ou Ambientes - PRD, HML ou TST)	Investigar falha	CGTI (Restrito)	Até 30min	Até 4 horas	P03	2	1 - Alta	3 - Pouco Urgente	N3	Sustentação e Administração de Banco de Dados	Portal Web / Telefone / E-mail	13 x 5 (7:00hs - 21:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Incidentes</a>	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
393	Técnico	3 - Incidente	Ambiente de Banco de Dados	Administração de Ambientes (Instâncias ou Ambientes - PRD, HML ou TST)	Investigar falha (Indisponibilidade)	CGTI (Restrito)	Até 30min	Até 2 horas	P01	1	1 - Alta	1 - Muito Urgente	N3	Sustentação e Administração de Banco de Dados	Portal Web / Telefone / E-mail	13 x 5 (7:00hs - 21:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Incidentes</a>	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
394	Técnico	2 - Requisições de Mudança	Ambiente de Banco de Dados	Administração de Ambientes (Instâncias ou Ambientes - PRD, HML ou TST)	Instalar ou Provisionar Recursos	CGTI (Restrito)	Até 240min	NBD ou agendado	P12	5	4 - Muito Baixa	3 - Pouco Urgente	N3	Sustentação e Administração de Banco de Dados	Portal Web / Telefone / E-mail	13 x 5 (7:00hs - 21:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
395	Técnico	2 - Requisições de Mudança	Ambiente de Banco de Dados	Administração de Ambientes (Instâncias ou Ambientes - PRD, HML ou TST)	Gerenciar Configurações ou Recursos	CGTI (Restrito)	Até 240min	NBD ou agendado	P12	5	4 - Muito Baixa	3 - Pouco Urgente	N3	Sustentação e Administração de Banco de Dados	Portal Web / Telefone / E-mail	13 x 5 (7:00hs - 21:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
396	Técnico	2 - Requisições de Mudança	Ambiente de Banco de Dados	Administração de Ambientes (Instâncias ou Ambientes - PRD, HML ou TST)	Realocar ou Migrar	CGTI (Restrito)	Até 240min	NBD ou agendado	P15	5	5 - Baixíssima	3 - Pouco Urgente	N3	Sustentação e Administração de Banco de Dados	Portal Web / Telefone / E-mail	13 x 5 (7:00hs - 21:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
397	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Ambiente de Banco de Dados	Administração de Ambientes (Instâncias ou Ambientes - PRD, HML ou TST)	Desinstalar ou Desprovisionar Recursos	CGTI (Restrito)	Até 240min	NBD ou agendado	P15	5	5 - Baixíssima	3 - Pouco Urgente	N3	Sustentação e Administração de Banco de Dados	Portal Web / Telefone / E-mail	13 x 5 (7:00hs - 21:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
398	Técnico	2 - Requisições de Mudança	Ambiente de Banco de Dados	Administração de Ambientes (Instâncias ou Ambientes - PRD, HML ou TST)	Atualizar	CGTI (Restrito)	Até 240min	NBD ou agendado	P15	5	5 - Baixíssima	3 - Pouco Urgente	N3	Sustentação e Administração de Banco de Dados	Portal Web / Telefone / E-mail	13 x 5 (7:00hs - 21:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
399	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Ambiente de Banco de Dados	Gerenciamento de Objetos (JOBS, Queries, Estruturas, Esquemas ou Objetos)	Otimizar Recursos	CGTI (Restrito)	Até 240min	NBD ou agendado	P12	5	4 - Muito Baixa	3 - Pouco Urgente	N3	Sustentação e Administração de Banco de Dados	Portal Web / Telefone / E-mail	13 x 5 (7:00hs - 21:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
400	Técnico	3 - Incidente	Ambiente de Banco de Dados	Gerenciamento de Objetos (JOBS, Queries, Estruturas, Esquemas ou Objetos)	Investigar falha	CGTI (Restrito)	Até 30min	Até 4 horas	P03	2	1 - Alta	3 - Pouco Urgente	N3	Sustentação e Administração de Banco de Dados	Portal Web / Telefone / E-mail	13 x 5 (7:00hs - 21:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Incidentes</a>	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
401	Técnico	3 - Incidente	Ambiente de Banco de Dados	Gerenciamento de Objetos (JOBS, Queries, Estruturas, Esquemas ou Objetos)	Investigar falha (Indisponibilidade)	CGTI (Restrito)	Até 30min	Até 2 horas	P01	1	1 - Alta	1 - Muito Urgente	N3	Sustentação e Administração de Banco de Dados	Portal Web / Telefone / E-mail	13 x 5 (7:00hs - 21:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Incidentes</a>	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
402	Técnico	2 - Requisições de Mudança	Ambiente de Banco de Dados	Gerenciamento de Objetos (JOBS, Queries, Estruturas, Esquemas ou Objetos)	Instalar ou Provisionar Recursos	CGTI (Restrito)	Até 240min	NBD ou agendado	P12	5	4 - Muito Baixa	3 - Pouco Urgente	N3	Sustentação e Administração de Banco de Dados	Portal Web / Telefone / E-mail	13 x 5 (7:00hs - 21:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
403	Técnico	2 - Requisições de Mudança	Ambiente de Banco de Dados	Gerenciamento de Objetos (JOBS, Queries, Estruturas, Esquemas ou Objetos)	Gerenciar Configurações ou Recursos	CGTI (Restrito)	Até 240min	NBD ou agendado	P12	5	4 - Muito Baixa	3 - Pouco Urgente	N3	Sustentação e Administração de Banco de Dados	Portal Web / Telefone / E-mail	13 x 5 (7:00hs - 21:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
404	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Ambiente de Banco de Dados	Gerenciamento de Objetos (JOBS, Queries, Estruturas, Esquemas ou Objetos)	Desinstalar ou Desprovisionar Recursos	CGTI (Restrito)	Até 240min	NBD ou agendado	P12	5	4 - Muito Baixa	3 - Pouco Urgente	N3	Sustentação e Administração de Banco de Dados	Portal Web / Telefone / E-mail	13 x 5 (7:00hs - 21:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
405	Técnico	2 - Requisições de Mudança	Ambiente de Banco de Dados	Gerenciamento de Objetos (JOBS, Queries, Estruturas, Esquemas ou Objetos)	Atualizar	CGTI (Restrito)	Até 240min	NBD ou agendado	P15	5	5 - Baixíssima	3 - Pouco Urgente	N3	Sustentação e Administração de Banco de Dados	Portal Web / Telefone / E-mail	13 x 5 (7:00hs - 21:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
406	Técnico	2 - Requisições de Mudança	Ambiente de Banco de Dados	Políticas de Segurança da Informação	Gerenciar Configurações ou Recursos	CGTI (Restrito)	Até 240min	NBD ou agendado	P12	5	4 - Muito Baixa	3 - Pouco Urgente	N3	Sustentação e Administração de Banco de Dados	Portal Web / Telefone / E-mail	13 x 5 (7:00hs - 21:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
407	Técnico	2 - Requisições de Mudança	Ambiente de Banco de Dados	Políticas de Segurança da Informação	Atualizar	CGTI (Restrito)	Até 240min	NBD ou agendado	P15	5	5 - Baixíssima	3 - Pouco Urgente	N3	Sustentação e Administração de Banco de Dados	Portal Web / Telefone / E-mail	13 x 5 (7:00hs - 21:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
408	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Ambiente de Banco de Dados	Políticas de Segurança da Informação	Elaborar ou Editar	CGTI (Restrito)	Até 240min	NBD ou agendado	P15	5	5 - Baixíssima	3 - Pouco Urgente	N3	Sustentação e Administração de Banco de Dados	Portal Web / Telefone / E-mail	13 x 5 (7:00hs - 21:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
409	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Ambiente de Banco de Dados	Backup e Restauração de Dados (Scripts, Queries ou Rotinas de Backup)	Desinstalar ou Desprovisionar Recursos	CGTI (Restrito)	Até 120min	Até 16 horas	P09	4	3 - Baixa	3 - Pouco Urgente	N3	Sustentação e Administração de Banco de Dados	Portal Web / Telefone / E-mail	13 x 5 (7:00hs - 21:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
410	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Ambiente de Banco de Dados	Backup e Restauração de Dados (Scripts, Queries ou Rotinas de Backup)	Otimizar Recursos	CGTI (Restrito)	Até 240min	NBD ou agendado	P12	5	4 - Muito Baixa	3 - Pouco Urgente	N3	Sustentação e Administração de Banco de Dados	Portal Web / Telefone / E-mail	13 x 5 (7:00hs - 21:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
411	Técnico	3 - Incidente	Ambiente de Banco de Dados	Backup e Restauração de Dados (Scripts, Queries ou Rotinas de Backup)	Invest													



	Catálogo	Tipo de Solicitação	Ambiente ou ativo atendido	Componente de TIC Atendido	Ação Executada	NPA (Nível Potencial de Autonomia?)	Quem pode solicitar?	Primeiro Tempo de Resposta	Tempo de Solução	Código de Prioridade (P)	Severidade	Criticidade	Urgência	Nível de Atendimento	Grupo solucionador	Meios de solicitação	Período definido para atendimento	Link do Fluxograma de atendimento	Link da Base de Conhecimento / Script de Resolução
414	Técnico	2 - Requisições de Mudança	Ambiente de Banco de Dados	Backup e Restauração de Dados (Scripts, Queries ou Rotinas de Backup)	Gerenciar Configurações ou Recursos	CGTI (Restrito)	Até 240min	NBD ou agendado	P12	5	4 - Muito Baixa	3 - Pouco Urgente	N3	Sustentação e Administração de Banco de Dados	Portal Web / Telefone / E-mail	13 x 5 (7:00hs - 21:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>	
415	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Ambiente de Banco de Dados	Backup e Restauração de Dados (Scripts, Queries ou Rotinas de Backup)	Desinstalar ou Desprovisionar Recursos	CGTI (Restrito)	Até 240min	NBD ou agendado	P12	5	4 - Muito Baixa	3 - Pouco Urgente	N3	Sustentação e Administração de Banco de Dados	Portal Web / Telefone / E-mail	13 x 5 (7:00hs - 21:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>	
416	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Ambiente de Banco de Dados	Backup e Restauração de Dados (Scripts, Queries ou Rotinas de Backup)	Restaurar ou Reverter	CGTI (Restrito)	Até 30min	Até 2 horas	P04	1	2 - Média	1 - Muito Urgente	N3	Sustentação e Administração de Banco de Dados	Portal Web / Telefone / E-mail	13 x 5 (7:00hs - 21:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>	
417	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Ambiente de Banco de Dados	Backup e Restauração de Dados (Scripts, Queries ou Rotinas de Backup)	Executar Rotina Técnica Automatizada	CGTI (Restrito)	Até 240min	NBD ou agendado	P12	5	4 - Muito Baixa	3 - Pouco Urgente	N3	Sustentação e Administração de Banco de Dados	Portal Web / Telefone / E-mail	13 x 5 (7:00hs - 21:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>	
418	Técnico	2 - Requisições de Mudança	Ambiente de Banco de Dados	Backup e Restauração de Dados (Scripts, Queries ou Rotinas de Backup)	Atualizar	CGTI (Restrito)	Até 240min	NBD ou agendado	P15	5	5 - Baixíssima	3 - Pouco Urgente	N3	Sustentação e Administração de Banco de Dados	Portal Web / Telefone / E-mail	13 x 5 (7:00hs - 21:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>	
419	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Ambiente de Banco de Dados	Administração do SGBD	Otimizar Recursos	CGTI (Restrito)	Até 240min	NBD ou agendado	P12	5	4 - Muito Baixa	3 - Pouco Urgente	N3	Sustentação e Administração de Banco de Dados	Portal Web / Telefone / E-mail	13 x 5 (7:00hs - 21:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>	
420	Técnico	3 - Incidente	Ambiente de Banco de Dados	Administração do SGBD	Investigar falha	CGTI (Restrito)	Até 30min	Até 4 horas	P03	2	1 - Alta	3 - Pouco Urgente	N3	Sustentação e Administração de Banco de Dados	Portal Web / Telefone / E-mail	13 x 5 (7:00hs - 21:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Incidentes</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>	
421	Técnico	3 - Incidente	Ambiente de Banco de Dados	Administração do SGBD	Investigar falha (Indisponibilidade)	CGTI (Restrito)	Até 30min	Até 2 horas	P01	1	1 - Alta	1 - Muito Urgente	N3	Sustentação e Administração de Banco de Dados	Portal Web / Telefone / E-mail	13 x 5 (7:00hs - 21:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Incidentes</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>	
422	Técnico	2 - Requisições de Mudança	Ambiente de Banco de Dados	Administração do SGBD	Ajustar Capacidade de Recursos	CGTI (Restrito)	Até 240min	NBD ou agendado	P12	5	4 - Muito Baixa	3 - Pouco Urgente	N3	Sustentação e Administração de Banco de Dados	Portal Web / Telefone / E-mail	13 x 5 (7:00hs - 21:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>	
423	Técnico	2 - Requisições de Mudança	Ambiente de Banco de Dados	Administração do SGBD	Instalar ou Provisionar Recursos	CGTI (Restrito)	Até 240min	NBD ou agendado	P12	5	4 - Muito Baixa	3 - Pouco Urgente	N3	Sustentação e Administração de Banco de Dados	Portal Web / Telefone / E-mail	13 x 5 (7:00hs - 21:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>	
424	Técnico	2 - Requisições de Mudança	Ambiente de Banco de Dados	Administração do SGBD	Gerenciar Configurações ou Recursos	CGTI (Restrito)	Até 240min	NBD ou agendado	P12	5	4 - Muito Baixa	3 - Pouco Urgente	N3	Sustentação e Administração de Banco de Dados	Portal Web / Telefone / E-mail	13 x 5 (7:00hs - 21:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>	
425	Técnico	2 - Requisições de Mudança	Ambiente de Banco de Dados	Administração do SGBD	Realocar ou Migrar	CGTI (Restrito)	Até 240min	NBD ou agendado	P15	5	5 - Baixíssima	3 - Pouco Urgente	N3	Sustentação e Administração de Banco de Dados	Portal Web / Telefone / E-mail	13 x 5 (7:00hs - 21:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>	
426	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Ambiente de Banco de Dados	Administração do SGBD	Desinstalar ou Desprovisionar Recursos	CGTI (Restrito)	Até 240min	NBD ou agendado	P15	5	5 - Baixíssima	3 - Pouco Urgente	N3	Sustentação e Administração de Banco de Dados	Portal Web / Telefone / E-mail	13 x 5 (7:00hs - 21:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>	
427	Técnico	2 - Requisições de Mudança	Ambiente de Banco de Dados	Administração do SGBD	Atualizar	CGTI (Restrito)	Até 240min	NBD ou agendado	P15	5	5 - Baixíssima	3 - Pouco Urgente	N3	Sustentação e Administração de Banco de Dados	Portal Web / Telefone / E-mail	13 x 5 (7:00hs - 21:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>	
428	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Ambiente de Banco de Dados	Administração do SGBD	Criar Backup	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>	
429	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Ambiente de Banco de Dados	Monitoramento e Auditoria (Status, Conexões, Vulnerabilidades ou Consistência)	Otimizar Recursos	CGTI (Restrito)	Até 240min	NBD ou agendado	P12	5	4 - Muito Baixa	3 - Pouco Urgente	N3	Sustentação e Administração de Banco de Dados	Portal Web / Telefone / E-mail	13 x 5 (7:00hs - 21:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>	
430	Técnico	2 - Requisições de Mudança	Ambiente de Banco de Dados	Monitoramento e Auditoria (Status, Conexões, Vulnerabilidades ou Consistência)	Instalar ou Provisionar Recursos	CGTI (Restrito)	Até 240min	NBD ou agendado	P12	5	4 - Muito Baixa	3 - Pouco Urgente	N3	Sustentação e Administração de Banco de Dados	Portal Web / Telefone / E-mail	13 x 5 (7:00hs - 21:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>	
431	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Ambiente de Banco de Dados	Monitoramento e Auditoria (Status, Conexões, Vulnerabilidades ou Consistência)	Validar ou Verificar Entrega Técnica	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N3	Sustentação e Administração de Banco de Dados	Portal Web / Telefone / E-mail	13 x 5 (7:00hs - 21:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>	
432	Técnico	4 - Problema	Ambiente de Banco de Dados	Falha com causa indeterminada	Realizar Análise de Causa Raiz	CGTI (Restrito)	Até 120min	Até 16 horas	P13	4	5 - Baixíssima	1 - Muito Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Problemas</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>	
433	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Ambiente de Banco de Dados	Base de Conhecimento (KB - knowledge base)	Documentar ou Registrar	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P10	3	4 - Muito Baixa	1 - Muito Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	13 x 5 (7:00hs - 21:00hs)	<a href="#">Gerenciamento do Conhecimento</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>	
434	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Ambiente de Banco de Dados	Evento, Reunião ou Visita Técnica	Acompanhar ou Participar	CGTI (Restrito)	Até 240min	NBD ou agendado	P15	5	5 - Baixíssima	3 - Pouco Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	13 x 5 (7:00hs - 21:00hs)	<a href="#">Gerenciamento do Conhecimento</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>	
435	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Ambiente de Banco de Dados	Atendimento ou Intervenção	Agendar ou Programar	CGTI (Restrito)	Até 240min	NBD ou agendado	P15	5	5 - Baixíssima	3 - Pouco Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	13 x 5 (7:00hs - 21:00hs)	<a href="#">Gerenciamento do Conhecimento</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>	
436	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Ambiente de Banco de Dados	Funcionamento ou Capacidade	Monitorar	CGTI (Restrito)	Até 240min	NBD ou agendado	P15	5	5 - Baixíssima	3 - Pouco Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	13 x 5 (7:00hs - 21:00hs)	<a href="#">Gerenciamento do Conhecimento</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>	
437	Técnico	7 - Outros	Ambiente de Banco de Dados	Outros	Outros	CGTI (Restrito)	Até 240min	NBD ou agendado	P15	5	5 - Baixíssima	3 - Pouco Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	13 x 5 (7:00hs - 21:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>	
438	Técnico	2 - Requisições de Mudança	Ambiente Linux	Servidores, Aplicações ou Serviços Linux	Instalar ou Provisionar Recursos	CGTI (Restrito)	Até 240min	NBD ou agendado	P12	5	4 - Muito Baixa	3 - Pouco Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>	
439	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Ambiente Linux	Servidores, Aplicações ou Serviços Linux	Desinstalar ou Desprovisionar Recursos	CGTI (Restrito)	Até 120min	Até 16 horas	P09	4	3 - Baixa	3 - Pouco Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>	
440	Técnico	2 - Requisições de Mudança	Ambiente Linux	Servidores, Aplicações ou Serviços Linux	Gerenciar Configurações ou Recursos	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>	
441	Técnico	3 - Incidente	Ambiente Linux	Servidores, Aplicações ou Serviços Linux	Investigar falha	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Incidentes</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>	
442	Técnico	3 - Incidente	Ambiente Linux	Servidores, Aplicações ou Serviços Linux	Investigar falha (Indisponibilidade)	CGTI (Restrito)	Até 30min	Até 4 horas	P05	2	2 - Média	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Incidentes</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>	
443	Técnico	2 - Requisições de Mudança	Ambiente Linux	Servidores, Aplicações ou Serviços Linux	Atualizar	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>	
444	Técnico	2 - Requisições de Mudança	Ambiente Linux	Servidores, Aplicações ou Serviços Linux	Realocar ou Migrar	CGTI (Restrito)	Até 240min	NBD ou agendado	P12	5	4 - Muito Baixa	3 - Pouco Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>	
445	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Ambiente Linux	Servidores, Aplicações ou Serviços Linux	Reinicialização ou Reset	CGTI (Restrito)	Até 30min	Até 2 horas	P01	1	1 - Alta	1 - Muito Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>	
446	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Ambiente Linux	Servidores, Aplicações ou Serviços Linux	Eslarecer Dúvida	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento do Conhecimento</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>	
447	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Ambiente Linux	Servidores, Aplicações ou Serviços Linux	Criar Backup	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>	
448	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Ambiente Linux	Servidores, Aplicações ou Serviços Linux	Restaurar ou Reverter	CGTI (Restrito)	Até 120min	Até 16 horas	P11	4	4 - Muito Baixa	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>	
449	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Ambiente Linux	Servidores, Aplicações ou Serviços Linux	Gerenciar Licenciamento de Software	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>	
450	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Ambiente Linux	Servidores, Aplicações ou Serviços Linux	Liberar ou Conceder Acesso	CGTI (Restrito)	Até 30min	Até 2 horas	P01	1	1 - Alta	1 - Muito Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>	
451	Técnico	2 - Requisições de Mudança	Ambiente Linux	Filesystem, Diretórios, Pastas ou Arquivos	Instalar ou Provisionar Recursos	CGTI (Restrito)	Até 240min	NBD ou agendado	P12	5	4 - Muito Baixa	3 - Pouco Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>	
452	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Ambiente Linux	Filesystem, Diretórios, Pastas ou Arquivos	Desinstalar ou Desprovisionar Recursos	CGTI (Restrito)	Até 120min	Até 16 horas	P09	4	3 - Baixa	3 - Pouco Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>	
453	Técnico	2 - Requisições de Mudança	Ambiente Linux	Filesystem, Diretórios, Pastas ou Arquivos	Gerenciar Configurações ou Recursos	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>	
454	Técnico	3 - Incidente	Ambiente Linux	Filesystem, Diretórios, Pastas ou Arquivos	Investigar falha	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Incidentes</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>	
455	Técnico	3 - Incidente	Ambiente Linux	Filesystem, Diretórios, Pastas ou Arquivos	Investigar falha (Indisponibilidade)	CGTI (Restrito)	Até 30min	Até 4 horas	P05	2	2 - Média	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Incidentes</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>	
456	Técnico	2 - Requisições de Mudança	Ambiente Linux	Filesystem, Diretórios, Pastas ou Arquivos	Atualizar	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>	
457	Técnico	2 - Requisições de Mudança	Ambiente Linux	Filesystem, Diretórios, Pastas ou Arquivos	Realocar ou Migrar	CGTI (Restrito)	Até 240min	NBD ou agendado	P12	5	4 - Muito Baixa	3 - Pouco Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>	
458	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Ambiente Linux	Filesystem, Diretórios, Pastas ou Arquivos	Eslarecer Dúvida	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento do Conhecimento</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>	
459	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Ambiente Linux	Filesystem, Diretórios, Pastas ou Arquivos	Liberar ou Conceder Acesso	CGTI (Restrito)	Até 30min	Até 2 horas	P04	1	2 - Média	1 - Muito Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Incidentes</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>	
460	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Ambiente Linux	Filesystem, Diretórios, Pastas ou Arquivos	Estruturar ou mapear	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>	
461	Técnico	2 - Requisições de Mudança	Ambiente Linux	Filesystem, Diretórios, Pastas ou Arquivos	Ajustar Capacidade de Recursos	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>	
462	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Ambiente Linux	Filesystem, Diretórios, Pastas ou Arquivos	Criar Backup	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>	
463	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Ambiente Linux	Filesystem, Diretórios, Pastas ou Arquivos	Restaurar ou Reverter	CGTI (Restrito)	Até 120min	Até 16 horas	P11	4	4 - Muito Baixa	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>	
464	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Ambiente Linux	Serviços Específicos (INPI Drive)	Criar ou Habilitar Conta	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P06	3	2 - Média	3 - Pouco Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>	
465	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Ambiente Linux	Serviços Específicos (INPI Drive)	Excluir, Bloquear ou Suspende Conta	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P06	3	2 - Média	3 - Pouco Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>	
466	Técnico	2 - Requisições de Mudança	Ambiente Linux	Serviços Específicos (INPI Drive)	Gerenciar Configurações ou Recursos	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>	
467	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Ambiente Linux	Serviços Específicos (INPI Drive)	Recuperar ou Resetar Senha	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>	
468	Técnico	3 - Incidente	Ambiente Linux	Serviços Específicos (INPI Drive)	Investigar falha	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Incidentes</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>	
469	Técnico	3 - Incidente	Ambiente Linux																



473	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Ambiente Linux	Serviços Específicos (NPI Drive)	Restaurar ou Reverter	CGTI (Restrito)	Até 120min	Até 16 horas	P11	4	4 - Muito Baixa	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	Gerenciamento de Requisições	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
474	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Ambiente Linux	Serviços Específicos (E-mail)	Criar ou Habilitar Conta	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P06	3	2 - Média	3 - Pouco Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	Gerenciamento de Requisições	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
475	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Ambiente Linux	Serviços Específicos (E-mail)	Excluir, Bloquear ou Suspender Conta	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P06	3	2 - Média	3 - Pouco Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	Gerenciamento de Requisições	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
476	Técnico	2 - Requisições de Mudança	Ambiente Linux	Serviços Específicos (E-mail)	Gerenciar Configurações ou Recursos	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	Gerenciamento de Requisições	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
477	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Ambiente Linux	Serviços Específicos (E-mail)	Recuperar ou Resetar Senha	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	Gerenciamento de Requisições	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
478	Técnico	3 - Incidente	Ambiente Linux	Serviços Específicos (E-mail)	Investigar falha	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	Gerenciamento de Incidentes	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
479	Técnico	3 - Incidente	Ambiente Linux	Serviços Específicos (E-mail)	Investigar falha (Indisponibilidade)	CGTI (Restrito)	Até 30min	Até 4 horas	P05	2	2 - Média	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	Gerenciamento de Incidentes	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
480	Técnico	2 - Requisições de Mudança	Ambiente Linux	Serviços Específicos (E-mail)	Ajustar Capacidade de Recursos	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	Gerenciamento de Requisições	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
481	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Ambiente Linux	Serviços Específicos (E-mail)	Esclarecer Dúvida	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	Gerenciamento do Conhecimento	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
482	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Ambiente Linux	Serviços Específicos (E-mail)	Criar Backup	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	Gerenciamento de Requisições	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
483	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Ambiente Linux	Serviços Específicos (E-mail)	Restaurar ou Reverter	CGTI (Restrito)	Até 120min	Até 16 horas	P11	4	4 - Muito Baixa	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	Gerenciamento de Requisições	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
484	Técnico	2 - Requisições de Mudança	Ambiente Linux	Serviços Específicos (DNS)	Instalar ou Provisionar Recursos	CGTI (Restrito)	Até 240min	NBD ou agendado	P12	5	4 - Muito Baixa	3 - Pouco Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	Gerenciamento de Requisições	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
485	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Ambiente Linux	Serviços Específicos (DNS)	Desinstalar ou Desprovisionar Recursos	CGTI (Restrito)	Até 120min	Até 16 horas	P08	4	3 - Baixa	3 - Pouco Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	Gerenciamento de Requisições	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
486	Técnico	2 - Requisições de Mudança	Ambiente Linux	Serviços Específicos (DNS)	Gerenciar Configurações ou Recursos	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	Gerenciamento de Requisições	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
487	Técnico	3 - Incidente	Ambiente Linux	Serviços Específicos (DNS)	Investigar falha	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	Gerenciamento de Incidentes	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
488	Técnico	3 - Incidente	Ambiente Linux	Serviços Específicos (DNS)	Investigar falha (Indisponibilidade)	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P06	3	2 - Média	3 - Pouco Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	Gerenciamento de Incidentes	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
489	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Ambiente Linux	Serviços Específicos (DNS)	Esclarecer Dúvida	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P06	3	2 - Média	3 - Pouco Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	Gerenciamento do Conhecimento	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
490	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Ambiente Linux	Serviços Específicos (DNS)	Reinicialização ou Reset	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P06	3	2 - Média	3 - Pouco Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	Gerenciamento de Requisições	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
491	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Ambiente Linux	Serviços Específicos (Busca)	Reinicalização ou Reset	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P06	3	2 - Média	3 - Pouco Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	Gerenciamento de Requisições	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
492	Técnico	3 - Incidente	Ambiente Linux	Serviços Específicos (Busca)	Investigar falha	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	Gerenciamento de Incidentes	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
493	Técnico	3 - Incidente	Ambiente Linux	Serviços Específicos (Busca)	Investigar falha (Indisponibilidade)	CGTI (Restrito)	Até 30min	Até 4 horas	P05	2	2 - Média	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	Gerenciamento de Incidentes	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
494	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Ambiente Linux	Serviços Específicos (Revista)	Reinicialização ou Reset	CGTI (Restrito)	Até 30min	Até 4 horas	P05	2	2 - Média	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	Gerenciamento de Requisições	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
495	Técnico	3 - Incidente	Ambiente Linux	Serviços Específicos (Revista)	Investigar falha	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	Gerenciamento de Incidentes	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
496	Técnico	3 - Incidente	Ambiente Linux	Serviços Específicos (Revista)	Investigar falha (Indisponibilidade)	CGTI (Restrito)	Até 30min	Até 4 horas	P05	2	2 - Média	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	Gerenciamento de Incidentes	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
497	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Ambiente Linux	Serviços Específicos (Revista)	Executar Rotina Técnica Automatizada	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	Gerenciamento de Requisições	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
498	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Ambiente Linux	Acessos, Permissões ou Políticas	Criar ou Habilitar Conta	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P06	3	2 - Média	3 - Pouco Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	Gerenciamento de Requisições	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
499	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Ambiente Linux	Acessos, Permissões ou Políticas	Excluir, Bloquear ou Suspender Conta	CGTI (Restrito)	Até 30min	Até 4 horas	P05	2	2 - Média	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	Gerenciamento de Requisições	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
500	Técnico	2 - Requisições de Mudança	Ambiente Linux	Acessos, Permissões ou Políticas	Gerenciar Configurações ou Recursos	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	Gerenciamento de Requisições	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
501	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Ambiente Linux	Acessos, Permissões ou Políticas	Recuperar ou Resetar Senha	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	Gerenciamento de Requisições	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
502	Técnico	3 - Incidente	Ambiente Linux	Acessos, Permissões ou Políticas	Investigar falha	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	Gerenciamento de Incidentes	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
503	Técnico	3 - Incidente	Ambiente Linux	Acessos, Permissões ou Políticas	Investigar falha (Indisponibilidade)	CGTI (Restrito)	Até 30min	Até 4 horas	P05	2	2 - Média	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	Gerenciamento de Incidentes	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
504	Técnico	2 - Requisições de Mudança	Ambiente Linux	Acessos, Permissões ou Políticas	Atualizar	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	Gerenciamento de Requisições	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
505	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Ambiente Linux	Scripts, Rotinas ou Automatizações	Elaborar ou Editar	CGTI (Restrito)	Até 120min	Até 16 horas	P13	4	5 - Baixíssima	1 - Muito Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	Gerenciamento de Requisições	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
506	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Ambiente Linux	Scripts, Rotinas ou Automatizações	Executar Rotina Técnica Automatizada	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P06	3	2 - Média	3 - Pouco Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	Gerenciamento de Requisições	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
507	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Ambiente Linux	Scripts, Rotinas ou Automatizações	Reinicialização ou Reset	CGTI (Restrito)	Até 30min	Até 4 horas	P05	2	2 - Média	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	Gerenciamento de Requisições	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
508	Técnico	3 - Incidente	Ambiente Linux	Scripts, Rotinas ou Automatizações	Investigar falha	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	Gerenciamento de Incidentes	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
509	Técnico	3 - Incidente	Ambiente Linux	Scripts, Rotinas ou Automatizações	Investigar falha (Indisponibilidade)	CGTI (Restrito)	Até 30min	Até 4 horas	P05	2	2 - Média	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	Gerenciamento de Incidentes	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
510	Técnico	4 - Problema	Ambiente Linux	Falha com causa indeterminada	Realizar Análise de Causa Raiz	CGTI (Restrito)	Até 120min	Até 16 horas	P13	4	5 - Baixíssima	1 - Muito Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	Gerenciamento de Problemas	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
511	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Ambiente Linux	Base de Conhecimento (KB - knowledge base)	Documentar ou Registrar	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P10	3	4 - Muito Baixa	1 - Muito Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	13 x 5 (7:00hs - 21:00hs)	Gerenciamento do Conhecimento	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
512	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Ambiente Linux	Base de Conhecimento (KB - knowledge base)	Publicar ou Emitir	CGTI (Restrito)	Até 240min	NBD ou agendado	P15	5	5 - Baixíssima	3 - Pouco Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	13 x 5 (7:00hs - 21:00hs)	Gerenciamento do Conhecimento	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
513	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Ambiente Linux	Evento, Reunião ou Visita Técnica	Acompanhar ou Participar	CGTI (Restrito)	Até 240min	NBD ou agendado	P15	5	5 - Baixíssima	3 - Pouco Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	13 x 5 (7:00hs - 21:00hs)	Gerenciamento do Conhecimento	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
514	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Ambiente Linux	Atendimento ou Intervenção	Agendar ou Programar	CGTI (Restrito)	Até 240min	NBD ou agendado	P15	5	5 - Baixíssima	3 - Pouco Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	13 x 5 (7:00hs - 21:00hs)	Gerenciamento do Conhecimento	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
515	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Ambiente Linux	Funcionamento ou Capacidade	Monitorar	CGTI (Restrito)	Até 240min	NBD ou agendado	P15	5	5 - Baixíssima	3 - Pouco Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	13 x 5 (7:00hs - 21:00hs)	Gerenciamento do Conhecimento	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
516	Técnico	7 - Outros	Ambiente Linux	Outros	Outros	CGTI (Restrito)	Até 240min	NBD ou agendado	P15	5	5 - Baixíssima	3 - Pouco Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	13 x 5 (7:00hs - 21:00hs)	Gerenciamento de Requisições	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
517	Técnico	2 - Requisições de Mudança	Serviços de Telecom	Enlace WAN ou SD-WAN	Instalar ou Provisionar Recursos	CGTI (Restrito)	Até 240min	NBD ou agendado	P12	5	4 - Muito Baixa	3 - Pouco Urgente	N3	Conectividade e Comunicação	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	Gerenciamento de Requisições	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
518	Técnico	2 - Requisições de Mudança	Serviços de Telecom	Enlace WAN ou SD-WAN	Gerenciar Configurações ou Recursos	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N3	Conectividade e Comunicação	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	Gerenciamento de Requisições	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
519	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Serviços de Telecom	Enlace WAN ou SD-WAN	Desinstalar ou Desprovisionar Recursos	CGTI (Restrito)	Até 120min	Até 16 horas	P09	4	3 - Baixa	3 - Pouco Urgente	N3	Conectividade e Comunicação	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	Gerenciamento de Requisições	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
520	Técnico	2 - Requisições de Mudança	Serviços de Telecom	Enlace WAN ou SD-WAN	Transferir ou Movimentar	CGTI (Restrito)	Até 120min	Até 16 horas	P13	4	5 - Baixíssima	1 - Muito Urgente	N3	Conectividade e Comunicação	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	Gerenciamento de Requisições	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
521	Técnico	3 - Incidente	Serviços de Telecom	Enlace WAN ou SD-WAN	Investigar falha	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N3	Conectividade e Comunicação	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	Gerenciamento de Incidentes	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
522	Técnico	3 - Incidente	Serviços de Telecom	Enlace WAN ou SD-WAN	Investigar falha (Indisponibilidade)	CGTI (Restrito)	Até 30min	Até 4 horas	P05	2	2 - Média	2 - Urgente	N3	Conectividade e Comunicação	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	Gerenciamento de Incidentes	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
523	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Serviços de Telecom	Enlace WAN ou SD-WAN	Realzar Teste Operacional	CGTI (Restrito)	Até 120min	Até 16 horas	P13	4	5 - Baixíssima	1 - Muito Urgente	N3	Conectividade e Comunicação	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	Gerenciamento de Requisições	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
524	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Serviços de Telecom	Enlace WAN ou SD-WAN	Acompanhar ou Participar	CGTI (Restrito)	Até 120min	Até 16 horas	P13	4	5 - Baixíssima	1 - Muito Urgente	N3	Conectividade e Comunicação	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	Gerenciamento de Requisições	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
525	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Serviços de Telecom	Enlace WAN ou SD-WAN	Esclarecer Dúvida	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N3	Conectividade e Comunicação	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	Gerenciamento do Conhecimento	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
526	Técnico	2 - Requisições de Mudança	Serviços de Telecom	Enlace WAN ou Acesso Internet	Instalar ou Provisionar Recursos	CGTI (Restrito)	Até 240min	NBD ou agendado	P12	5	4 - Muito Baixa	3 - Pouco Urgente	N3	Conectividade e Comunicação	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	Gerenciamento de Requisições	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
527	Técnico	2 - Requisições de Mudança	Serviços de Telecom	Enlace MAN ou Acesso Internet	Gerenciar Configurações ou Recursos	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N3	Conectividade e Comunicação	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	Gerenciamento de Requisições	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
528	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Serviços de Telecom	Enlace MAN ou Acesso Internet	Desinstalar ou Desprovisionar Recursos	CGTI (Restrito)	Até 120min	Até 16 horas	P09	4	3 - Baixa	3 - Pouco Urgente	N3	Conectividade e Comunicação	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	Gerenciamento de Requisições	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
529	Técnico	3 - Incidente	Serviços de Telecom	Enlace MAN ou Acesso Internet	Investigar falha	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N3	Conectividade e Comunicação	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	Gerenciamento de Incidentes	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
530	Técnico	3 - Incidente	Serviços de Telecom	Enlace MAN ou Acesso Internet	Investigar falha (Indisponibilidade)	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P06	3	2 - Média	3 - Pouco Urgente	N3	Conectividade e Comunicação	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	Gerenciamento de Incidentes	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
531	Técnico	2 - Requisições de Mudança	Serviços de Telecom	Enlace MAN ou Acesso Internet	Transferir ou Movimentar	CGTI (Restrito)	Até 120min	Até 16 horas	P13	4	5 - Baixíssima	1 - Muito Urgente	N3	Conectividade e Comunicação	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	Gerenciamento de Requisições	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/





## Catálogo de Serviços

*Serviços de Operação de Infraestrutura e Atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação (Service Desk)*

	Catálogo	Tipo de Solicitação	Ambiente ou ativo atendido	Componente de TIC Atendido	Ação Executada	NPA (Nível Potencial de Autonomia)	Quem pode solicitar?	Primeiro Tempo de Resposta	Tempo de Solução	Código de Prioridade (P)	Severidade	Criticidade	Urgência	Nível de Atendimento	Grupo solucionador	Meios de solicitação	Período definido para atendimento	Link do Fluxograma de atendimento	Link da Base de Conhecimento / Script de Resolução
532	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Serviços de Telecom	Enlace MAN ou Acesso Internet	Realizar Teste Operacional	CGTI (Restrito)	Até 120min	Até 16 horas	P13	4	5 - Baixíssima	1 - Muito Urgente	N3	Conectividade e Comunicação		Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
533	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Serviços de Telecom	Enlace MAN ou Acesso Internet	Esclarecer Dúvida	CGTI (Restrito)	Até 8 horas		P08	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N3	Conectividade e Comunicação		Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento do Conhecimento</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
534	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Serviços de Telecom	Enlace MAN ou Acesso Internet	Acompanhar ou Participar	CGTI (Restrito)	Até 120min	Até 16 horas	P13	4	5 - Baixíssima	1 - Muito Urgente	N3	Conectividade e Comunicação		Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
535	Técnico	2 - Requisições de Mudança	Conectividade e Comunicação - WLAN	Access point ou controladora Wi-Fi	Instalar ou Provisionar Recursos	CGTI (Restrito)	Até 240min	NBD ou agendado	P12	5	4 - Muito Baixa	3 - Pouco Urgente	N3	Conectividade e Comunicação		Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
536	Técnico	2 - Requisições de Mudança	Conectividade e Comunicação - WLAN	Access point ou controladora Wi-Fi	Gerenciar Configurações ou Recursos	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N3	Conectividade e Comunicação		Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
537	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Conectividade e Comunicação - WLAN	Access point ou controladora Wi-Fi	Desinstalar ou Desprovisionar Recursos	CGTI (Restrito)	Até 120min	Até 16 horas	P09	4	3 - Baixa	3 - Pouco Urgente	N3	Conectividade e Comunicação		Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
538	Técnico	3 - Incidente	Conectividade e Comunicação - WLAN	Access point ou controladora Wi-Fi	Investigar falha	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N3	Conectividade e Comunicação		Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Incidentes</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
539	Técnico	3 - Incidente	Conectividade e Comunicação - WLAN	Access point ou controladora Wi-Fi	Investigar falha (Indisponibilidade)	CGTI (Restrito)	Até 30min	Até 4 horas	P05	2	2 - Média	2 - Urgente	N3	Conectividade e Comunicação		Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Incidentes</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
540	Técnico	2 - Requisições de Mudança	Conectividade e Comunicação - WLAN	Access point ou controladora Wi-Fi	Atualizar	CGTI (Restrito)	Até 240min	NBD ou agendado	P12	5	4 - Muito Baixa	3 - Pouco Urgente	N3	Conectividade e Comunicação		Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
541	Técnico	2 - Requisições de Mudança	Conectividade e Comunicação - WLAN	Access point ou controladora Wi-Fi	Transferir ou Movimentar	CGTI (Restrito)	Até 120min	Até 16 horas	P13	4	5 - Baixíssima	1 - Muito Urgente	N3	Conectividade e Comunicação		Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
542	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Conectividade e Comunicação - WLAN	Acessos, Permissões ou Políticas	Librar ou Conceder Acesso	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P06	3	2 - Média	3 - Pouco Urgente	N3	Conectividade e Comunicação		Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
543	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Conectividade e Comunicação - WLAN	Acessos, Permissões ou Políticas	Bloquear ou Suspende Recursos	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P06	3	2 - Média	3 - Pouco Urgente	N3	Conectividade e Comunicação		Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
544	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Conectividade e Comunicação - WLAN	Acessos, Permissões ou Políticas	Realizar Teste Operacional	CGTI (Restrito)	Até 120min	Até 16 horas	P11	4	4 - Muito Baixa	2 - Urgente	N3	Conectividade e Comunicação		Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
545	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Conectividade e Comunicação - WLAN	Acessos, Permissões ou Políticas	Esclarecer Dúvida	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N3	Conectividade e Comunicação		Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento do Conhecimento</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
546	Técnico	2 - Requisições de Mudança	Conectividade e Comunicação - LAN	Switch de Acesso	Instalar ou Provisionar Recursos	CGTI (Restrito)	Até 240min	NBD ou agendado	P12	5	4 - Muito Baixa	3 - Pouco Urgente	N3	Conectividade e Comunicação		Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
547	Técnico	2 - Requisições de Mudança	Conectividade e Comunicação - LAN	Switch de Acesso	Gerenciar Configurações ou Recursos	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N3	Conectividade e Comunicação		Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
548	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Conectividade e Comunicação - LAN	Switch de Acesso	Desinstalar ou Desprovisionar Recursos	CGTI (Restrito)	Até 120min	Até 16 horas	P09	4	3 - Baixa	3 - Pouco Urgente	N3	Conectividade e Comunicação		Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
549	Técnico	3 - Incidente	Conectividade e Comunicação - LAN	Switch de Acesso	Investigar falha	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N3	Conectividade e Comunicação		Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Incidentes</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
550	Técnico	3 - Incidente	Conectividade e Comunicação - LAN	Switch de Acesso	Investigar falha (Indisponibilidade)	CGTI (Restrito)	Até 30min	Até 4 horas	P05	2	2 - Média	2 - Urgente	N3	Conectividade e Comunicação		Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Incidentes</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
551	Técnico	2 - Requisições de Mudança	Conectividade e Comunicação - LAN	Switch de Acesso	Atualizar	CGTI (Restrito)	Até 240min	NBD ou agendado	P12	5	4 - Muito Baixa	3 - Pouco Urgente	N3	Conectividade e Comunicação		Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
552	Técnico	2 - Requisições de Mudança	Conectividade e Comunicação - LAN	Switch de Acesso	Transferir ou Movimentar	CGTI (Restrito)	Até 120min	Até 16 horas	P13	4	5 - Baixíssima	1 - Muito Urgente	N3	Conectividade e Comunicação		Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
553	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Conectividade e Comunicação - LAN	Switch de Acesso	Esclarecer Dúvida	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N3	Conectividade e Comunicação		Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento do Conhecimento</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
554	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Conectividade e Comunicação - LAN	LAN (Inventário)	Documentar ou Registrar	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P10	3	4 - Muito Baixa	1 - Muito Urgente	N3	Conectividade e Comunicação		Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento do Conhecimento</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
555	Técnico	2 - Requisições de Mudança	Conectividade e Comunicação - LAN	Switch CORE ou Agregação	Instalar ou Provisionar Recursos	CGTI (Restrito)	Até 120min	Até 16 horas	P13	4	5 - Baixíssima	1 - Muito Urgente	N3	Conectividade e Comunicação		Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
556	Técnico	2 - Requisições de Mudança	Conectividade e Comunicação - LAN	Switch CORE ou Agregação	Gerenciar Configurações ou Recursos	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N3	Conectividade e Comunicação		Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
557	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Conectividade e Comunicação - LAN	Switch CORE ou Agregação	Desinstalar ou Desprovisionar Recursos	CGTI (Restrito)	Até 120min	Até 16 horas	P09	4	3 - Baixa	3 - Pouco Urgente	N3	Conectividade e Comunicação		Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
558	Técnico	3 - Incidente	Conectividade e Comunicação - LAN	Switch CORE ou Agregação	Investigar falha	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N3	Conectividade e Comunicação		Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Incidentes</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
559	Técnico	3 - Incidente	Conectividade e Comunicação - LAN	Switch CORE ou Agregação	Investigar falha (Indisponibilidade)	CGTI (Restrito)	Até 30min	Até 4 horas	P05	2	2 - Média	2 - Urgente	N3	Conectividade e Comunicação		Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Incidentes</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
560	Técnico	2 - Requisições de Mudança	Conectividade e Comunicação - LAN	Switch CORE ou Agregação	Atualizar	CGTI (Restrito)	Até 240min	NBD ou agendado	P12	5	4 - Muito Baixa	3 - Pouco Urgente	N3	Conectividade e Comunicação		Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
561	Técnico	2 - Requisições de Mudança	Conectividade e Comunicação - LAN	Switch CORE ou Agregação	Transferir ou Movimentar	CGTI (Restrito)	Até 120min	Até 16 horas	P13	4	5 - Baixíssima	1 - Muito Urgente	N3	Conectividade e Comunicação		Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
562	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Conectividade e Comunicação - LAN	Switch CORE ou Agregação	Esclarecer Dúvida	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N3	Conectividade e Comunicação		Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento do Conhecimento</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
563	Técnico	2 - Requisições de Mudança	Conectividade e Comunicação - LAN	Ponto ou cabeamento	Instalar ou Provisionar Recursos	CGTI (Restrito)	Até 120min	Até 16 horas	P13	4	5 - Baixíssima	1 - Muito Urgente	N3	Conectividade e Comunicação		Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
564	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Conectividade e Comunicação - LAN	Ponto ou cabeamento	Desinstalar ou Desprovisionar Recursos	CGTI (Restrito)	Até 120min	Até 16 horas	P09	4	3 - Baixa	3 - Pouco Urgente	N3	Conectividade e Comunicação		Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
565	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Conectividade e Comunicação - LAN	Ponto ou cabeamento	Esclarecer Dúvida	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N3	Conectividade e Comunicação		Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento do Conhecimento</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
566	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Conectividade e Comunicação - LAN	Ponto ou cabeamento	Librar ou Conceder Acesso	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P06	3	2 - Média	3 - Pouco Urgente	N3	Conectividade e Comunicação		Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
567	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Conectividade e Comunicação - LAN	Ponto ou cabeamento	Suspender ou Revogar Acesso	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P06	3	2 - Média	3 - Pouco Urgente	N3	Conectividade e Comunicação		Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
568	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Conectividade e Comunicação - LAN	Ponto ou cabeamento	Estruturar ou Mapear	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N3	Conectividade e Comunicação		Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
569	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Conectividade e Comunicação - LAN	Endereçamento IP ou VLAN	Estruturar ou Mapear	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N3	Conectividade e Comunicação		Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
570	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Conectividade e Comunicação - LAN	Endereçamento IP ou VLAN	Documentar ou Registrar	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P10	3	4 - Muito Baixa	1 - Muito Urgente	N3	Conectividade e Comunicação		Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento do Conhecimento</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
571	Técnico	3 - Incidente	Conectividade e Comunicação - LAN	Endereçamento IP ou VLAN	Investigar falha	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N3	Conectividade e Comunicação		Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Incidentes</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
572	Técnico	3 - Incidente	Conectividade e Comunicação - LAN	Endereçamento IP ou VLAN	Investigar falha (Indisponibilidade)	CGTI (Restrito)	Até 30min	Até 4 horas	P05	2	2 - Média	2 - Urgente	N3	Conectividade e Comunicação		Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Incidentes</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
573	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Conectividade e Comunicação - LAN	Equipamentos de Rede	Estruturar ou Mapear	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N3	Conectividade e Comunicação		Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
574	Técnico	2 - Requisições de Mudança	Conectividade e Comunicação - Telefonia IP	Endpoint (Telefone ou Softphone)	Instalar ou Provisionar Recursos	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N3	Conectividade e Comunicação		Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
575	Técnico	2 - Requisições de Mudança	Conectividade e Comunicação - Telefonia IP	Endpoint (Telefone ou Softphone)	Gerenciar Configurações ou Recursos	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N3	Conectividade e Comunicação		Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
576	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Conectividade e Comunicação - Telefonia IP	Endpoint (Telefone ou Softphone)	Desinstalar ou Desprovisionar Recursos	CGTI (Restrito)	Até 120min	Até 16 horas	P09	4	3 - Baixa	3 - Pouco Urgente	N3	Conectividade e Comunicação		Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
577	Técnico	3 - Incidente	Conectividade e Comunicação - Telefonia IP	Endpoint (Telefone ou Softphone)	Investigar falha	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N3	Conectividade e Comunicação		Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Incidentes</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
578	Técnico	3 - Incidente	Conectividade e Comunicação - Telefonia IP	Endpoint (Telefone ou Softphone)	Investigar falha (Indisponibilidade)	CGTI (Restrito)	Até 30min	Até 4 horas	P05	2	2 - Média	2 - Urgente	N3	Conectividade e Comunicação		Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Incidentes</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
579	Técnico	2 - Requisições de Mudança	Conectividade e Comunicação - Telefonia IP	Endpoint (Telefone ou Softphone)	Atualizar	CGTI (Restrito)	Até 240min	NBD ou agendado	P12	5	4 - Muito Baixa	3 - Pouco Urgente	N3	Conectividade e Comunicação		Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
580	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Conectividade e Comunicação - Telefonia IP	Endpoint (Telefone ou Softphone)	Realizar Teste Operacional	CGTI (Restrito)	Até 120min	Até 16 horas	P09	4	3 - Baixa	3 - Pouco Urgente	N3	Conectividade e Comunicação		Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
581	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Conectividade e Comunicação - Telefonia IP	Endpoint (Telefone ou Softphone)	Esclarecer Dúvida	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N3	Conectividade e Comunicação		Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento do Conhecimento</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
582	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Conectividade e Comunicação - Telefonia IP	Inventário	Documentar ou Registrar	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P10	3	4 - Muito Baixa	1 - Muito Urgente	N3	Conectividade e Comunicação		Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento do Conhecimento</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
583	Técnico	2 - Requisições de Mudança	Conectividade e Comunicação - Telefonia IP	Servidores virtuais	Instalar ou Provisionar Recursos	CGTI (Restrito)	Até 240min	NBD ou agendado	P12	5	4 - Muito Baixa	3 - Pouco Urgente	N3	Conectividade e Comunicação		Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
584	Técnico	2 - Requisições de Mudança	Conectividade e Comunicação - Telefonia IP	Servidores virtuais	Gerenciar Configurações ou Recursos	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N3	Conectividade e Comunicação		Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
585	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Conectividade e Comunicação - Telefonia IP	Servidores virtuais	Desinstalar ou Desprovisionar Recursos	CGTI (Restrito)	Até 120min	Até 16 horas	P09	4	3 - Baixa	3 - Pouco Urgente	N3	Conectividade e Comunicação		Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
586	Técnico	3 - Incidente	Conectividade e Comunicação - Telefonia IP	Servidores virtuais	Investigar falha	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N3	Conectividade e Comunicação		Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Incidentes</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
587	Técnico	3 - Incidente	Conectividade e Comunicação - Telefonia IP	Servidores virtuais	Investigar falha (Indisponibilidade)	CGTI (Restrito)</													



591	Técnico	2 - Requisições de Mudança	Conectividade e Comunicação - Video Conferência	Endpoint (Sala de Reunião)	Instalar ou Provisionar Recursos	CGTI (Restrito)	Até 240min	NBD ou agendado	P12	5	4 - Muito Baixa	3 - Pouco Urgente	N3	Conectividade e Comunicação	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	Gerenciamento de Requisições	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
592	Técnico	2 - Requisições de Mudança	Conectividade e Comunicação - Video Conferência	Endpoint (Sala de Reunião)	Gerenciar Configurações ou Recursos	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N3	Conectividade e Comunicação	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	Gerenciamento de Requisições	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
593	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Conectividade e Comunicação - Video Conferência	Endpoint (Sala de Reunião)	Desinstalar ou Desprovisionar Recursos	CGTI (Restrito)	Até 120min	Até 16 horas	P09	4	3 - Baixa	3 - Pouco Urgente	N3	Conectividade e Comunicação	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	Gerenciamento de Requisições	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
594	Técnico	3 - Incidente	Conectividade e Comunicação - Video Conferência	Endpoint (Sala de Reunião)	Investigar falha	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N3	Conectividade e Comunicação	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	Gerenciamento de Incidentes	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
595	Técnico	3 - Incidente	Conectividade e Comunicação - Video Conferência	Endpoint (Sala de Reunião)	Investigar falha (Indisponibilidade)	CGTI (Restrito)	Até 30min	Até 4 horas	P05	2	2 - Média	2 - Urgente	N3	Conectividade e Comunicação	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	Gerenciamento de Incidentes	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
596	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Conectividade e Comunicação - Video Conferência	Endpoint (Sala de Reunião)	Realizar Teste Operacional	CGTI (Restrito)	Até 120min	Até 16 horas	P09	4	3 - Baixa	3 - Pouco Urgente	N3	Conectividade e Comunicação	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	Gerenciamento de Requisições	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
597	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Conectividade e Comunicação - Video Conferência	Endpoint (Sala de Reunião)	Eslclarecer Dúvida	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N3	Conectividade e Comunicação	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	Gerenciamento do Conhecimento	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
598	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Conectividade e Comunicação - Video Conferência	Inventário	Documentar ou Registrar	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P10	3	4 - Muito Baixa	1 - Muito Urgente	N3	Conectividade e Comunicação	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	Gerenciamento do Conhecimento	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
599	Técnico	2 - Requisições de Mudança	Conectividade e Comunicação - Video Conferência	Servidores virtuais	Instalar ou Provisionar Recursos	CGTI (Restrito)	Até 240min	NBD ou agendado	P12	5	4 - Muito Baixa	3 - Pouco Urgente	N3	Conectividade e Comunicação	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	Gerenciamento de Requisições	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
600	Técnico	2 - Requisições de Mudança	Conectividade e Comunicação - Video Conferência	Servidores virtuais	Gerenciar Configurações ou Recursos	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N3	Conectividade e Comunicação	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	Gerenciamento de Requisições	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
601	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Conectividade e Comunicação - Video Conferência	Servidores virtuais	Desinstalar ou Desprovisionar Recursos	CGTI (Restrito)	Até 120min	Até 16 horas	P09	4	3 - Baixa	3 - Pouco Urgente	N3	Conectividade e Comunicação	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	Gerenciamento de Requisições	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
602	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Conectividade e Comunicação - Video Conferência	Servidores virtuais	Gerenciar Licenciamento de Software	CGTI (Restrito)	Até 240min	NBD ou agendado	P15	5	5 - Baixíssima	3 - Pouco Urgente	N3	Conectividade e Comunicação	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	Gerenciamento de Requisições	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
603	Técnico	3 - Incidente	Conectividade e Comunicação - Video Conferência	Servidores virtuais	Investigar falha	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N3	Conectividade e Comunicação	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	Gerenciamento de Incidentes	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
604	Técnico	3 - Incidente	Conectividade e Comunicação - Video Conferência	Servidores virtuais	Investigar falha (Indisponibilidade)	CGTI (Restrito)	Até 30min	Até 4 horas	P05	2	2 - Média	2 - Urgente	N3	Conectividade e Comunicação	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	Gerenciamento de Incidentes	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
605	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Conectividade e Comunicação - Video Conferência	Servidores virtuais	Criar ou Habilitar Conta	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N3	Conectividade e Comunicação	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	Gerenciamento de Requisições	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
606	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Conectividade e Comunicação - Video Conferência	Servidores virtuais	Excluir, Bloquear ou Suspende Conta	CGTI (Restrito)	Até 30min	Até 2 horas	P04	1	2 - Média	1 - Muito Urgente	N3	Conectividade e Comunicação	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	Gerenciamento de Requisições	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
607	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Conectividade e Comunicação - Video Conferência	Servidores virtuais	Eslclarecer Dúvida	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N3	Conectividade e Comunicação	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	Gerenciamento do Conhecimento	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
608	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Conectividade e Comunicação - Video Conferência	Sala Virtual ou Reunião	Acompanhar ou Participar	CGTI (Restrito)	Até 120min	Até 16 horas	P13	4	5 - Baixíssima	1 - Muito Urgente	N3	Conectividade e Comunicação	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	Gerenciamento de Requisições	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
609	Técnico	2 - Requisições de Mudança	Conectividade e Comunicação - Video Conferência	Sala Virtual ou Reunião	Instalar ou Provisionar Recursos	CGTI (Restrito)	Até 240min	NBD ou agendado	P12	5	4 - Muito Baixa	3 - Pouco Urgente	N3	Conectividade e Comunicação	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	Gerenciamento de Requisições	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
610	Técnico	2 - Requisições de Mudança	Conectividade e Comunicação - Video Conferência	Sala Virtual ou Reunião	Gerenciar Configurações ou Recursos	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N3	Conectividade e Comunicação	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	Gerenciamento de Requisições	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
611	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Conectividade e Comunicação - Video Conferência	Sala Virtual ou Reunião	Desinstalar ou Desprovisionar Recursos	CGTI (Restrito)	Até 120min	Até 16 horas	P09	4	3 - Baixa	3 - Pouco Urgente	N3	Conectividade e Comunicação	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	Gerenciamento de Requisições	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
612	Técnico	3 - Incidente	Conectividade e Comunicação - Video Conferência	Sala Virtual ou Reunião	Investigar falha	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N3	Conectividade e Comunicação	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	Gerenciamento de Incidentes	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
613	Técnico	3 - Incidente	Conectividade e Comunicação - Video Conferência	Sala Virtual ou Reunião	Investigar falha (Indisponibilidade)	CGTI (Restrito)	Até 30min	Até 4 horas	P05	2	2 - Média	2 - Urgente	N3	Conectividade e Comunicação	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	Gerenciamento de Incidentes	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
614	Técnico	2 - Requisições de Mudança	Ambiente Datacenter	Hardware	Instalar ou Provisionar Recursos	CGTI (Restrito)	Até 240min	NBD ou agendado	P12	5	4 - Muito Baixa	3 - Pouco Urgente	N3	Conectividade e Comunicação	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	Gerenciamento de Requisições	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
615	Técnico	2 - Requisições de Mudança	Ambiente Datacenter	Hardware	Transferir ou Movimentar	CGTI (Restrito)	Até 120min	Até 16 horas	P13	4	5 - Baixíssima	1 - Muito Urgente	N3	Conectividade e Comunicação	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	Gerenciamento de Requisições	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
616	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Ambiente Datacenter	Hardware	Desinstalar ou Desprovisionar Recursos	CGTI (Restrito)	Até 120min	Até 16 horas	P09	4	3 - Baixa	3 - Pouco Urgente	N3	Conectividade e Comunicação	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	Gerenciamento de Requisições	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
617	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Ambiente Datacenter	Inventário	Documentar ou Registrar	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P10	3	4 - Muito Baixa	1 - Muito Urgente	N3	Conectividade e Comunicação	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	Gerenciamento do Conhecimento	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
618	Técnico	2 - Requisições de Mudança	Ambiente Datacenter	Porto ou cabeamento LAN	Instalar ou Provisionar Recursos	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N3	Conectividade e Comunicação	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	Gerenciamento de Requisições	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
619	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Ambiente Datacenter	Porto ou cabeamento LAN	Estruturar ou Mapear	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N3	Conectividade e Comunicação	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	Gerenciamento de Requisições	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
620	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Ambiente Datacenter	Porto ou cabeamento LAN	Desinstalar ou Desprovisionar Recursos	CGTI (Restrito)	Até 120min	Até 16 horas	P09	4	3 - Baixa	3 - Pouco Urgente	N3	Conectividade e Comunicação	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	Gerenciamento de Requisições	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
621	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Ambiente Datacenter	Porto ou cabeamento LAN	Realizar Teste Operacional	CGTI (Restrito)	Até 120min	Até 16 horas	P09	4	3 - Baixa	3 - Pouco Urgente	N3	Conectividade e Comunicação	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	Gerenciamento de Requisições	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
622	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Ambiente Datacenter	Visita Técnica	Acompanhar ou Participar	CGTI (Restrito)	Até 120min	Até 16 horas	P13	4	5 - Baixíssima	1 - Muito Urgente	N3	Conectividade e Comunicação	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	Gerenciamento de Requisições	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
623	Técnico	3 - Incidente	Ambiente Datacenter	Conectividade ou Comunicação	Investigar falha	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N3	Conectividade e Comunicação	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	Gerenciamento de Incidentes	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
624	Técnico	3 - Incidente	Ambiente Datacenter	Conectividade ou Comunicação	Investigar falha (Indisponibilidade)	CGTI (Restrito)	Até 30min	Até 4 horas	P05	2	2 - Média	2 - Urgente	N3	Conectividade e Comunicação	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	Gerenciamento de Incidentes	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
625	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Conectividade e Comunicação - DNS	DNS (Domain Name Service)	Estruturar ou Mapear	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N3	Conectividade e Comunicação	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	Gerenciamento de Requisições	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
626	Técnico	2 - Requisições de Mudança	Conectividade e Comunicação - DNS	DNS (Domain Name Service)	Gerenciar Configurações ou Recursos	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N3	Conectividade e Comunicação	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	Gerenciamento de Requisições	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
627	Técnico	3 - Incidente	Conectividade e Comunicação - DNS	DNS (Domain Name Service)	Investigar falha	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N3	Conectividade e Comunicação	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	Gerenciamento de Incidentes	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
628	Técnico	3 - Incidente	Conectividade e Comunicação - DNS	DNS (Domain Name Service)	Investigar falha (Indisponibilidade)	CGTI (Restrito)	Até 30min	Até 4 horas	P05	2	2 - Média	2 - Urgente	N3	Conectividade e Comunicação	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	Gerenciamento de Incidentes	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
629	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Conectividade e Comunicação - DNS	DNS (Domain Name Service)	Eslclarecer Dúvida	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N3	Conectividade e Comunicação	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	Gerenciamento do Conhecimento	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
630	Técnico	4 - Problema	Conectividade e Comunicação	Falha com causa indeterminada	Realizar Análise de Causa Raiz	CGTI (Restrito)	Até 120min	Até 16 horas	P13	4	5 - Baixíssima	1 - Muito Urgente	N3	Conectividade e Comunicação	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	Gerenciamento de Problemas	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
631	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Conectividade e Comunicação	Base de Conhecimento (KB - knowledge base)	Documentar ou Registrar	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P10	3	4 - Muito Baixa	1 - Muito Urgente	N3	Conectividade e Comunicação	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	Gerenciamento do Conhecimento	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
632	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Conectividade e Comunicação	Evento, Reunião ou Visita Técnica	Acompanhar ou Participar	CGTI (Restrito)	Até 240min	NBD ou agendado	P15	5	5 - Baixíssima	3 - Pouco Urgente	N3	Conectividade e Comunicação	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	Gerenciamento de Requisições	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
633	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Conectividade e Comunicação	Atendimento ou Intervenção	Agendar ou Programar	CGTI (Restrito)	Até 240min	NBD ou agendado	P15	5	5 - Baixíssima	3 - Pouco Urgente	N3	Conectividade e Comunicação	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	Gerenciamento de Requisições	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
634	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Conectividade e Comunicação	Funcionamento ou Capacidade	Monitorar	CGTI (Restrito)	Até 240min	NBD ou agendado	P15	5	5 - Baixíssima	3 - Pouco Urgente	N3	Conectividade e Comunicação	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	Gerenciamento de Requisições	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
635	Técnico	7 - Outros	Conectividade e Comunicação	Outros	Outros	CGTI (Restrito)	Até 240min	NBD ou agendado	P15	5	5 - Baixíssima	3 - Pouco Urgente	N3	Conectividade e Comunicação	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	Gerenciamento de Requisições	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
636	Técnico	2 - Requisições de Mudança	Ambiente Windows	Servidor Virtual ou Físico	Instalar ou Provisionar Recursos	CGTI (Restrito)	Até 240min	NBD ou agendado	P12	5	4 - Muito Baixa	3 - Pouco Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	Gerenciamento de Requisições	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
637	Técnico	2 - Requisições de Mudança	Ambiente Windows	Servidor Virtual ou Físico	Gerenciar Configurações ou Recursos	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	Gerenciamento de Requisições	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
638	Técnico	2 - Requisições de Mudança	Ambiente Windows	Servidor Virtual ou Físico	Atualizar	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)		exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
639	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Ambiente Windows	Servidor Virtual ou Físico	Gerenciar Licenciamento de Software	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P06	3	2 - Média	3 - Pouco Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	Gerenciamento de Requisições	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
640	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Ambiente Windows	Servidor Virtual ou Físico	Desinstalar ou Desprovisionar Recursos	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	Gerenciamento de Requisições	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
641	Técnico	3 - Incidente	Ambiente Windows	Servidor Virtual ou Físico	Investigar falha	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	Gerenciamento de Incidentes	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
642	Técnico	3 - Incidente	Ambiente Windows	Servidor Virtual ou Físico	Investigar falha (Indisponibilidade)	CGTI (Restrito)	Até 30min	Até 4 horas	P03	2	1 - Alta	3 - Pouco Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	Gerenciamento de Incidentes	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
643	Técnico	2 - Requisições de Mudança	Ambiente Windows	Servidor Virtual ou Físico	Aplicar Patch de Segurança	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	Gerenciamento de Requisições	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
644	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Ambiente Windows	Servidor Virtual ou Físico	Criar Backup	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	Gerenciamento de Requisições	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
645	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Ambiente Windows	Servidor Virtual ou Físico	Restaurar ou Reverter	CGTI (Restrito)	Até 120min	Até 16 horas	P11	4	4 - Muito Baixa	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	Gerenciamento de Requisições	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
646	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Ambiente Windows	Servidor Virtual ou Físico	Gerenciar Imagens e Pontos de Restauração	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	Gerenciamento de Requisições	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
647	Técnico	2 - Requisições de Mudança	Ambiente Windows	Servidor Virtual ou Físico	Executar Rollback	CGTI (Restrito)	Até 30min	Até 2 horas	P04	1	2 - Média	1 - Muito Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	Gerenciamento de Requisições	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
648	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Ambiente Windows	Servidor Virtual ou Físico	Revisar Logs de Segurança	CGTI (Restrito)	Até 120min	Até 16 horas	P11	4	4 - Muito Baixa	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	Gerenciamento de Requisições	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/
649	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Ambiente Windows	Servidor Virtual ou Físico	Eslclarecer Dúvida	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	Gerenciamento do Conhecimento	exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/



650	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Ambiente Windows	AD - Active Directory	Criar ou Habilitar Conta	CGTI (Restrito)	Até 30min	Até 4 horas	P05	2	2	Média	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
651	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Ambiente Windows	AD - Active Directory	Excluir, Bloquear ou Suspender Conta	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P06	3	2	Média	3 - Pouco Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
652	Técnico	2 - Requisições de Mudança	Ambiente Windows	AD - Active Directory	Gerenciar Configurações ou Recursos	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3	Baixa	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
653	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Ambiente Windows	AD - Active Directory	Recuperar ou Resetar Senha	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3	Baixa	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
654	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Ambiente Windows	AD - Active Directory	Estruturar ou Mapear	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3	Baixa	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
655	Técnico	3 - Incidente	Ambiente Windows	AD - Active Directory	Investigar falha	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3	Baixa	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Incidentes</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
656	Técnico	3 - Incidente	Ambiente Windows	AD - Active Directory	Investigar falha (Indisponibilidade)	CGTI (Restrito)	Até 30min	Até 4 horas	P03	2	1	Alta	3 - Pouco Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Incidentes</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
657	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Ambiente Windows	AD - Active Directory	Esclarecer Dúvida	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3	Baixa	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento do Conhecimento</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
658	Técnico	2 - Requisições de Mudança	Ambiente Windows	Estações de Trabalho	Instalar ou Provisionar Recursos	CGTI (Restrito)	Até 240min	NBD ou agendado	P12	5	4	Muito Baixa	3 - Pouco Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
659	Técnico	2 - Requisições de Mudança	Ambiente Windows	Estações de Trabalho	Gerenciar Configurações ou Recursos	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3	Baixa	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
660	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Ambiente Windows	Estações de Trabalho	Gerenciar Imagens e Pontos de Restauração	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3	Baixa	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
661	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Ambiente Windows	Estações de Trabalho	Gerenciar Licenciamento de Software	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P06	3	2	Média	3 - Pouco Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
662	Técnico	2 - Requisições de Mudança	Ambiente Windows	Estações de Trabalho	Atualizar	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3	Baixa	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
663	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Ambiente Windows	Estações de Trabalho	Desinstalar ou Desprovisionar Recursos	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3	Baixa	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
664	Técnico	3 - Incidente	Ambiente Windows	Estações de Trabalho	Investigar falha	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3	Baixa	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Incidentes</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
665	Técnico	3 - Incidente	Ambiente Windows	Estações de Trabalho	Investigar falha (Indisponibilidade)	CGTI (Restrito)	Até 30min	Até 4 horas	P03	2	1	Alta	3 - Pouco Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Incidentes</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
666	Técnico	2 - Requisições de Mudança	Ambiente Windows	Estações de Trabalho	Aplicar Patch de Segurança	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3	Baixa	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
667	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Ambiente Windows	Estações de Trabalho	Esclarecer Dúvida	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3	Baixa	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento do Conhecimento</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
668	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Ambiente Windows	Serviço DHCP (Dynamic Host Configuration Protocol)	Estruturar ou Mapear	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3	Baixa	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
669	Técnico	2 - Requisições de Mudança	Ambiente Windows	Serviço DHCP (Dynamic Host Configuration Protocol)	Gerenciar Configurações ou Recursos	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3	Baixa	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
670	Técnico	3 - Incidente	Ambiente Windows	Serviço DHCP (Dynamic Host Configuration Protocol)	Investigar falha	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3	Baixa	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Incidentes</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
671	Técnico	3 - Incidente	Ambiente Windows	Serviço DHCP (Dynamic Host Configuration Protocol)	Investigar falha (Indisponibilidade)	CGTI (Restrito)	Até 30min	Até 4 horas	P03	2	1	Alta	3 - Pouco Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Incidentes</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
672	Técnico	2 - Requisições de Mudança	Ambiente Windows	Gerenciamento de Suite Escritório	Instalar ou Provisionar Recursos	CGTI (Restrito)	Até 240min	NBD ou agendado	P12	5	4	Muito Baixa	3 - Pouco Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
673	Técnico	2 - Requisições de Mudança	Ambiente Windows	Gerenciamento de Suite Escritório	Gerenciar Configurações ou Recursos	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3	Baixa	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
674	Técnico	2 - Requisições de Mudança	Ambiente Windows	Gerenciamento de Suite Escritório	Atualizar	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3	Baixa	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
675	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Ambiente Windows	Gerenciamento de Suite Escritório	Gerenciar Licenciamento de Software	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P06	3	2	Média	3 - Pouco Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
676	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Ambiente Windows	Gerenciamento de Suite Escritório	Desinstalar ou Desprovisionar Recursos	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3	Baixa	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
677	Técnico	3 - Incidente	Ambiente Windows	Gerenciamento de Suite Escritório	Investigar falha	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3	Baixa	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Incidentes</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
678	Técnico	3 - Incidente	Ambiente Windows	Gerenciamento de Suite Escritório	Investigar falha (Indisponibilidade)	CGTI (Restrito)	Até 30min	Até 4 horas	P03	2	1	Alta	3 - Pouco Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Incidentes</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
679	Técnico	2 - Requisições de Mudança	Ambiente Windows	Gerenciamento de Suite Escritório	Aplicar Patch de Segurança	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3	Baixa	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
680	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Ambiente Windows	Gerenciamento de Suite Escritório	Esclarecer Dúvida	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3	Baixa	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento do Conhecimento</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
681	Técnico	2 - Requisições de Mudança	Ambiente Windows	Gerenciamento de Software (White List)	Instalar ou Provisionar Recursos	CGTI (Restrito)	Até 240min	NBD ou agendado	P12	5	4	Muito Baixa	3 - Pouco Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
682	Técnico	2 - Requisições de Mudança	Ambiente Windows	Gerenciamento de Software (White List)	Gerenciar Configurações ou Recursos	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3	Baixa	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
683	Técnico	2 - Requisições de Mudança	Ambiente Windows	Gerenciamento de Software (White List)	Atualizar	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3	Baixa	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
684	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Ambiente Windows	Gerenciamento de Software (White List)	Gerenciar Licenciamento de Software	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P06	3	2	Média	3 - Pouco Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
685	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Ambiente Windows	Gerenciamento de Software (White List)	Desinstalar ou Desprovisionar Recursos	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3	Baixa	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
686	Técnico	3 - Incidente	Ambiente Windows	Gerenciamento de Software (White List)	Investigar falha	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3	Baixa	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Incidentes</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
687	Técnico	3 - Incidente	Ambiente Windows	Gerenciamento de Software (White List)	Investigar falha (Indisponibilidade)	CGTI (Restrito)	Até 30min	Até 4 horas	P03	2	1	Alta	3 - Pouco Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Incidentes</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
688	Técnico	2 - Requisições de Mudança	Ambiente Windows	Gerenciamento de Software (White List)	Aplicar Patch de Segurança	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3	Baixa	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
689	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Ambiente Windows	Gerenciamento de Software (White List)	Esclarecer Dúvida	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3	Baixa	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento do Conhecimento</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
690	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Ambiente Windows	Gerenciamento de Software (White List)	Criar Backup	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3	Baixa	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
691	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Ambiente Windows	Gerenciamento de Software (White List)	Restaurar ou Reverter	CGTI (Restrito)	Até 120min	Até 16 horas	P11	4	4	Muito Baixa	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
692	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Ambiente Windows	Serviços Específicos (DNS)	Estruturar ou Mapear	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3	Baixa	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
693	Técnico	2 - Requisições de Mudança	Ambiente Windows	Serviços Específicos (DNS)	Gerenciar Configurações ou Recursos	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3	Baixa	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
694	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Ambiente Windows	Serviços Específicos (DNS)	Realizar Teste Operacional	CGTI (Restrito)	Até 120min	Até 16 horas	P09	4	3	Baixa	3 - Pouco Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
695	Técnico	3 - Incidente	Ambiente Windows	Serviços Específicos (DNS)	Investigar falha	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3	Baixa	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Incidentes</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
696	Técnico	3 - Incidente	Ambiente Windows	Serviços Específicos (DNS)	Investigar falha (Indisponibilidade)	CGTI (Restrito)	Até 30min	Até 4 horas	P03	2	1	Alta	3 - Pouco Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Incidentes</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
697	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Ambiente Windows	Serviços Específicos (DNS)	Esclarecer Dúvida	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3	Baixa	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento do Conhecimento</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
698	Técnico	2 - Requisições de Mudança	Ambiente Windows	Filesystem, Diretórios, Pastas ou Arquivos	Instalar ou Provisionar Recursos	CGTI (Restrito)	Até 240min	NBD ou agendado	P12	5	4	Muito Baixa	3 - Pouco Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
699	Técnico	2 - Requisições de Mudança	Ambiente Windows	Filesystem, Diretórios, Pastas ou Arquivos	Gerenciar Configurações ou Recursos	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3	Baixa	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
700	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Ambiente Windows	Filesystem, Diretórios, Pastas ou Arquivos	Desinstalar ou Desprovisionar Recursos	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3	Baixa	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
701	Técnico	3 - Incidente	Ambiente Windows	Filesystem, Diretórios, Pastas ou Arquivos	Investigar falha	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3	Baixa	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Incidentes</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
702	Técnico	3 - Incidente	Ambiente Windows	Filesystem, Diretórios, Pastas ou Arquivos	Investigar falha (Indisponibilidade)	CGTI (Restrito)	Até 30min	Até 4 horas	P03	2	1	Alta	3 - Pouco Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Incidentes</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
703	Técnico	2 - Requisições de Mudança	Ambiente Windows	Filesystem, Diretórios, Pastas ou Arquivos	Atualizar	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3	Baixa	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
704	Técnico	2 - Requisições de Mudança	Ambiente Windows	Filesystem, Diretórios, Pastas ou Arquivos	Realocar ou Migrar	CGTI (Restrito)	Até 120min	Até 16 horas	P11	4	4	Muito Baixa	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
705	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Ambiente Windows	Filesystem, Diretórios, Pastas ou Arquivos	Esclarecer Dúvida	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3	Baixa	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento do Conhecimento</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
706	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Ambiente Windows	Filesystem, Diretórios, Pastas ou Arquivos	Estruturar ou mapear	CGTI (Restrito)	Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3	Baixa	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal			



Catálogo de Serviços

Serviços de Operação de Infraestrutura e Atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação (Service Desk)

ID	Catálogo	Tipo de Solicitação	Ambiente ou ativo atendido	Componente de TIC Atendido	Ação Executada	NPA   Nível Potencial da Automação	Quem pode solicitar?	Primeiro Tempo de Resposta	Tempo de Solução	Código de Prioridade (p)	Severidade	Criticidade	Urgência	Nível de Atendimento	Grupo solucionador	Meios de solicitação	Período definido para atendimento	Link do Fluxograma de atendimento	Link da Base de Conhecimento / Script de Resolução
709	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Ambiente Windows	Filesystem, Diretórios, Pastas ou Arquivos	Restaurar ou Reverter	CGTI (Restrito)		Até 120min	Até 16 horas	P11	4	4 - Muito Baixa	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
710	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Ambiente Windows	Filesystem, Diretórios, Pastas ou Arquivos	Esclarecer Dúvida	CGTI (Restrito)		Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento do Conhecimento</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
711	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Ambiente Windows	Acessos, Permissões ou Políticas	Liberar ou Conceder Acesso	CGTI (Restrito)		Até 30min	Até 2 horas	P04	1	2 - Média	1 - Muito Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
712	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Ambiente Windows	Acessos, Permissões ou Políticas	Suspender ou Revogar Acesso	CGTI (Restrito)		Até 30min	Até 2 horas	P04	1	2 - Média	1 - Muito Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
713	Técnico	2 - Requisições de Mudança	Ambiente Windows	Acessos, Permissões ou Políticas	Gerenciar Configurações ou Recursos	CGTI (Restrito)		Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
714	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Ambiente Windows	Acessos, Permissões ou Políticas	Estruturar ou Mapear	CGTI (Restrito)		Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
715	Técnico	2 - Requisições de Mudança	Ambiente Windows	Acessos, Permissões ou Políticas	Instalar ou Provisionar Recursos	CGTI (Restrito)		Até 240min	NBD ou agendado	P12	5	4 - Muito Baixa	3 - Pouco Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
716	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Ambiente Windows	Acessos, Permissões ou Políticas	Desinstalar ou Desprovisionar Recursos	CGTI (Restrito)		Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
717	Técnico	3 - Incidente	Ambiente Windows	Acessos, Permissões ou Políticas	Investigar falha	CGTI (Restrito)		Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Incidentes</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
718	Técnico	3 - Incidente	Ambiente Windows	Acessos, Permissões ou Políticas	Investigar falha (Indisponibilidade)	CGTI (Restrito)		Até 30min	Até 4 horas	P03	2	1 - Alta	3 - Pouco Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Incidentes</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
719	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Ambiente Windows	Acessos, Permissões ou Políticas	Esclarecer Dúvida	CGTI (Restrito)		Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento do Conhecimento</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
720	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Ambiente Windows	Scripts, Rotinas ou Automatizações	Elaborar ou Editar	CGTI (Restrito)		Até 240min	NBD ou agendado	P15	5	5 - Baixíssima	3 - Pouco Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
721	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Ambiente Windows	Scripts, Rotinas ou Automatizações	Executar Rotina Técnica Automatizada	CGTI (Restrito)		Até 30min	Até 2 horas	P04	1	2 - Média	1 - Muito Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
722	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Ambiente Windows	Scripts, Rotinas ou Automatizações	Validar ou Verificar Entrega Técnica	CGTI (Restrito)		Até 30min	Até 2 horas	P04	1	2 - Média	1 - Muito Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
723	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Ambiente Windows	Scripts, Rotinas ou Automatizações	Documentar ou Registrar	CGTI (Restrito)		Até 60min	Até 8 horas	P10	3	4 - Muito Baixa	1 - Muito Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento do Conhecimento</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
724	Técnico	3 - Incidente	Ambiente Windows	Scripts, Rotinas ou Automatizações	Investigar falha	CGTI (Restrito)		Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Incidentes</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
725	Técnico	3 - Incidente	Ambiente Windows	Scripts, Rotinas ou Automatizações	Investigar falha (Indisponibilidade)	CGTI (Restrito)		Até 30min	Até 4 horas	P03	2	1 - Alta	3 - Pouco Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Incidentes</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
726	Técnico	4 - Problema	Ambiente Windows	Falha com causa indeterminada	Realizar Análise de Causa Raiz	CGTI (Restrito)		Até 120min	Até 16 horas	P13	4	5 - Baixíssima	1 - Muito Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Problemas</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
727	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Ambiente Windows	Base de Conhecimento (KB - knowledge base)	Documentar ou Registrar	CGTI (Restrito)		Até 60min	Até 8 horas	P10	3	4 - Muito Baixa	1 - Muito Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento do Conhecimento</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
728	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Ambiente Windows	Evento, Reunião ou Visita Técnica	Acompanhar ou Participar	CGTI (Restrito)		Até 240min	NBD ou agendado	P15	5	5 - Baixíssima	3 - Pouco Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
729	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Ambiente Windows	Atendimento ou Intervenção	Agendar ou Programar	CGTI (Restrito)		Até 240min	NBD ou agendado	P15	5	5 - Baixíssima	3 - Pouco Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
730	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Ambiente Windows	Funcionamento ou Capacidade	Monitorar	CGTI (Restrito)		Até 240min	NBD ou agendado	P15	5	5 - Baixíssima	3 - Pouco Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
731	Técnico	7 - Outros	Ambiente Windows	Outros	Outros	CGTI (Restrito)		Até 240min	NBD ou agendado	P15	5	5 - Baixíssima	3 - Pouco Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
732	Técnico	2 - Requisições de Mudança	Ferramenta ITSM ou ITIM	Servidor ou Funcionalidade	Instalar ou Provisionar Recursos	CGTI (Restrito)		Até 240min	NBD ou agendado	P12	5	4 - Muito Baixa	3 - Pouco Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
733	Técnico	2 - Requisições de Mudança	Ferramenta ITSM ou ITIM	Servidor ou Funcionalidade	Gerenciar Configurações ou Recursos	CGTI (Restrito)		Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
734	Técnico	2 - Requisições de Mudança	Ferramenta ITSM ou ITIM	Servidor ou Funcionalidade	Otimizar Recursos	CGTI (Restrito)		Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
735	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Ferramenta ITSM ou ITIM	Servidor ou Funcionalidade	Desinstalar ou Desprovisionar Recursos	CGTI (Restrito)		Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
736	Técnico	3 - Incidente	Ferramenta ITSM ou ITIM	Servidor ou Funcionalidade	Investigar falha	CGTI (Restrito)		Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Incidentes</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
737	Técnico	3 - Incidente	Ferramenta ITSM ou ITIM	Servidor ou Funcionalidade	Investigar falha (Indisponibilidade)	CGTI (Restrito)		Até 30min	Até 4 horas	P03	2	1 - Alta	3 - Pouco Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Incidentes</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
738	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Ferramenta ITSM ou ITIM	Servidor ou Funcionalidade	Esclarecer Dúvida	CGTI (Restrito)		Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
739	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Ferramenta ITSM ou ITIM	Dashboards, slicers interativos, word cloud ou mapas de calor (heatmap).	Elaborar ou Editar	CGTI (Restrito)		Até 240min	NBD ou agendado	P15	5	5 - Baixíssima	3 - Pouco Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
740	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Ferramenta ITSM ou ITIM	Portos de Monitoramento ou alertas	Gerenciar Configurações ou Recursos	CGTI (Restrito)		Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N3	Monitoramento de Serviços de TIC	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
741	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Ferramenta ITSM ou ITIM	Regras, scripts de atendimento e workflow	Elaborar ou Editar	CGTI (Restrito)		Até 240min	NBD ou agendado	P15	5	5 - Baixíssima	3 - Pouco Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
742	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Ferramenta ITSM ou ITIM	Níveis Mínimos de Serviço (NMS) ou Processos	Monitorar	CGTI (Restrito)		Até 240min	NBD ou agendado	P15	5	5 - Baixíssima	3 - Pouco Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
743	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Infraestrutura de TIC	Relatórios de qualidade, atendimentos e análise do IMR	Publicar ou Emitir	CGTI (Restrito)		Até 240min	NBD ou agendado	P14	5	5 - Baixíssima	2 - Urgente	N3	Gerenciamento de Serviços de TIC	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
744	Técnico	4 - Problema	Ferramenta ITSM ou ITIM	Falha com causa indeterminada	Realizar Análise de Causa Raiz	CGTI (Restrito)		Até 120min	Até 16 horas	P13	4	5 - Baixíssima	1 - Muito Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Problemas</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
745	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Ferramenta ITSM ou ITIM	Base de Conhecimento (KB - knowledge base)	Documentar ou Registrar	CGTI (Restrito)		Até 60min	Até 8 horas	P10	3	4 - Muito Baixa	1 - Muito Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
746	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Ferramenta ITSM ou ITIM	Atendimento ou Intervenção	Agendar ou Programar	CGTI (Restrito)		Até 240min	NBD ou agendado	P15	5	5 - Baixíssima	3 - Pouco Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
747	Técnico	1 - Requisições de Serviço	Ferramenta ITSM ou ITIM	Funcionamento ou Capacidade	Monitorar	CGTI (Restrito)		Até 240min	NBD ou agendado	P15	5	5 - Baixíssima	3 - Pouco Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
748	Técnico	7 - Outros	Ferramenta ITSM ou ITIM	Outros	Outros	CGTI (Restrito)		Até 240min	NBD ou agendado	P15	5	5 - Baixíssima	3 - Pouco Urgente	N3	Sustentação de Aplicações	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
749	Técnico	1 - Req. de Serviço	Segurança de TIC - VPN / Acesso Remoto	VPN / Acesso Remoto	Instalar ou Provisionar Recursos	CGTI (Restrito)		Até 120min	Até 16 horas	P09	4	3 - Baixa	3 - Pouco Urgente	N3	Segurança de TIC	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>
750	Técnico	1 - Req. de Serviço	Segurança de TIC - VPN / Acesso Remoto	VPN / Acesso Remoto	Liberar ou Conceder Acesso	CGTI (Restrito)		Até 60min	Até 8 horas	P08	3	3 - Baixa	2 - Urgente	N3	Segurança de TIC	Portal Web / Telefone / E-mail	10 x 5 (8:00hs - 18:00hs)	<a href="#">Gerenciamento de Requisições</a>	<a href="#">exemplo: http://wiki.inpi.gov.br/</a>



Serviços de Operação de Infraestrutura e Atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação (Service Desk)  
Manuseio de Ações do Service Desk

Id	Manuseio das Ações Executadas	Soluciona	Categoria	Tipos de Serviço	Justificativa	Exemplo prático	Condições e Observações
1	Acompanhar ou Participar	Realizar acompanhamento ou participação em reuniões, eventos, atividades e visitas técnicas ou assistências de suporte de terceiros.	Governança de Serviços	1 - Requisições de Serviço	Gerente participação em reuniões visando o gerenciamento de serviços de TIC, transferência de conhecimento ou planejamento de ações, ou acompanhamento de suporte de terceiros e visitas técnicas.	N1- Acompanhar eventos internos durante breco de 1h30 N2- Participar de reuniões de reunião de SLA com terceiros	ITIL4: Alinhado à prática "Supplier Management" (ISO 20k 8.4) para acompanhamento de terceiros.
2	Agendar ou Programar	Planejar data e horário para execução de atendimento remoto ou presencial.	Gestão de Demandas	1 - Requisições de Serviço	Organizar a execução de serviços conforme disponibilidade do usuário e do técnico.	N1- Agendar atendimento por solicitação do usuário N2- Realizar intervenção técnica por solicitação de área de suporte	ITIL4: Service Request Management, Workflow and Talent Management e Principles Collaboration and Promote Visibility (ISO 20k, Requisito 8.1 (Gestão de Demandas e Capacidade), Requisito 8.2.2 (Gestão de Níveis de Serviço - SLA) e Requisito 8.6 (Maturação Continua))
3	Ajustar Capacidade de Recursos	Expandir ou reduzir a capacidade de recursos de usuários ou sistemas de infraestrutura de TIC conforme demanda.	Gestão de Capacidade	4 - Requisições de Mudança	Adaptar a infraestrutura ao crescimento da demanda, evitando degradação de desempenho ou indisponibilidade. Alocar os recursos disponíveis para os usuários.	N1- Realizar corte de e-mail para 50GB N2- Alocar 1GB de RAM em desktop N3- Redimensionar storage em SAN	ITIL4: Relacionado à prática "Capacity and Performance Management" (ISO 20k 8.1).
4	Investigar Falha	Diagnosticar e corrigir falhas em serviços ou sistemas que permaneceram abertos, mas com funcionamento adequado (ex: falhas em pontos).	Gerenciamento de Incidentes	2 - Incidentes	Permitir atendimento em prazos normais, sem necessidade de escalonamento emergencial. Foco em melhoria contínua e prevenção de agravamento.	N1- Identificar conexão lenta na rede do usuário N2- Analisar logs de aplicação com erro intermitente N3- Corrigir conexão SQL que degradou desempenho	ITIL4: Incident Management casos de falha crítica, classificar "vamos investigar" passa mais confiança ao usuário do que "vamos analisar". O ITIL usa termos como "Incident Investigator" para falhas graves, reforçando a ação prática.
5	Investigar Falha (Indisponibilidade)	Identificar e analisar falhas que causam indisponibilidade total ou parcial de serviços críticos, com priorização imediata conforme SLA.	Gerenciamento de Incidentes	2 - Incidentes	Tratar ações urgentes para restituir condições (ex: parada de serviços essenciais).	N1- Validar se queda afeta múltiplos usuários (ex: servidor de arquivos essenciais) N2- Restaurar serviços de e-mail após pane N3- Corrigir falha em cluster de alta disponibilidade	ITIL4: Incident Management Incidente prioritário: Em um cenário de falha crítica, classificar "vamos investigar" passa mais confiança ao usuário do que "vamos analisar". O ITIL usa termos como "Incident Investigator" para falhas graves, reforçando a ação prática.
6	Atualizar	Implementar atualizações para melhorar falhas operacionais (ex: vulnerabilidades e segurança) ou adicionar melhorias funcionais, seguindo políticas de mudança.	Gestão de Mudanças	4 - Requisições de Mudança	Garantir estabilidade e evolução dos serviços, sem foco em vulnerabilidades críticas.	N1- N2- Atualizar versão do Microsoft Office para correção de bugs N3- Upgrade de ERP para nova versão com melhorias de usabilidade	ITIL4: Change Enablement e Release Management e ISO 20000 8.2.3 (Controle de mudanças).
7	Bloquear ou Suspender Recursos	Impedir temporariamente ou permanentemente o uso de recursos de TI (servidores, sistemas, aplicativos) por motivos de segurança, conformidade, manutenção programada ou desconexão de usuários.	Gestão de Acesso e Segurança	1 - Requisições de Serviço	Proteger a integridade dos sistemas e dados, mitigando risco de segurança ou uso indevido.	N1- Bloquear conta de usuário demitido Suspender acesso VPN por violação de política	ITIL4: Associado à prática "Information Security Management" (ISO 20k 8.5).
8	Desativar ou Reduzir	Proceder com a desativação ou redução de recursos ou equipamentos após uso temporário ou substituição.	Gestão de Ativos	1 - Requisições de Serviço	Gerente controle patrimonial e disponibilidade de recursos para futuras demandas.	N1- Desativar notebook emprestado de usuário Realizar testes no CDSX após desativação	ITIL4: Parte do ciclo de vida de "Service Asset and Configuration Management" (ISO 20k 8.2.2).
9	Documentar ou Registrar	Registrar informações técnicas e operacionais, incluindo procedimentos, configurações, registros, manuais e históricos de alterações, assegurando rastreabilidade e conformidade.	Gestão do Conhecimento	1 - Requisições de Serviço	Garantir rastreabilidade, facilitar soluções e promover a gestão do conhecimento organizacional.	N1- Registrar soluções de incidentes no Knowledge Base N2- Documentar topologia de rede em Vao	ITIL4: Base para "Knowledge Management" (ISO 20k 8.3.1).
10	Elaborar ou Editar	Elaborar ou atualizar registros de base de conhecimento, documentações operacionais, procedimentos, scripts de automação, POPS (Procedimentos Operacionais Padronizados), registros ou configurações específicas, conforme necessidade operacional ou administrativa.	Gestão do Conhecimento	1 - Requisições de Serviço	Adaptar registros e padrões às mudanças organizacionais ou técnicas, assegurando a acurácia das informações.	N1- Criar script ad-hoc para acesso remoto Desenvolver script de automação para backups	ITIL4: Relacionado à prática "Information Management" (ISO 20k 9.1).
11	Esclarecer Dúvida	Prestar orientação ou esclarecimento a usuários ou técnicos sobre funcionalidades, procedimentos ou políticas de TI.	Suporte ao Usuário (Service Request)	1 - Requisições de Serviço	Fornecer a ação adequada e seguir das recursos de TIC, incluindo acesso e suporte.	N1- Explicar como acessar sistema de backup N2- Explicar funcionalidade de backup de arquivos	ITIL4: Classificado como "Service Request" (não Incidente). Responder "for information or standard changes" (eg, "How do I read my passport?" or "Santa Requested, no Incidente, as they do not represent a failure in service delivery." - ITIL 4 Foundation, ITIL 4 Edition JUNE2020, 2019, p. 170).
12	Entaburar ou Mapear	Realizar o mapeamento de configurações, vendas, atualizações ou outros dados específicos previamente, restaurando o ambiente ao estado anterior previamente documentado.	Gestão de Configuração (CMDB)	1 - Requisições de Serviço	Garantir estabilidade e controle sobre ambientes de TIC, incluindo testes, desenvolvimento, produção e ambientes de backup.	N1- Mapear IP's de dispositivos Reorganizar Network	ITIL4: Essencial para "Service Configuration Management" (ISO 20k 8.2.2).
13	Executar Rollback	Realizar o retorno de configurações, vendas, atualizações ou outros dados específicos previamente, restaurando o ambiente ao estado anterior previamente documentado.	Gestão de Mudanças	4 - Requisições de Mudança	Minimizar impactos negativos de mudanças não concluídas ou não conformes, restaurando a estabilidade do serviço.	N1- Reverter atualização de versão de sistema que apresentou falhas após implantação	ITIL4: Parte de "Change Enablement" (Backup plan).
14	Executar Rota Técnica Automatizada	Realizar ações automatizadas, como scripts, procedimentos de diagnóstico, gerenciamento, distribuição automática de atualizações Windows/Linux ou Deployment, conforme necessidade operacional ou técnica.	Gestão de Operações	1 - Requisições de Serviço	Automatizar processos, aumentando a eficiência operacional e a produtividade das equipes técnicas.	N1- Realizar script de backup de arquivos temporários N2- Executar scripts automatizados de vulnerabilidades	ITIL4: Relacionado à "Infrastructure and Platform Management" e Parte de "Deployment Management".
15	Fornecer ou Emprestar	Disponibilizar recursos ou equipamentos a usuários ou técnicos, mediante controle e registro.	Gestão de Ativos	1 - Requisições de Serviço	Garantir a continuidade das atividades dos usuários e serviços, mesmo diante de falhas ou indisponibilidades.	N1- Empréstimo de mouse para usuário Disponibilizar servidor temporário para projeto	ITIL4: Vinculado a "Service Asset Management".
16	Clonar ou Habilitar Conta	Proceder com a criação de novos sistemas, aplicativos ou redes para novos usuários ou serviços, seguindo políticas de segurança e controle.	Gestão de Acesso	1 - Requisições de Serviço	Garantir acesso controlado e rastrear o uso de recursos de TIC.	N1- Criar conta AD para novo colaborador	ITIL4: Processo "Identity Management" (ISO 20k 8.5).
17	Excluir, Bloquear ou Suspender Conta	Remover ou inabilitar credenciais de acesso devido a desligamento, inatividade ou violações de segurança, seguindo políticas de ciclo de vida de identidades.	Gestão de Acesso	1 - Requisições de Serviço	Prevenir acessos não autorizados e manter conformidade com políticas de segurança.	N1- Desativar conta de funcionário após demissão N2- Desativar conta em sistemas devido a violação de política de segurança	ITIL4: Condição com "Access Management" (ISO 20k 8.5).
18	Desinstalar ou Desprovisionar Recursos	Eliminar ou desinstalar recursos, componentes ou softwares que não são mais necessários ou que devem ser substituídos.	Gestão de Ativos	1 - Requisições de Serviço	Manter o ambiente limpo, seguro e otimizado, evitando risco de segurança ou desempenho.	N1- Remoção de software em desktops N2- Desinstalação de VMs ou serviços cloud	ITIL4: Ligado a "Software Asset Management".
19	Instalar ou Provisionar Recursos	Realizar a implantação, instalação ou provisionamento de novos recursos para usuários e ambientes técnicos, como máquinas virtuais, contas ou serviços.	Gestão de Mudanças	4 - Requisições de Mudança	Atender a novas necessidades operacionais ou estratégicas, promovendo agilidade e inovação dos serviços.	N1- Instalação em pontos físicos N2- Provisionamento de ambientes cloud	ITIL4: Parte de "Deployment Management".
20	Gerenciar Configurações ou Recursos	Realizar atividades de controle, padronização, parametrização e customização de configurações em recursos, ambientes e sistemas, conforme boas práticas de gestão de mudanças.	Gestão de Configuração	4 - Requisições de Mudança	Assegurar integridade, segurança e previsibilidade nos ambientes de TIC, evitando falhas decorrentes de configurações inadequadas e garantindo a estabilidade e a estabilidade dos serviços.	N1- Padronização de parâmetros de ambiente Windows N2- Customização de ambientes críticos	ITIL4: Desempenho alinhado a "Service Configuration Management".
21	Gerenciar Imagens e Pontos de Restauração	Gerenciar Imagens e Snapshots (pontos de cópia) ou backup de dados (ex: imagens de máquinas virtuais, pontos de restauração) ou imagens de VMs ou servidores, de acordo com políticas de backup.	Gestão de Continuidade	1 - Requisições de Serviço	Garantir segurança nos backups, possibilitando testes e recuperação rápida, de acordo com políticas de backup.	N1- Usar Pontos de Restauração de ambiente Windows N2- Snapshots de clones de VMs	ITIL4: Prática "IT Operations Management".
22	Gerenciar Licenciamento de Software	Realizar o controle, a atribuição, a liberação, o bloqueio ou a reativação de licenças de software, aplicativos, sistemas, equipamentos, conforme com contratos de licenciamento, políticas de uso e demandas operacionais, incluindo o registro de uso e o gerenciamento de licenças no inventário de ativos de TIC.	Gestão de Ativos	1 - Requisições de Serviço	Garantir a adequação e a regular de licenças de software, evitando riscos de conformidade por falta de licença, manter conformidade legal e evitar o uso de ativos de software não autorizados.	N1- Liberar licença do Microsoft Office 365 para novo colaborador N2- Realizar script de backup de arquivos temporários N3- Executar scripts automatizados de vulnerabilidades	ITIL4: Integração SAM + Access Management. ISO 20k: Anexo A 8.2.2 (controle de ativos) e 8.5 (segurança).
23	Monitorar	Acompanhar continuamente a execução de processos, funcionamento e a capacidade de sistemas, recursos, serviços e serviços de TI, com o objetivo de identificar, prevenir e corrigir falhas, antes que se tornem problemas.	Monitoramento de Serviços	1 - Requisições de Serviço	Prevenir incidentes e falhas, assegurando a estabilidade e a segurança dos serviços.	N1- Monitorar status de falha interna N2- Analisar padrões de incidência (ex: capacity planning)	ITIL4: "Monitoring and Event Management" (ISO 20k 8.6).
24	Otimizar Recursos	Atividade de ajuste ou melhoria nos padrões de operação de sistemas, recursos, serviços e serviços de TI, com o objetivo de melhorar desempenho, eficiência, segurança ou usabilidade, sem necessariamente envolver a criação de falhas ou a interrupção de serviços.	Gestão de Desempenho	1 - Requisições de Serviço	Assegurar que os recursos de TIC operem com máxima eficiência, atendendo às necessidades de desempenho e disponibilidade.	N1- Personalizar configurações de estação no Windows N2- Aplicar padrões de desempenho de um servidor no banco de dados	ITIL4: "Continual Improvement" (ISO 20k 9.1).
25	Parar, Reduzir ou Excluir	Registrar, analisar e ativar providências em caso de desligamento, redução ou parada de recursos de TI.	Gestão de Segurança	1 - Requisições de Serviço	Minimizar riscos de segurança e conformidade, além de apoiar processos de resposta ou investigação.	N1- Registro inicial do incidente N2- Análise de resposta a segurança (ex: remediação de vulnerabilidades)	ITIL4: "Information Security Management" (ISO 20k 8.5).
26	Publicar ou Emitir	Disponibilizar relatórios, notas técnicas, comunicados ou outros documentos que formalizam informações operacionais de TIC.	Governança de Serviços	1 - Requisições de Serviço	Assegurar transparência, formalização e comunicação sobre as atividades e resultados de TIC.	N1- Relatórios operacionais N2- Documentos de governança (ex: políticas)	ITIL4: "Service Reporting" (ISO 20k 8.7).
27	Realizar Análise de Causa Raiz	Conduzir investigação detalhada para identificar a causa fundamental de problemas ou incidentes críticos recorrentes.	Gerenciamento de Problemas	1 - Requisições de Serviço	Eliminar causas sistêmicas de falhas, prevenindo recorrências e promovendo a melhoria contínua.	N1- Análise técnica (ex: logs) N2- Análise técnica (ex: logs)	ITIL4: "Problem Management" (ISO 20k 8.4).
28	Realizar Teste Operacional	Executar testes em sistemas, serviços ou recursos para validar funcionalidade, desempenho ou conformidade após mudanças.	Validação de Mudanças e Releases	1 - Requisições de Serviço	Garantir a estabilidade e confiabilidade dos serviços após alterações, releases ou mudanças, assegurando o sucesso de operações de Change Enablement e Release Management.	N1- Testes funcionais pós-mudança em aplicações N2- Testes de integração em ambiente produtivo antes de implantação	ITIL4: Relacionado a "Change Enablement e Release Management" (ISO 20k 8.2.3).
29	Realizar ou Migrar	Transferir recursos, dados, informações ou sistemas entre ambientes ou plataformas, preservando integridade e funcionalidade.	Gestão de Mudanças	4 - Requisições de Mudança	Validar mudanças tecnológicas, mitigando riscos de ambientes e melhorias de desempenho.	N1- Migração de dados de usuários entre sistemas N2- Migração de máquinas virtuais (VMs) entre servidores	ITIL4: "Change Enablement" e "Project Management".
30	Recuperar ou Restaurar Serviço	Realizar procedimentos de recuperação ou restauração de backups de dados de sistemas ou recursos.	Gestão de Segurança	1 - Requisições de Serviço	Restabelecer o acesso dos usuários aos sistemas, assegurando continuidade operacional e segurança.	N1- Avaliar usuário e restaurar acesso de e-mail N2- Restaurar backups (ex: service accounts)	ITIL4: "Access Management".
31	Liberar ou Conceder Acesso	Atribuir permissões de acesso a serviços, sistemas, aplicativos, comunicações ou redes de dados para usuários ou serviços, conforme políticas de segurança e governança.	Gestão de Segurança	1 - Requisições de Serviço	Garantir a privacidade, integridade, disponibilidade, confidencialidade, integridade e disponibilidade dos dados.	N1- Conceder acesso básico a pastas compartilhadas para novo colaborador N2- Liberar permissão específica em um ERP (ex: módulo financeiro) N3- Provisionar acesso administrativo a servidores críticos (ex: servidores de segurança)	ITIL4: Access Management (ciclo de vida de identidades), ISO 20k: 8.5 (Gestão de Segurança). Controle de acesso para prevenir violações e 8.2.2 (Gestão de Ativos, Restauração de permissões ou CDSX).
32	Suspender ou Revogar Acesso	Revogar (definitivamente) ou suspender (temporariamente) permissões de acesso a sistemas, aplicativos, serviços, dispositivos ou redes de usuários ou serviços, conforme demanda.	Gestão de Segurança	1 - Requisições de Serviço	Garantir a segurança e a integridade dos dados, evitando riscos de segurança ou conformidade por falta de licença, manter conformidade legal e evitar o uso de ativos de software não autorizados.	N1- Suspender acesso de colaborador em férias N2- Revogar acesso de usuário designado de login N3- Desativar credenciais de acesso não utilizadas (ex: contas de integração com sistemas externos)	ITIL4: Access Management (parte da prática de "Information Security Management"). ISO 20k, Requisito 8.5 - Gestão de Segurança e Informação e Requisito 8.2.2 - Gestão de ativos (controle de permissões). ISO/IEC 27001:2022 A.8.2.5 - Remoção ou ajuste de direitos de acesso dos usuários e A.8.4.2 - Controle de acesso privilegiado
33	Reinstalação ou Reset	Restaurar sistemas, dispositivos ou serviços para restabelecer operação normal após falhas ou como parte de procedimentos de manutenção.	Gerenciamento de Incidentes	1 - Requisições de Serviço	Restaurar funcionalidade de forma rápida, sem necessidade de intervenção complexa.	N1- Reinstalar sistema operacional N2- Reiniciar servidor Windows com alto uso de CPU	ITIL4: "Incident Management" (solução temporária).
34	Restaurar ou Reverter	Realizar a recuperação completa ou parcial de arquivos ou pastas, banco de dados, arquivos físicos ou virtuais, visando principalmente a recuperação de dados.	Gestão de Continuidade	1 - Requisições de Serviço	Recuperar dados de ambientes e serviços críticos em situações de falhas, erros ou incidentes, garantindo a integridade dos dados.	N1- Restaurar arquivos de usuários N2- Restaurar backup de banco de dados transacionais	ITIL4: "Service Continuity Management" (ISO 20k 8.6).
35	Substituir ou Repor	Tratar ou repor recursos defeituosos, obsoletos ou indisponíveis por equivalentes, mantendo a continuidade operacional.	Gestão de Ativos	4 - Requisições de Mudança	Garantir a disponibilidade contínua dos serviços e a substituição dos usuários.	N1- Hardware de usuários N2- Componentes de infraestrutura (ex: disco storage)	ITIL4: "Asset Management" (Recurso).
36	Clonar Backup	Executar a criação de cópias de segurança de dados com base em políticas definidas de backup.	Gestão de Continuidade	1 - Requisições de Serviço	Garantir a disponibilidade de cópias de segurança situadas para recuperação de dados em caso de falhas, incidentes, ataques cibernéticos ou ataques cibernéticos.	N1- Backup de estações de trabalho N2- Backup de arquivos (ex: VMs)	ITIL4: "Backup Management" (parte de continuity).
37	Teste de Restauração	Realizar validação periódica de procedimentos de backup, restauração ou reversão de dados, garantindo integridade e eficácia.	Gestão de Continuidade	1 - Requisições de Serviço	Validar não apenas a integridade de backups, mas também a eficácia do plano de recuperação de desastres (DRP), garantindo conformidade com políticas de resiliência e RTO/RPO.	N1- Teste de restauração de arquivos em ambiente controlado N2- Simulação completa de DRP com ativação de sites secundários	ITIL4: Integrado a "Service Continuity Management" e "Disaster Recovery Planning" (ISO 20k 8.6).
38	Transferir ou Montar	Monitorar fisicamente equipamentos ou componentes entre setores, locais ou usuários com destino regular.	Gestão de Ativos	4 - Requisições de Mudança	Atender a necessidades físicas, mudanças de layout ou necessidades específicas de usuários.	N1- Montagem física simples de impressora N2- Reinstalação física de hardware entre racks do datacenter	ITIL4: "Asset Management".
39	Validar ou Verificar Entrega Técnica	Executar atividades de conferência, validação ou aprovação de processos, mudanças e entregas técnicas.	Gestão de Mudanças	1 - Requisições de Serviço	Garantir a qualidade e conformidade das entregas de TIC, evitando riscos e falhas.	N1- Validação operacional N2- Auditoria de conformidade	ITIL4: "Change Enablement" (ISO 20k 8.2.3).
40	Aplicar Patch de Segurança	Corrigir brechas de segurança em sistemas, aplicativos ou dispositivos para prevenir exposição por ataques externos (ex: ransomware, ataques zero-day).	Gestão de Vulnerabilidades	4 - Requisições de Mudança	Reduzir riscos de violações de segurança e garantir conformidade com políticas (ex: LGPD, ISO 27001).	N1- Aplicar patch do Windows para falha crítica (ex: CVE-2023-1234) N2- Correção emergencial em servidor Linux (ex: vulnerabilidade no kernel)	ITIL4: Infrastructure & Platform Management + Risk Management e ISO 27001: A.12.6.1 (Gestão de vulnerabilidades técnicas).
41	Realizar Varredura de Vulnerabilidades	Identificar falhas de segurança (ex: portas abertas, serviços desatualizados) por meio de ferramentas especializadas.	Gestão de Vulnerabilidades	1 - Requisições de Serviço	Detectar proativamente vulnerabilidades antes que sejam exploradas, alinhando-se a estratégias de segurança proativa.	N1- Varredura geral em servidores internos N2- Pentest autorizado em aplicações web críticas	ITIL4: Monitoring & Event Management + Risk Management e ISO 27001: A.12.6.1 + A.12.3 (Testes de segurança).
42	Investigar Incidentes de Segurança	Agir rapidamente para mitigar violações de segurança (ex: malware, vazamento de dados, acesso não autorizado) e incidentes (CERT).	Resposta a Incidentes de Segurança	3 - Incidentes	Minimizar danos operacionais e financeiros, além de garantir conformidade com leis (ex: LGPD em caso de vazamento).	N1- Verificar logs de acesso a arquivos críticos N2- Contenção rápida de ataque DDoS com ISP	ITIL4: Information Security Management + Incident Management e ISO 27001: A.16.1 (Gestão de incidentes de segurança).
43	Realizar Logs de Segurança	Monitorar registros de atividades para detectar anomalias ou tentativas de violação.	Monitoramento de Segurança	1 - Requisições de Serviço	Permitir detecção proativa de ameaças internas/externas e suporte investigações forenses.	N1- Verificar logs de acesso a arquivos críticos N2- Monitorar eventos no SIEM (ex: Splunk, Microsoft Sentinel)	ITIL4: Monitoring & Event Management e ISO 27001: A.12.1 (Registro de eventos) + A.12.4.3 (Monitoramento).
44	Implementar Controle de Segurança	Aplicar medidas técnicas para mitigar riscos identificadas em avaliações de segurança. Como exemplo: Configurar WAF, DLP, Firewall ou criptografia no fluxo de dados de acordo com base em risco.	Gestão de Risco	1 - Requisições de Serviço	Reduzir especificas de ataque e garantir conformidade com frameworks (ex: NIST, CIS Controls).	N1- Habilitar WAF para acesso externo (VPN) N2- Criar regras de criptografia de dados para bloqueio de acesso de dados	ITIL4: Risk Management + Information Security Management e ISO 27001: A.6.1 (Tratamento de risco).
45	Outros	Atividade não repetitiva nos demais itens, mas pertencente ao âmbito operacional e atendimento a usuários de TIC.	Base Prática ITSM	1 - Requisições de Serviço	Registrar detalhes específicos para garantir rastreabilidade e possível categorização futura.	N1- Atividade de manutenção não catalogada	Base Prática ITSM



**Ministério do Desenvolvimento, Indústria, Comércio e Serviços (MDIC)**

**Instituto Nacional da Propriedade Industrial (INPI)**

Divisão de Contratos Administrativos

Rua Mayrink Veiga, 9 - Centro, Rio de Janeiro/RJ, CEP 20090-910

Telefone: (21) 3037-3000

**1. Parque Tecnológico de TIC do INPI**

<b>Ambiente de Datacenter</b>	
Arquitetura do Datacenter	Private Cloud (On Premisses)
Infraestrutura de hospedagem	Cage Privado em Colocation Centre
Dimensão do Datacenter / Consumo de energia	6 Racks / 14,2 m <sup>2</sup> / 36 kVA
Telecomunicações Internet	2 x 600 Mbps
Telecomunicações MAN (Sede – Datacenter)	2 x 1 Gbps
Telecomunicações WAN (Datacenter – Unidades regionais)	14 circuitos: velocidades em 100 Mbps (Concentrador), 10 Mbps, 15 Mbps e 25 Mbps (regionais)
<b>Virtualização</b>	
Quantos servidores virtuais em produção?	350
Quantos servidores virtuais no ambiente como um todo?	402 + 193 (VMs VDI Windows Server 2019) = 595
Possui ambiente virtualizado com Hyper-V?	Sim
Quais as versões em produção do Hyper-V?	Hyper-V Windows Server 2019
Possui ambiente virtualizado com Vmware?	Sim
Quais as versões em produção do Vmware?	vCenter-App: VMware ESXi 8.0.3 build-24322831 vCenter VDI: VMware ESXi 7.0.3 build-24322018 vCenter Produção: VMware ESXi 7.0.3 build-24585291 vCenter Avaya: VMware ESXi 8.0.3 build-24585383
Possui ambiente de virtualização de desktops?	Sim
<b>Windows Server</b>	
Quais versões de Windows Server há instaladas no ambiente?	Microsoft Windows Server 2003 / 2008 R2 Standard / 2012 R2 Standard / 2016 Datacenter / 2019 Datacenter
Quantos servidores físicos e/ou virtuais são Windows Server 2003?	15 Servidores virtuais
Quantos servidores físicos e/ou virtuais são Windows Server 2003 R2?	N/A
Quantos servidores físicos e/ou virtuais são Windows Server 2008?	N/A
Quantos servidores físicos e/ou virtuais são Windows Server 2008 R2?	3 Servidores virtuais
Quantos servidores físicos e/ou virtuais são Windows Server 2012?	N/A
Quantos servidores físicos e/ou virtuais são Windows Server 2012 R2?	1 servidor virtual





**Ministério do Desenvolvimento, Indústria, Comércio e Serviços (MDIC)**

**Instituto Nacional da Propriedade Industrial (INPI)**

Divisão de Contratos Administrativos

Rua Mayrink Veiga, 9 - Centro, Rio de Janeiro/RJ, CEP 20090-910

Telefone: (21) 3037-3000

Quantos servidores físicos e/ou virtuais são Windows Server 2016	25 servidores virtuais totais
Quantos servidores físicos e/ou virtuais são Windows Server 2019	283 totais (86 produção e 197 VDI)
<b>Linux</b>	
Quais versões de SuSe Linux Enterprise Server (SLES) há instaladas no ambiente?	SUSE 11 / SUSE 12
Quantos servidores físicos e/ou virtuais Red Hat Enterprise Linux (RHEL) estão instalados no ambiente?	261 servidores virtuais
Quais versões de Red Hat há instaladas no ambiente?	RHEL 6, 7, 8 e 9
Quais versões de Ubuntu há instaladas no ambiente?	24.02
Quantos servidores físicos e/ou virtuais Ubuntu estão instalados no ambiente?	12 virtuais
Quais versões de CentOS há instaladas no ambiente?	5, 7 e 9
Quantos servidores físicos e/ou virtuais CentOS estão instalados no ambiente?	8 servidores virtuais
Quais versões de Debian há instaladas no ambiente?	10, 11 e 12
Quais versões de RockyLinux há instaladas no ambiente?	8.7, 8.9 e 9.7
<b>Microsoft SQL Server</b>	
Possui SQL Server em produção?	Sim
Quais versões?	Microsoft SQL Server 14.0.1000.169
Quantas instâncias?	3
Qual o volume em MB (somatório)?	18230 MB
Possui ambiente de alta disponibilidade implementado e implantado?	Não
Qual o volume máximo de transações por segundo que esse ambiente (somado) performa?	277803
Possui Analysis Services implementado e implantado?	Não
Possui Report Services implementado e implantado?	Não
Possui Integration Services implementado e implantado?	Não
<b>Ambiente de banco de dados Informix</b>	
Possui Informix Instalado em produção?	Sim
Quais versões?	IBM Informix Dynamic Server Version 11.70.FC8GE
Quantas instâncias?	4
Qual o volume em MB (somatório)?	463.737,92 MB
<b>Ambiente de banco de dados MySQL</b>	
Possui MySQL Instalado em produção?	Sim
Quais versões?	mysql Ver 14.14 Distrib 5.1.73, for redhat-linux-gnu (x86_64) using readline 5.1 mysql Ver 14.14 Distrib 5.6.47, for Linux (x86_64) using EditLine wrapper



**Ministério do Desenvolvimento, Indústria, Comércio e Serviços (MDIC)**

**Instituto Nacional da Propriedade Industrial (INPI)**

Divisão de Contratos Administrativos

Rua Mayrink Veiga, 9 - Centro, Rio de Janeiro/RJ, CEP 20090-910

Telefone: (21) 3037-3000

	mysql Ver 8.0.36 for Linux on x86_64 (MySQL Community Server - GPL) mysql Ver 14.14 Distrib 5.6.16, for Linux (x86_64) using EditLine wrapper mysql Ver 14.14 Distrib 5.7.31, for Linux (x86_64) using EditLine wrapper
Quantas instâncias?	16 (dezesesseis)
Qual o volume em MB (somatório)?	386.911,36 MB
<b>Ambiente de banco de dados ORACLE</b>	
Possui Oracle Instalado em produção?	Sim
Quais versões?	12c Enterprise Edition Release 12.2.0.1.0 12c Enterprise Edition Release 12.1.0.2.0
Quantas instâncias?	10 (dez) Oracles virtuais
Qual o volume em MB (somatório)?	3.609.012,48 MB
<b>Serviços de autenticação</b>	
Administra o MS Active Directory?	Sim
Administra o DNS?	Sim
Administra o DHCP?	Sim
Administra o WINS?	Não
Administra o WSUS?	Sim
Administra o (s) File Server?	Sim
<b>Servidor Microsoft Internet Information Server (IIS)</b>	
Administra ambiente MS IIS?	Sim
Quais as versões em produção?	Versões 10.0.17763.1, 10.0.14.393.0, 8.5.9600.16384, 10.0.17763.1,
Quantas instâncias?	15 (quinze)
<b>Servidor Apache / TomCat</b>	
Administra ambiente Apache / TomCat?	Sim
Quais as versões em produção?	Apache Tomcat 6.0.24
Quantas instâncias?	26 (vinte e seis)
<b>Sistemas Administrados</b>	
Quantidade de sistemas e portais administrados?	120 (cento e vinte)
Quantidade total de servidores de aplicação?	Aproximadamente 130 servidores (cento e trinta)
<b>Mensageria</b>	
Administra serviço de mensageria/correio eletrônico?	Sim
Qual a tecnologia (i.e.: MS Exchange; IBM Notes; etc.)?	Zimbra Collaboration Suíte
Qual a versão em produção?	Zimbra 10.1.4_GA_0125
Quantas caixas postais?	2.710 (dois mil, setecentos e dez)
<b>MS System Center</b>	



**Ministério do Desenvolvimento, Indústria, Comércio e Serviços (MDIC)**

**Instituto Nacional da Propriedade Industrial (INPI)**

Divisão de Contratos Administrativos

Rua Mayrink Veiga, 9 - Centro, Rio de Janeiro/RJ, CEP 20090-910

Telefone: (21) 3037-3000

Administra serviço MS System Center Configuration Manager?	N/A
Administra serviço MS System Center Operation Manager?	N/A
<b>Solução SAN</b>	
Possui solução SAN em produção?	Sim
Qual (is) produto (s) /fabricante (s) possui em produção?	Switch Brocade
Qual o volume útil (em MB)?	N/A
Quantos equipamentos físicos?	02 (dois)
Qual o volume total (em MB)?	N/A
<b>Solução de Backup</b>	
Possui solução automatizada de backup? Qual?	Sim, Veritas Netbackup, Commvault
Qual (is) produto (s) /fabricante (s) possui em produção?	Veritas Netbackup, Commvault
Qual o volume total sob cobertura do processo de backup automatizado	320TB Netbackup e 460TB Commvault
Qual o volume diário de dados cujo backup é efetuado de forma automatizado	40TB
Possui FITOTECA?	Sim
Quantas FITAS são armazenadas na FITOTECA	450 (quatrocentos e cinquenta)
Possui guarda externa? Sim, quantas fitas são enviadas diariamente?	Sim (Cofre Equinix). Não são enviadas diariamente e sim a cada 3 meses
Quantas FITAS são utilizadas diariamente para o Backup	N/A
Quantas FITAS são utilizadas para o backup MENSAL	35
<b>Storage</b>	
Qual o fabricante do Storage e volume?	Storage Solidfire – NetApp – Total 274,6 TB Storage FAS – NetApp - Total 426.71 TB Storage - IBM FS9500 – Total 789,61TB Cloud Storage Equinix – Total 500,00 TB
<b>Monitoração – NOC</b>	
Efetua monitoração da infraestrutura do ambiente?	Sim
Qual solução de monitoração?	Zabbix
Quantos ICs /nós são monitorados?	463
Qual o tipo de monitoração é efetuado?	Infraestrutura de TI
Efetua monitoração de experiência do usuário?	Não
Possui uma área dedicada à monitoração (NOC)?	Sim
Esse ambiente é do cliente ou da Digisystem?	Cliente
<b>Ambiente de Segurança da informação</b>	
Quantos firewalls são administrados por esse contrato?	2 firewalls trabalhando em HA e 1 firewall coletando logs e emitindo relatórios.
Quantos IDS/IPS são administrados por esse contrato?	2
Recursos: IPS/DLP/VPN SSL/Filtro de Conteúdo?	IDS/IPS/AV/APPLICATION CONTROL / FILTRO DE CONTEÚDO/VPN SSL / IPSEC/ ANTISPAM FILTER/DNS



**Ministério do Desenvolvimento, Indústria, Comércio e Serviços (MDIC)**

**Instituto Nacional da Propriedade Industrial (INPI)**

Divisão de Contratos Administrativos

Rua Mayrink Veiga, 9 - Centro, Rio de Janeiro/RJ, CEP 20090-910

Telefone: (21) 3037-3000

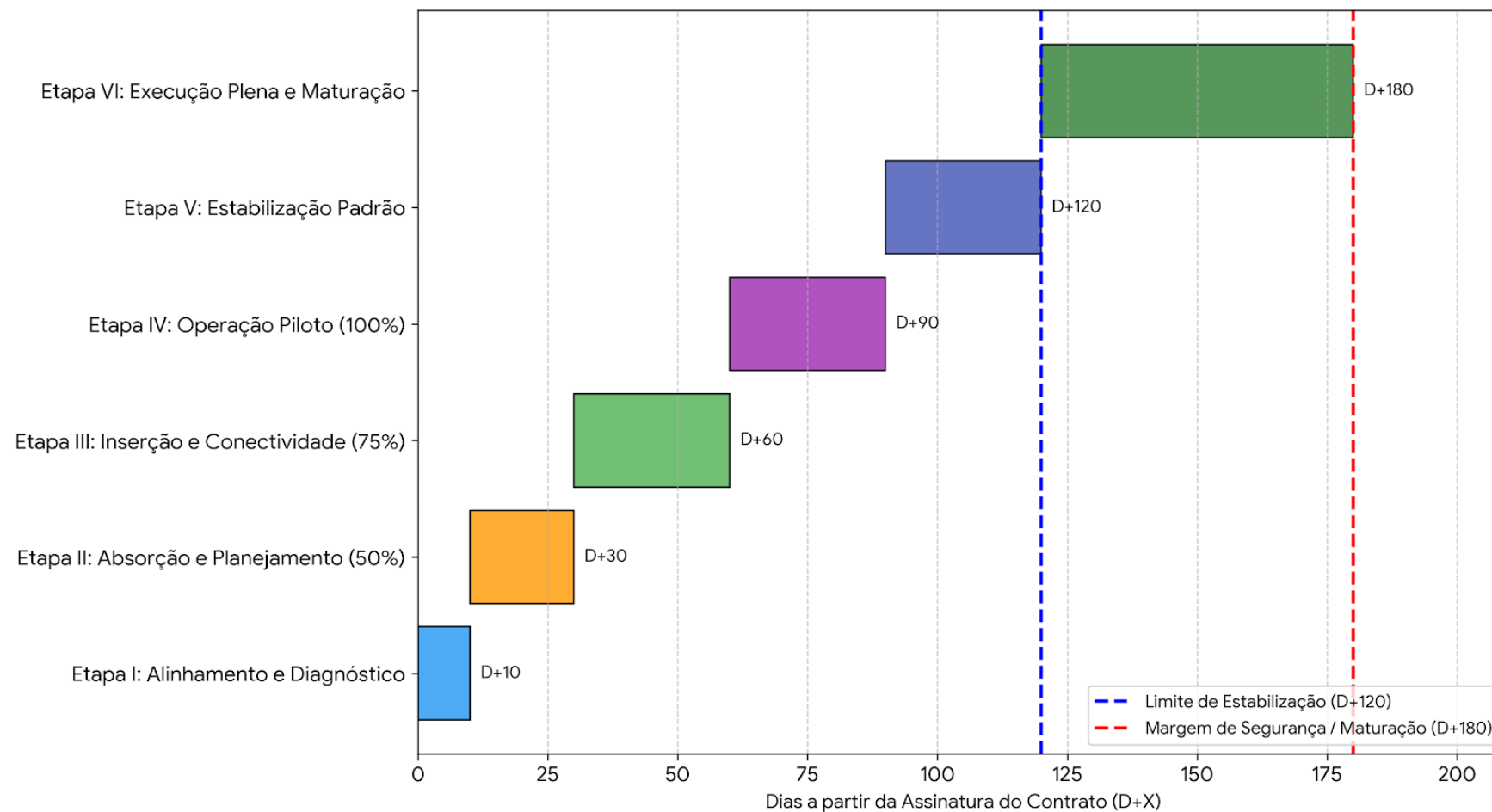
	<b>FILTER/ENDPOINT CONTROL/</b>
Quantos servidores proxy são administrados por esse contrato?	Não há
Quantos servidores VPN são administrados por esse contrato?	2
Quantos Bastion Hosts são administrados por esse contrato?	Não há
Administra o serviço antivírus?	Sim
Qual a tecnologia (i.e.: McAfee, Norton, etc.)?	Kaspersky Security Center
Quantidade de EndPoint protegidos?	Cerca de 1800
<b>LAN / WLAN</b>	
Qual a marca do (s) switch (es) core da rede?	SWITCH RUCKUS e EXTREME
Qual a tecnologia no core da rede?	LAYER 3
Qual a tecnologia na borda da rede?	LAYER 3
Qual a marca do (s) switch (es) de borda da rede?	RUCKUS, EXTREME E ENTERASYS
Possui Office?	SIM
Possui balanceadores de carga?	Sim
Quantidade de switches de acesso 24 portas?	23 totais (19 acesso e 4 datacenter)
Quantidade de switches de acesso 48 portas?	56 totais (46 acesso e 10 datacenter)
<b>Estações de trabalho</b>	
Número de desktops aproximados	149
Versões do processador, memória e disco	I3/I5/I7, 8GB, 1 Tera
Número de Notebooks aproximados	1400 (i5), 04 (i7)
Versões do processador, memória e disco	I5, 16GB, 512 GB I7, 32GB, 1TB
<b>Outsourcing de impressão</b>	
Quantidade de impressoras	
<b>Ambiente de Telefonia e Vídeo conferência</b>	
Tecnologia da Infraestrutura de Telefonia	Telefonia IP/VoIP
Estrutura de servidor de telefonia / Versão de software	Avaya Aura / versão 10
Estrutura de servidores de vídeo conferência / Versão de software	Avaya Equinox versão 9.1 / Zoom Meeting
Qual o número de aparelhos telefônicos VoIP?	1256
Qual o número de endpoints de videoconferência?	32
Capacidade máxima do sistema de vídeo conferência?	240 participantes / 1000 participantes
<b>Volumetria do contrato</b>	
Quantidade de Acessos a Rede (Login)	Aproximadamente 1400 (mil e trezentos)
Quantidade global de equipamentos conectados na rede?	Aproximadamente 1700 (mil e quinhentos) equipamentos, entre desktops, servidores e 136 (cento e trinta e seis) impressoras.
Qual o nível de maturidade dos processos de governança?	Não temos como mensurar.
Quantidade de chamados atendidos por mês?	Aproximadamente 2.042 (dois mil e quarenta e dois)



Ministério do Desenvolvimento, Indústria, Comércio e Serviços  
INPI - INSTITUTO NACIONAL DA PROPRIEDADE INDUSTRIAL

# Serviços de Operação e Atendimento a Usuários de Infraestrutura de TIC

## Cronograma de Implantação





SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO, INDÚSTRIA, COMÉRCIO E SERVIÇOS (MDIC)  
INSTITUTO NACIONAL DA PROPRIEDADE INDUSTRIAL (INPI)  
Coordenação Geral de Tecnologia da Informação (CGTI)  
Coordenação/Divisão de Infraestrutura (COINF/DIINF)

## **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 DO DESENVOLVIMENTO, INDÚSTRIA, COMÉRCIO E SERVIÇOS (MDIC)  
INSTITUTO NACIONAL DA PROPRIEDADE INDUSTRIAL (NPI)  
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:** refere-se àquele cujo acesso é irrestrito, podendo ser obtidas através de 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.





**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO, INDÚSTRIA, COMÉRCIO E SERVIÇOS (MDIC)**  
**INSTITUTO NACIONAL DA PROPRIEDADE INDUSTRIAL (NPI)**  
Coordenação Geral de Tecnologia da Informação (CGTI)  
Coordenação/Divisão de Infraestrutura (COINF/DIINF)

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

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

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

- I – Sejam comprovadamente de domínio público no momento da revelação;
- II – Tenham sido comprovadas e legitimamente recebidas de terceiros, estranhos ao presente TERMO;
- III – Sejam reveladas em razão de requisição judicial ou outra determinação válida do Governo, somente até a extensão de tais ordens, desde que as partes cumpram qualquer medida de proteção pertinente e tenham sido notificadas sobre a existência de tal ordem, previamente e por escrito, dando a esta, na medida do possível, tempo hábil para pleitear medidas de proteção que julgar cabíveis.

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

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

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

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





**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO, INDÚSTRIA, COMÉRCIO E SERVIÇOS (MDIC)**  
**INSTITUTO NACIONAL DA PROPRIEDADE INDUSTRIAL (NPI)**  
Coordenação Geral de Tecnologia da Informação (CGTI)  
Coordenação/Divisão de Infraestrutura (COINF/DIINF)

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

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

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

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

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

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

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

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

**III** – Comunicar à CONTRATANTE, de imediato, de forma expressa e antes de qualquer divulgação, caso tenha que revelar qualquer uma das informações, por determinação judicial ou ordem de atendimento obrigatório determinado por órgão competente; e **IV** – Identificar as pessoas que, em nome da CONTRATADA, terão acesso às informações sigilosas.



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO, INDÚSTRIA, COMÉRCIO E SERVIÇOS (MDIC)**  
**INSTITUTO NACIONAL DA PROPRIEDADE INDUSTRIAL (INPI)**  
Coordenação Geral de Tecnologia da Informação (CGTI)  
Coordenação/Divisão de Infraestrutura (COINF/DIINF)

### **Cláusula Quinta – DA VIGÊNCIA**

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

### **Cláusula Sexta – DAS PENALIDADES**

A quebra do sigilo e/ou da confidencialidade das informações, devidamente comprovada, possibilitará a imediata aplicação de penalidades previstas conforme disposições contratuais e legislações em vigor que tratam desse assunto, podendo até culminar na rescisão do Contrato Principal firmado entre as PARTES. Neste caso, a CONTRATADA, estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pela CONTRATANTE, inclusive as de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal, as quais serão apuradas em regular processo administrativo ou judicial, sem prejuízo das demais sanções legais cabíveis;

### **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;



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO, INDÚSTRIA, COMÉRCIO E SERVIÇOS (MDIC)**  
**INSTITUTO NACIONAL DA PROPRIEDADE INDUSTRIAL (NPI)**  
Coordenação Geral de Tecnologia da Informação (CGTI)  
Coordenação/Divisão de Infraestrutura (COINF/DIINF)

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

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

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

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

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

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

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

---

(assinatura do representante legal da CONTRATADA)



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO, INDÚSTRIA, COMÉRCIO E SERVIÇOS (MDIC)**  
**INSTITUTO NACIONAL DA PROPRIEDADE INDUSTRIAL (NPI)**  
Coordenação Geral de Tecnologia da Informação (CGTI)  
Coordenação/Divisão de Infraestrutura (COINF/DIINF)

**TERMO DE CIÊNCIA**

INTRODUÇÃO
<p>O Termo de Ciência visa obter o comprometimento formal dos empregados da contratada diretamente envolvidos na contratação quanto ao conhecimento da declaração de manutenção de sigilo e das normas de segurança vigentes no Instituto Nacional da Propriedade Industrial.</p> <p>No caso de substituição ou inclusão de empregados da contratada, o preposto deverá entregar ao Fiscal Administrativo do Contrato os Termos de Ciência assinados pelos novos empregados envolvidos na execução dos serviços contratados.</p> <p><b>Referência: Art. 18, Inciso V, alínea “b” da IN SGD/ME Nº 94/2022.</b></p>

1 – IDENTIFICAÇÃO			
<b>CONTRATO Nº</b>	xxxx/aaaa		
<b>OBJETO</b>	<objeto do contrato>		
<b>CONTRATADA</b>	<nome da contratada>	<b>CNPJ</b>	xxxxxxxxxxxxx
<b>PREPOSTO</b>	<Nome do Preposto da Contratada>		
<b>GESTOR DO CONTRATO</b>	<Nome do Gestor do Contrato>	<b>MATR.</b>	xxxxxxxxxxxxx

2 – CIÊNCIA
-------------

Por este instrumento, os funcionários abaixo identificados declaram ter ciência e conhecer o inteiro teor do Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo e as normas de segurança vigentes da Contratante.

Funcionários da Contratada		
Nome	Matrícula	Assinatura
<Nome do(a) Funcionário(a)>	<xxxxxxxxxx>	
<Nome do(a) Funcionário(a)>	<xxxxxxxxxx>	
	...	...

<Local>, <dia> de <mês> de <ano>.



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO, INDÚSTRIA, COMÉRCIO E SERVIÇOS (MDIC)**  
**INSTITUTO NACIONAL DA PROPRIEDADE INDUSTRIAL (NPI)**  
Coordenação Geral de Tecnologia da Informação (CGTI)  
Coordenação/Divisão de Infraestrutura (COINF/DIINF)

## Modelo de Proposta

Objeto	<b>Serviços de Operação de Infraestrutura e de Atendimento a Usuários de TIC (Service Desk)</b>			
Licitação Nº		Data/ Hora:		
Razão Social		CNPJ		
Representante legal		Identificação		
E-mail		Telefone		
Endereço				
Prazo de vigência	24 (vinte e quatro) meses a partir da assinatura do contrato.			
Item	Descrição do serviço	Unid.	Preço Unitário (Mensal)	Preço Total (36 meses)
1	Gerenciamento de Serviços de TIC	VAL/MÊS	R\$	R\$
2	Sustentação de Aplicações	VAL/MÊS	R\$	R\$
3	Sustentação e Administração de Banco de Dados	VAL/MÊS	R\$	R\$
4	Conectividade e Comunicação	VAL/MÊS	R\$	R\$
5	Segurança de TIC	VAL/MÊS	R\$	R\$
6	Monitoramento de Serviços de TIC	VAL/MÊS	R\$	R\$
7	Central de Serviços de TIC	VAL/MÊS	R\$	R\$
8	Suporte Técnico de Microinformática I (Sede)	VAL/MÊS	R\$	R\$
9	Suporte Técnico de Microinformática II (Field Service)	VAL/MÊS	R\$	R\$
10	Suporte Técnico de Microinformática III (Projetos Especiais)	VAL/MÊS	R\$	R\$
Totais =			R\$	R\$

Observação:

**DECLARAMOS** que temos ciência das condições necessárias para a prestação dos serviços nos termos do item 2.4 do Anexo V da IN 05/2017 – SEGES/MP e NOS COMPROMETEMOS a prestar fielmente os serviços com a qualidade necessária, conforme condições e exigências estabelecidas no Termo de Referência (TR), Edital e seus Anexos, para fins de participação no referido Pregão Eletrônico.

**DECLARAMOS** que nossa proposta compreende a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes.

**DECLARAMOS** nosso compromisso com a sustentabilidade ambiental, assegurando o destino correto de materiais inservíveis oriundos da prestação dos serviços, em conformidade com as legislações ambientais vigentes e as melhores práticas de gestão ambiental.

Carimbo de CNPJ e Assinatura do representante legal

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

\_\_\_\_\_  
Nome do Representante Legal da Licitante e no. de designação do Órgão emissor de sua cédula de identidade

Serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR)	Nível de Impacto	Faixa I (Insuficiente)	Faixa II (Deficiente)	Faixa III (Crítico)	Descrição
	I - Altíssimo	5,50%	6,75%	10,00%	Falhas que comprometem a continuidade do negócio ou a integridade institucional. Aplica-se a serviços críticos (Disponibilidade), segurança da informação (SIEM) e retenção de especialistas.
	II - Alto	4,50%	4,75%	5,25%	Falhas que causam impacto direto e severo na produtividade de grandes grupos de usuários ou na resolução de problemas estruturais. Foca na agilidade de atendimento para incidentes de alta urgência e na estabilidade das camadas de servidores e bancos de dados.
	III - Médio	3,50%	3,75%	4,25%	Falhas que prejudicam a eficiência operacional e o fluxo de trabalho. Estão ligadas ao cumprimento de SLAs intermediários, controle de backlog e eficácia da Central de Serviços. Indica uma degradação do serviço que, se não corrigida, evolui para impacto Alto.
Os descontos previstas no IMR não possuem caráter de sanção administrativa punitiva, mas sim de reequilíbrio financeiro-contratual. Trata-se da materialização do risco operacional onde, constatada a entrega de serviço em nível inferior ao contratado, a Administração realiza o pagamento proporcional à entrega efetiva, conforme preceitua a Lei nº 14.133/2021.	IV - Baixo	2,50%	2,75%	3,25%	Falhas relacionadas à percepção de qualidade e processos de suporte ao usuário final. Envolve indicadores de satisfação, vinculação à base de conhecimento e atendimento remoto. O foco aqui é a melhoria contínua e a experiência do usuário.
	V - Baixíssimo	0,50%	0,75%	1,25%	Falhas em prazos de baixa criticidade ou solicitações agendadas que não impedem a execução das tarefas rotineiras. Serve como um monitor de conformidade para garantir que mesmo as demandas mais simples não sejam negligenciadas.

IMR	Nome do Indicador	Meta	Periodicidade	Nível de Impacto	Faixa II (Insuficiente)	Faixa III (Deficiente)	Faixa IV (Crítico)	Incidência da Glosa
					Glosa	Glosa	Glosa	
IMR01	Sustentação de Infraestrutura de TIC (N3)	≥ 90%	Mensal	I - Altíssimo	< 90% e >= 80% 5,50%	< 80% e >= 70% 6,75%	< 70% 10,00%	Itens 1 a 5 (Gestão TI, Aplicações, Banco de Dados, Conectividade e Redes e Segurança de TI)
IMR02	Atraso Atendimento a Usuários S1	≥ 95%	Mensal	I - Altíssimo	< 95% e >= 80% 5,50%	< 80% e >= 70% 6,75%	< 70% 10,00%	Itens 1, 7 e 8 (Gestão TI, Central de Serviços de TIC, Suporte Técnico I e II)
IMR03	Atraso Atendimento a Usuários S2	≥ 95%	Mensal	II - Alto	< 95% e >= 80% 4,50%	< 80% e >= 70% 4,75%	< 70% 5,25%	Itens 1, 7 e 8 (Gestão TI, Central de Serviços de TIC, Suporte Técnico I e II)
IMR04	Atraso Atendimento a Usuários S3	≥ 90%	Mensal	III - Médio	< 90% e >= 80% 3,50%	< 80% e >= 70% 3,75%	< 70% 4,25%	Itens 1, 7 e 8 (Gestão TI, Central de Serviços de TIC, Suporte Técnico I e II)
IMR05	Atraso Atendimento a Usuários S4	≥ 85%	Mensal	IV - Baixo	< 85% e >= 75% 2,50%	< 75% e >= 65% 2,75%	< 65% 3,25%	Itens 1, 7 e 8 (Gestão TI, Central de Serviços de TIC, Suporte Técnico I e II)
IMR06	Atraso Atendimento a Usuários S4	≥ 85%	Mensal	IV - Baixíssimo	< 85% e >= 75% #N/D	< 75% e >= 65% #N/D	< 65% #N/D	Itens 1, 7 e 8 (Gestão TI, Central de Serviços de TIC, Suporte Técnico I e II)
IMR07	Incidentes de Segurança (SIEM)	≥ 95%	Mensal	I - Altíssimo	< 95% e ≥ 90% 5,50%	< 90% e ≥ 85% 6,75%	< 85% 10,00%	Item 5 (Segurança de TIC)
IMR08	Eficácia (Reabertura)	≥ 90%	Mensal	III - Médio	< 90% e >= 80% 3,50%	< 80% e >= 70% 3,75%	< 70% 4,25%	Itens 1, 7 e 8 (Gestão TI, Central de Serviços de TIC, Suporte Técnico I e II)
IMR09	Controle de Backlog	≤ 10%	Mensal	III - Médio	> 10% e ≤ 15% 3,50%	> 15% e ≤ 20% 3,75%	> 20% 4,25%	Itens 1 a 5 (Gestão TI, Aplicações, Banco de Dados, Conectividade e Redes e Segurança de TI)
IMR10	Satisfação dos Usuários	≥ 90%	Mensal	IV - Baixo	< 90% e >= 80% 2,50%	< 80% e >= 70% 2,75%	< 70% 3,25%	Itens 1, 7 e 8 (Gestão TI, Central de Serviços de TIC, Suporte Técnico I e II)
IMR11	Satisfação Técnica (NPS)	≥ 50 pontos	Trimestral	IV - Baixo	< 50 e ≥ 30 pontos 2,50%	30 e ≥ 10 pontos 2,75%	< 10 pontos 3,25%	Itens 1 a 5 (Gestão TI, Aplicações, Banco de Dados, Conectividade e Redes e Segurança de TI)
IMR12	Vinculação à Base Conhecimento	≥ 70%	Mensal	IV - Baixo	< 70% e ≥ 60% 2,50%	< 60% e ≥ 50% 2,75%	< 50% 3,25%	Item 1 (Gestão TI)
IMR13	Integridade dos Registros (TQA)	≤ 5%	Mensal	IV - Baixo	> 5% e < 10% 2,50%	≥ 10% e < 15% 2,75%	≥ 15% 3,25%	Itens 1 e 7 (Gestão TI e Central de Serviços de TIC - N1)
IMR14	Tempo Implementação Mudança	≥ 80%	Mensal	III - Médio	< 80% e ≥ 70% 3,50%	< 70% e ≥ 60% 3,75%	< 60% 4,25%	Item 1 e 2 (Gestão TI e Aplicações)
IMR15	Eficiência Planejamento Janelas	≤ 30%	Mensal	IV - Baixo	> 30% e ≤ 40% 2,50%	> 40% e ≤ 50% 2,75%	> 50% 3,25%	Item 1 e 2 (Gestão TI e Aplicações)



Serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR)	Nível de Impacto	Faixa I (Insuficiente)	Faixa II (Deficiente)	Faixa III (Crítico)	Descrição
	I - Altíssimo	5,50%	6,75%	10,00%	Falhas que comprometem a continuidade do negócio ou a integridade institucional. Aplica-se a serviços críticos (Disponibilidade), segurança da informação (SIEM) e retenção de especialistas.
	II - Alto	4,50%	4,75%	5,25%	Falhas que causam impacto direto e severo na produtividade de grandes grupos de usuários ou na resolução de problemas estruturais. Foca na agilidade de atendimento para incidentes de alta urgência e na estabilidade das camadas de servidores e bancos de dados.
	III - Médio	3,50%	3,75%	4,25%	Falhas que prejudicam a eficiência operacional e o fluxo de trabalho. Estão ligadas ao cumprimento de SLAs intermediários, controle de backlog e eficácia da Central de Serviços. Indica uma degradação do serviço que, se não corrigida, evolui para impacto Alto.
Os descontos previstas no IMR não possuem caráter de sanção administrativa punitiva, mas sim de reequilíbrio financeiro-contratual. Trata-se da materialização do risco operacional onde, constatada a entrega de serviço em nível inferior ao contratado, a Administração realiza o pagamento proporcional à entrega efetiva, conforme preceitua a Lei nº 14.133/2021.	IV - Baixo	2,50%	2,75%	3,25%	Falhas relacionadas à percepção de qualidade e processos de suporte ao usuário final. Envolve indicadores de satisfação, vinculação à base de conhecimento e atendimento remoto. O foco aqui é a melhoria contínua e a experiência do usuário.
	V - Baixíssimo	0,50%	0,75%	1,25%	Falhas em prazos de baixa criticidade ou solicitações agendadas que não impedem a execução das tarefas rotineiras. Serve como um monitor de conformidade para garantir que mesmo as demandas mais simples não sejam negligenciadas.

IMR	Nome do Indicador	Meta	Periodicidade	Nível de Impacto	Faixa II (Insuficiente)	Faixa III (Deficiente)	Faixa IV (Crítico)	Incidência da Glosa
					Glosa	Glosa	Glosa	
IMR16	Resolução Problemas no Prazo	≥ 80%	Mensal	II - Alto	< 80% e ≥ 70% 4,50%	< 70% e ≥ 60% 4,75%	< 60% 5,25%	Itens 1 a 5 (Gestão TI, Aplicações, Banco de Dados, Conectividade e Redes e Segurança de TIC)
IMR17 (A)	Rotatividade (Especialistas)	≤ 10%	Trimestral	I - Altíssimo	> 10% e ≤ 15% 5,50%	> 15% e ≤ 20% 6,75%	> 20% 10,00%	Itens 1 a 5 (Gestão TI, Aplicações, Banco de Dados, Conectividade e Redes e Segurança de TIC)
IMR17 (B)	Rotatividade (Suporte/NOC)	≤ 10%	Trimestral	IV - Baixo	> 10% e ≤ 15% 2,50%	> 15% e ≤ 20% 2,75%	> 20% 3,25%	Itens 6 a 10 (Monitoramento, Suporte Técnico I, II e III)
IMR18	Chamadas Abandonadas	≤ 5%	Mensal	III - Médio	> 5% e ≤ 10% 3,50%	> 10% e ≤ 15% 3,75%	> 15% 4,25%	Itens 1 e 7 (Gestão TI e Central de Serviços de TIC - N1)
IMR19	Tempo Médio em Fila (TME)	≤ 30s	Mensal	IV - Baixo	< 30s e ≥ 60s 2,50%	< 60s e ≥ 90 2,75%	< 90s 3,25%	Itens 1 e 7 (Gestão TI e Central de Serviços de TIC - N1)
IMR20	Chamadas Atendidas até 20s	≥ 80%	Mensal	III - Médio	< 80% e ≥ 70% 3,50%	< 70% e ≥ 60% 3,75%	< 60% 4,25%	Itens 1 e 7 (Gestão TI e Central de Serviços de TIC - N1)
IMR21	Solução no 1º Nível (FLR - <i>First Level Resolution</i> )	≥ 30%	Mensal	III - Médio	< 30% e ≥ 20% 3,50%	< 20% e ≥ 10% 3,75%	< 10% 4,25%	Itens 1 e 7 (Gestão TI e Central de Serviços de TIC - N1)
IMR22	Atendimento Remoto N2	≥ 70%	Mensal	III - Médio	< 70% e ≥ 60% 3,50%	< 60% e 50% ≥ 3,75%	< 50% 4,25%	Item 8 (Suporte Técnico I - Sede)
IMR23	Disponibilidade ITSM/GLPI	≥ 99,72%	Mensal	I - Altíssimo	< 99,72% e ≥ 99,00% 5,50%	< 99,00% e ≥ 98,00% 6,75%	< 98,00% 10,00%	Itens 1, 2 e 6 (Gestão TI, Aplicações e Monitoramento)
IMR24	Disponibilidade Zabbix	≥ 99,72%	Mensal	I - Altíssimo	< 99,72% e ≥ 99,00% 5,50%	< 99,00% e ≥ 98,00% 6,75%	< 98,00% 10,00%	Itens 1, 2 e 6 (Gestão TI, Aplicações e Monitoramento)
IMR25	Disponibilidade TOP 5 Servidores	≥ 99,72%	Mensal	I - Altíssimo	< 99,72% e ≥ 99,00% 5,50%	< 99,00% e ≥ 98,00% 6,75%	< 98,00% 10,00%	Itens 1 a 5 (Gestão TI, Aplicações, Banco de Dados, Conectividade e Redes, Segurança de TI e Monitoramento)
IMR26	Disponibilidade Servidores Linux	≥ 99,44%	Mensal	II - Alto	< 99,44% e ≥ 99,00% 4,50%	< 99,00% e ≥ 98,00% 4,75%	< 98,00% 5,25%	Itens 1, 2 e 6 (Gestão TI, Aplicações e Monitoramento)
IMR27	Disponibilidade Servidores Windows	≥ 99,44%	Mensal	II - Alto	< 99,44% e ≥ 99,00% 4,50%	< 99,00% e ≥ 98,00% 4,75%	< 98,00% 5,25%	Itens 1, 2 e 6 (Gestão TI, Aplicações e Monitoramento)
IMR28	Disponibilidade Bancos de Dados	≥ 99,44%	Mensal	II - Alto	< 99,44% e ≥ 99,00% 4,50%	< 99,00% e ≥ 98,00% 4,75%	< 98,00% 5,25%	Itens 1, 3 e 6 (Gestão TI, Banco de Dados e Monitoramento)
IMR29	Disponibilidade Telecom/Links	≥ 99,44%	Mensal	II - Alto	< 99,44% e ≥ 99,00% 4,50%	< 99,00% e ≥ 98,00% 4,75%	< 98,00% 5,25%	Itens 1, 4 e 6 (Gestão TI, Conec. e Comum. e Monitoramento)

Serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR)					Nível de Impacto	Faixa I (Insuficiente)	Faixa II (Deficiente)	Faixa III (Crítico)	Descrição
					I - Altíssimo	5,50%	6,75%	10,00%	Falhas que comprometem a continuidade do negócio ou a integridade institucional. Aplica-se a serviços críticos (Disponibilidade), segurança da informação (SIEM) e retenção de especialistas.
					II - Alto	4,50%	4,75%	5,25%	Falhas que causam impacto direto e severo na produtividade de grandes grupos de usuários ou na resolução de problemas estruturais. Foca na agilidade de atendimento para incidentes de alta urgência e na estabilidade das camadas de servidores e bancos de dados.
					III - Médio	3,50%	3,75%	4,25%	Falhas que prejudicam a eficiência operacional e o fluxo de trabalho. Estão ligadas ao cumprimento de SLAs intermediários, controle de backlog e eficácia da Central de Serviços. Indica uma degradação do serviço que, se não corrigida, evolui para impacto Alto.
Os descontos previstas no IMR não possuem caráter de sanção administrativa punitiva, mas sim de reequilíbrio financeiro-contratual. Trata-se da materialização do risco operacional onde, constatada a entrega de serviço em nível inferior ao contratado, a Administração realiza o pagamento proporcional à entrega efetiva, conforme preceitua a Lei nº 14.133/2021.					IV - Baixo	2,50%	2,75%	3,25%	Falhas relacionadas à percepção de qualidade e processos de suporte ao usuário final. Envolve indicadores de satisfação, vinculação à base de conhecimento e atendimento remoto. O foco aqui é a melhoria contínua e a experiência do usuário.
					V - Baixíssimo	0,50%	0,75%	1,25%	Falhas em prazos de baixa criticidade ou solicitações agendadas que não impedem a execução das tarefas rotineiras. Serve como um monitor de conformidade para garantir que mesmo as demandas mais simples não sejam negligenciadas.

IMR	Nome do Indicador	Meta	Periodicidade	Nível de Impacto	Faixa II (Insuficiente)	Faixa III (Deficiente)	Faixa IV (Crítico)	Incidência da Glosa
					Glosa	Glosa	Glosa	





**MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO, INDÚSTRIA, COMÉRCIO E SERVIÇOS**  
**INSTITUTO NACIONAL DA PROPRIEDADE INDUSTRIAL**

Rua Mayrink Veiga, 9 - Centro, Rio de Janeiro/RJ, CEP 20090-910

Telefone: (21) 3037-4000 [contratos@inpi.gov.br](mailto:contratos@inpi.gov.br)

**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 05/2026 (PE Nº 90.005/2026)**

**PROCESSO Nº 52402.005974/2024-36**

**ANEXO II**

**VALORES DE REFERÊNCIA DA CONTRATAÇÃO**



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO, INDÚSTRIA, COMÉRCIO E SERVIÇOS  
INSTITUTO NACIONAL DA PROPRIEDADE INDUSTRIAL

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 05/2026 (PE Nº 90.005/2026)  
PROCESSO Nº 52402.005974/2024-36

**ANEXO II - VALORES DE REFERÊNCIA PARA A CONTRATAÇÃO**

Grupo 1 – contratação de serviços de operação de infraestrutura e de atendimento a usuários de tecnologia da informação e comunicação, sem mão de obra exclusiva, conforme condições e exigências estabelecidas no edital e seus anexos.				
Item	Descrição	Quantidade (serviço)	Valor mensal	Valor total 24 meses
1	Gerenciamento de Serviços de TIC	1	R\$ 143.263,15	R\$ 3.438.315,60
2	Sustentação de Aplicações	1	R\$ 213.501,52	R\$ 5.124.036,48
3	Sustentação e Administração de Banco de Dados	1	R\$ 85.852,67	R\$ 2.060.464,08
4	Conectividade e Comunicação	1	R\$ 54.876,72	R\$ 1.317.041,28
5	Segurança de TIC	1	R\$ 129.775,88	R\$ 3.114.621,12
6	Monitoramento de Serviços de TIC	1	R\$ 55.590,47	R\$ 1.334.171,28
7	Central de Serviços de TIC	1	R\$ 42.600,96	R\$ 1.022.423,04
8	Suporte Técnico de Microinformática I (Sede)	1	R\$ 84.291,05	R\$ 2.022.985,20
9	Suporte Técnico de Microinformática II (Field Service)	1	R\$ 5.412,85	R\$ 129.908,40
10	Suporte Técnico de Microinformática III (Projetos Especiais)	1	R\$ 16.671,57	R\$ 400.117,68
			<b>R\$ 831.836,84</b>	<b>R\$ 19.964.084,16</b>

**VALOR GLOBAL MÁXIMO PARA A CONTRATAÇÃO:** R\$ 19.964.084,16 (dezenove milhões, novecentos e sessenta e quatro mil, oitenta e quatro reais e dezesseis centavos)



**MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO, INDÚSTRIA, COMÉRCIO E SERVIÇOS**  
**INSTITUTO NACIONAL DA PROPRIEDADE INDUSTRIAL**

Rua Mayrink Veiga, 9 - Centro, Rio de Janeiro/RJ, CEP 20090-910

Telefone: (21) 3037-4000 [contratos@inpi.gov.br](mailto:contratos@inpi.gov.br)

**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 05/2026 (PE Nº 90.005/2026)**

**PROCESSO Nº 52402.005974/2024-36**

**ANEXO III**

**MINUTA DE CONTRATO**



**MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO, INDÚSTRIA, COMÉRCIO E SERVIÇOS**  
**INSTITUTO NACIONAL DA PROPRIEDADE INDUSTRIAL**

Rua Mayrink Veiga, 9 - Centro, Rio de Janeiro/RJ, CEP 20090-910

Telefone: (21) 3037-3191

[contratos@inpi.gov.br](mailto:contratos@inpi.gov.br)

(Processo Administrativo nº 52402.005974/2024-36)

CONTRATO ADMINISTRATIVO Nº /, QUE FAZEM ENTRE SI  
O INSTITUTO NACIONAL DA PROPRIEDADE INDUSTRIAL E

.....

**O INSTITUTO NACIONAL DA PROPRIEDADE INDUSTRIAL - INPI**, Autarquia Federal, criado pela Lei nº 5.648, de 11 de dezembro de 1970, vinculado ao Ministério do Desenvolvimento, Indústria, Comércio e Serviços, com sede na Rua Mayrink Veiga nº 09 - Centro - Cidade e Estado do Rio de Janeiro, inscrito no CNPJ/MF sob o nº 42.521.088/0001-37, neste ato representado(a) pelo(a) ..... (cargo e nome), nomeado(a) pela Portaria nº ....., de .... de ..... de 20..., publicada no DOU de .... de ..... de ....., portador da Matrícula Funcional nº ....., doravante denominado CONTRATANTE, e o(a) ....., inscrito(a) no CNPJ/MF sob o nº ....., sediado(a) na ....., em ..... doravante designado CONTRATADO, neste ato representado(a) por ..... (nome e função no contratado), conforme atos constitutivos da empresa **OU** procuração apresentada nos autos, tendo em vista o que consta no Processo nº 52402.005974/2024-36 e em observância às disposições da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, e demais legislação aplicável, resolvem celebrar o presente Termo de Contrato, decorrente *do [Pregão Eletrônico] nº .../...*, mediante as cláusulas e condições a seguir enunciadas.

**1. CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO**

1.1. O objeto do presente instrumento é a contratação de solução de tecnologia da informação e comunicação de Serviços de Operação de Infraestrutura e de Atendimento a Usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, sem dedicação exclusiva de mão de obra, nas condições estabelecidas no Termo de Referência.

1.2. Objeto da contratação:

ITEM	ESPECIFICAÇÃO (Categorias de Serviço)	CATSER	MÉTRICA OU UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO (MENSAL)	VALOR TOTAL
------	--	--------	------------------------------	------------	-------------------------	-------------



**MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO, INDÚSTRIA, COMÉRCIO E SERVIÇOS**  
**INSTITUTO NACIONAL DA PROPRIEDADE INDUSTRIAL**

Rua Mayrink Veiga, 9 - Centro, Rio de Janeiro/RJ, CEP 20090-910

Telefone: (21) 3037-3191

[contratos@inpi.gov.br](mailto:contratos@inpi.gov.br)

1	Gerenciamento de Serviços de TIC	27014	Unidade	1		
2	Sustentação de Aplicações	27014	Serviço	1		
3	Sustentação e Administração de Banco de dados	27014	Serviço	1		
4	Conectividade e Comunicação	27014	Serviço	1		
5	Segurança de TIC	27014	Serviço	1		
6	Monitoramento de Serviços de TIC	27014	Serviço	1		
7	Central de Serviços de TIC	26980	Serviço	1		
8	Suporte Técnico em Microinformática I (Sede INP	26980	Serviço	1		
9	Suporte Técnico em Microinformática	26980	Serviço	1		



**MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO, INDÚSTRIA, COMÉRCIO E SERVIÇOS**  
**INSTITUTO NACIONAL DA PROPRIEDADE INDUSTRIAL**

Rua Mayrink Veiga, 9 - Centro, Rio de Janeiro/RJ, CEP 20090-910

Telefone: (21) 3037-3191

[contratos@inpi.gov.br](mailto:contratos@inpi.gov.br)

	II (Field Service)					
10	Suporte Técnico em Microinformática III (Projetos Especiais)	26980	Serviço	1		

1.3. Vinculam esta contratação, independentemente de transcrição:

- 1.3.1. O Termo de Referência;
- 1.3.2. O Edital da Licitação;
- 1.3.3. A Proposta do contratado;
- 1.3.4. Eventuais anexos dos documentos supracitados.

## **2. CLÁUSULA SEGUNDA – VIGÊNCIA E PRORROGAÇÃO**

2.1. O prazo de vigência da contratação é de 24 (vinte e quatro) meses contados do(a) assinatura do contrato, prorrogável sucessivamente por até 10 anos, na forma dos arts. 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021.

2.2. A prorrogação de que trata esse item é condicionada à avaliação, por parte do Gestor do Contrato, da vantajosidade da prorrogação, a qual deverá ser realizada motivadamente, com base no Histórico de Gestão do Contrato, nos princípios da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação e nos demais aspectos que forem julgados relevantes, atentando, ainda, para o cumprimento dos seguintes requisitos:

- 2.2.1. Estar formalmente demonstrado no processo que a forma de prestação dos serviços tem natureza continuada;
- 2.2.2. Seja juntado relatório que discorra sobre a execução do contrato, com informações de que os serviços tenham sido prestados regularmente;
- 2.2.3. Seja juntada justificativa e motivo, por escrito, de que a Administração mantém interesse na realização do serviço;
- 2.2.4. Haja manifestação expressa do CONTRATADO informando o interesse na prorrogação;
- 2.2.5. Seja comprovado que o CONTRATADO mantém as condições iniciais de habilitação; e





**MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO, INDÚSTRIA, COMÉRCIO E SERVIÇOS**  
**INSTITUTO NACIONAL DA PROPRIEDADE INDUSTRIAL**

Rua Mayrink Veiga, 9 - Centro, Rio de Janeiro/RJ, CEP 20090-910

Telefone: (21) 3037-3191

[contratos@inpi.gov.br](mailto:contratos@inpi.gov.br)

2.2.6. Não haja registro no Cadastro Informativo de créditos não quitados do setor público federal (Cadin).

2.3. O CONTRATADO não tem direito subjetivo à prorrogação contratual.

2.4. A prorrogação de contrato deverá ser promovida mediante celebração de termo aditivo.

2.5. Nas eventuais prorrogações contratuais, os custos não renováveis já pagos ou amortizados ao longo do primeiro período de vigência da contratação deverão ser reduzidos ou eliminados como condição para a renovação.

2.6. O contrato não poderá ser prorrogado quando o CONTRATADO tiver sido penalizado nas sanções de declaração de inidoneidade ou impedimento de licitar e contratar com poder público, observadas as abrangências de aplicação.

### **3. CLÁUSULA TERCEIRA – MODELOS DE EXECUÇÃO E GESTÃO CONTRATUAIS**

3.1. O regime de execução contratual, os modelos de gestão e de execução, assim como os prazos e condições de conclusão, entrega, observação e recebimento do objeto constam no Termo de Referência, anexo a este Contrato.

### **4. CLÁUSULA QUARTA – SUBCONTRATAÇÃO**

4.1. As regras sobre a subcontratação do objeto são aquelas estabelecidas no Termo de Referência, anexo a este Contrato.

### **5. CLÁUSULA QUINTA - PREÇO**

5.1. O valor mensal da contratação é de R\$ xxxxxx (xxxxxxxxx), perfazendo o valor total de R\$ xxxxxx (xxxxxxxxx).

5.2. No valor acima estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.

### **6. CLÁUSULA SEXTA - PAGAMENTO**

6.1. O prazo para pagamento ao contratado e demais condições a ele referentes encontram-se definidos no Termo de Referência, anexo a este Contrato.

### **7. CLÁUSULA SÉTIMA - REAJUSTE**

7.1. As regras acerca do reajuste do valor contratual são aquelas definidas no Termo de Referência, anexo a este Contrato.



**MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO, INDÚSTRIA, COMÉRCIO E SERVIÇOS**  
**INSTITUTO NACIONAL DA PROPRIEDADE INDUSTRIAL**

Rua Mayrink Veiga, 9 - Centro, Rio de Janeiro/RJ, CEP 20090-910

Telefone: (21) 3037-3191

[contratos@inpi.gov.br](mailto:contratos@inpi.gov.br)

**8. CLÁUSULA OITAVA - OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE**

**8.1. São obrigações do CONTRATANTE:**

8.1.1. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pelo CONTRATADO, de acordo com o contrato e seus anexos;

8.1.2. Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas no Termo de Referência;

8.1.3. Notificar o CONTRATADO, por escrito, sobre vícios, defeitos, incorreções, imperfeições, falhas ou irregularidades verificadas na execução do objeto contratual, fixando prazo para que seja substituído, reparado ou corrigido, total ou parcialmente, às suas expensas, certificando-se de que as soluções por ele propostas sejam as mais adequadas;

8.1.4. Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato e o cumprimento das obrigações pelo CONTRATADO;

8.1.5. Comunicar a empresa para emissão de Nota Fiscal relativa à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento, quando houver controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, conforme o art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021;

8.1.6. Efetuar o pagamento ao CONTRATADO do valor correspondente à execução do objeto, no prazo, forma e condições estabelecidos no presente Contrato e no Termo de Referência;

8.1.7. Aplicar ao CONTRATADO as sanções previstas na lei e neste Contrato;

8.1.8. Não praticar atos de ingerência na administração do CONTRATADO, tais como:

8.1.8.1. indicar pessoas expressamente nominadas para executar direta ou indiretamente o objeto contratado;

8.1.8.2. fixar salário inferior ao definido em lei ou em ato normativo a ser pago pelo CONTRATADO;

8.1.8.3. estabelecer vínculo de subordinação com funcionário do CONTRATADO;

8.1.8.4. definir forma de pagamento mediante exclusivo reembolso dos salários pagos;

8.1.8.5. demandar a funcionário do CONTRATADO a execução de tarefas fora do escopo do objeto da contratação; e

8.1.8.6. prever exigências que constituam intervenção indevida da Administração na gestão interna do CONTRATADO.

8.1.9. Cientificar o órgão de representação judicial da Advocacia-Geral da União para adoção das medidas cabíveis quando do descumprimento de obrigações pelo CONTRATADO;

8.1.10. Explicitamente emitir decisão sobre todas as solicitações e reclamações relacionadas à execução do presente Contrato, ressalvados os requerimentos manifestamente impertinentes, meramente protelatórios ou de nenhum interesse para a boa execução do ajuste;



**MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO, INDÚSTRIA, COMÉRCIO E SERVIÇOS**  
**INSTITUTO NACIONAL DA PROPRIEDADE INDUSTRIAL**

Rua Mayrink Veiga, 9 - Centro, Rio de Janeiro/RJ, CEP 20090-910

Telefone: (21) 3037-3191

[contratos@inpi.gov.br](mailto:contratos@inpi.gov.br)

8.1.10.1. A Administração terá o prazo de 30 (*trinta*) dias, a contar da data do protocolo do requerimento para decidir, admitida a prorrogação motivada, por igual período.

8.1.11. Responder eventuais pedidos de reestabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro feitos pelo CONTRATADO no prazo máximo de 90 (*noventa*) dias;

8.1.12. Notificar os emitentes das garantias quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais;

8.1.13. Comunicar o CONTRATADO na hipótese de posterior alteração do projeto pelo CONTRATANTE, no caso do art. 93, §2º, da Lei nº 14.133, de 2021.

8.2. A Administração não responderá por quaisquer compromissos assumidos pelo CONTRATADO com terceiros, ainda que vinculados à execução do contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato do CONTRATADO, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

## **9. CLÁUSULA NONA - OBRIGAÇÕES DO CONTRATADO**

9.1. O CONTRATADO deve cumprir todas as obrigações constantes deste Contrato e de seus anexos, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto, observando, ainda, as obrigações a seguir dispostas:

9.2. Atender às determinações regulares emitidas pelo fiscal ou gestor do contrato ou autoridade superior e prestar todo esclarecimento ou informação por eles solicitados;

9.3. Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os bens e serviços nos quais se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;

9.4. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, bem como por todo e qualquer dano causado à Administração ou terceiros, não reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento da execução contratual pelo CONTRATANTE, que ficará autorizado a descontar dos pagamentos devidos ou da garantia, caso exigida, o valor correspondente aos danos sofridos;

9.5. Quando não for possível a verificação da regularidade no Sistema de Cadastro de Fornecedores – SICAF, o CONTRATADO deverá entregar ao setor responsável pela fiscalização do contrato, até o dia trinta do mês seguinte ao da prestação dos serviços, os seguintes documentos:

9.5.1. prova de regularidade relativa à Seguridade Social;

9.5.2. certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União;

9.5.3. certidões que comprovem a regularidade perante a Fazenda Municipal ou Distrital do domicílio ou sede do CONTRATADO;

9.5.4. Certidão de Regularidade do FGTS – CRF; e

9.5.5. Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT.



**MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO, INDÚSTRIA, COMÉRCIO E SERVIÇOS**  
**INSTITUTO NACIONAL DA PROPRIEDADE INDUSTRIAL**

Rua Mayrink Veiga, 9 - Centro, Rio de Janeiro/RJ, CEP 20090-910

Telefone: (21) 3037-3191

[contratos@inpi.gov.br](mailto:contratos@inpi.gov.br)

- 9.6. Responsabilizar-se pelo cumprimento das obrigações previstas em Acordo, Convenção, Dissídio Coletivo de Trabalho ou equivalentes das categorias abrangidas pelo contrato, por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias, fiscais, comerciais e as demais previstas em legislação específica, cuja inadiplência não transfere a responsabilidade ao CONTRATANTE e não poderá onerar o objeto do contrato;
- 9.7. Comunicar ao Fiscal do contrato tempestivamente, observada a urgência da situação, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local da execução do objeto contratual, não ultrapassando o prazo de 24 (vinte e quatro) horas;
- 9.8. Paralisar, por determinação do CONTRATANTE, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros;
- 9.9. Manter, durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições exigidas para habilitação na licitação;
- 9.10. Cumprir, durante todo o período de execução do contrato, a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social ou para aprendiz, bem como as reservas de cargos previstas na legislação;
- 9.11. Comprovar a reserva de cargos a que se refere a cláusula acima, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, com a indicação dos empregados que preencheram as referidas vagas;
- 9.12. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato;
- 9.13. 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, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da contratação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados no art. 124, II, d, da Lei nº 14.133, de 2021;
- 9.14. Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança do CONTRATANTE;
- 9.15. Alocar os empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas deste contrato, com habilitação e conhecimento adequados;
- 9.16. Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos;
- 9.17. Fornecer todos os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios demandados, em quantidade, qualidade e tecnologia adequadas, com a observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação de regência;
- 9.18. Conduzir os trabalhos com estrita observância às normas da legislação pertinente, cumprindo as determinações dos Poderes Públicos, mantendo sempre limpo o local de execução do objeto e nas melhores condições de segurança, higiene e disciplina;



**MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO, INDÚSTRIA, COMÉRCIO E SERVIÇOS**  
**INSTITUTO NACIONAL DA PROPRIEDADE INDUSTRIAL**

Rua Mayrink Veiga, 9 - Centro, Rio de Janeiro/RJ, CEP 20090-910

Telefone: (21) 3037-3191

[contratos@inpi.gov.br](mailto:contratos@inpi.gov.br)

- 9.19. Submeter previamente, por escrito, ao CONTRATANTE, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações do memorial descritivo ou instrumento congênere;
- 9.20. Cumprir as normas de proteção ao trabalho, inclusive aquelas relativas à segurança e à saúde no trabalho;
- 9.21. Não submeter os trabalhadores a condições degradantes de trabalho, jornadas exaustivas, servidão por dívida ou trabalhos forçados;
- 9.22. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos de idade, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos de idade, observada a legislação pertinente;
- 9.23. Não submeter o menor de dezoito anos de idade à realização de trabalho noturno e em condições perigosas e insalubres e à realização de atividades constantes na Lista de Piores Formas de Trabalho Infantil, aprovada pelo Decreto nº 6.481, de 12 de junho de 2008;
- 9.24. Receber e dar o tratamento adequado a denúncias de discriminação, violência e assédio no ambiente de trabalho;
- 9.25. Manter preposto aceito pela Administração no local da obra ou do serviço para representá-lo na execução do contrato;
- 9.25.1. A indicação ou a manutenção do preposto da empresa poderá ser recusada pelo órgão ou entidade, desde que devidamente justificada, devendo a empresa designar outro para o exercício da atividade.
- 9.26. Não contratar, durante a vigência do contrato, cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, de dirigente do CONTRATANTE ou de agente público que tenha desempenhado função na licitação ou que atue na fiscalização ou gestão do contrato, nos termos do art. 48, parágrafo único, da Lei nº 14.133, de 2021;
- 9.27. Prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pelo CONTRATANTE ou por seus prepostos, garantindo-lhes o acesso, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução do contrato;
- 9.28. Promover a guarda, manutenção e vigilância de materiais, ferramentas, e tudo o que for necessário à execução do objeto, durante a vigência do contrato;
- 9.29. Assegurar aos seus trabalhadores ambiente de trabalho e instalações em condições adequadas ao cumprimento das normas de saúde, segurança e bem-estar no trabalho;
- 9.30. Fornecer equipamentos de proteção individual (EPI) e equipamentos de proteção coletiva (EPC), quando for o caso;
- 9.31. Garantir o acesso do CONTRATANTE, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução do contrato;



**MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO, INDÚSTRIA, COMÉRCIO E SERVIÇOS**  
**INSTITUTO NACIONAL DA PROPRIEDADE INDUSTRIAL**

Rua Mayrink Veiga, 9 - Centro, Rio de Janeiro/RJ, CEP 20090-910

Telefone: (21) 3037-3191

[contratos@inpi.gov.br](mailto:contratos@inpi.gov.br)

9.32. Promover a organização técnica e administrativa dos serviços, de modo a conduzi-los eficaz e eficientemente, de acordo com os documentos e especificações que integram o Termo de Referência, no prazo determinado;

9.33. Instruir seus empregados quanto à necessidade de acatar as normas internas da Administração;

9.34. Instruir seus empregados a respeito das atividades a serem desempenhadas, alertando-os a não executar atividades não abrangidas pelo contrato, devendo o CONTRATADO relatar ao CONTRATANTE toda e qualquer ocorrência neste sentido, a fim de evitar desvio de função;

9.35. Realizar os serviços de manutenção e assistência técnica no(s) seguinte(s) local(is): 1) RJ2 (Rio de Janeiro/RJ): (Datacenter Colocation Centre Equinix – RJ2) :Estrada Adhemar Bebiano, 1380, Inhaúma, na Cidade do Rio de Janeiro; 2) RJO (Rio de Janeiro/RJ): Sede MV9: Rua Mayrink Veiga, No. 9, Centro, na Cidade do Rio de Janeiro; 3) BSA (Brasília/DF): Zona Cívico-Administrativa BL J – Brasília/DF, CEP: 70053-900; 4) SPO (São Paulo/SP): Rua Tabapuã, no. 41, 4o. Andar, Itaim Bibi, CEP: 04533-010; 5) FNS (Florianópolis/SC): Rodovia José Carlos Daux, SC 401, Nº 600 - Bairro João Paulo, Ed. INOVA, Parque Tecnológico Alfa 1, CEP: 88030-000; 6) RCE (Recife/PE): Av. Professor Moraes Rego, no. 1235, Campus universitário, Prédio da DINE, Engenho do Meio, CEP: 50670-920; 7) MNS (Manaus/AM): Av. Gov. Danilo de Matos Areosa, 160 – Distrito Industrial I – Manaus/AM – CEP 69075- 351.

9.36. Realizar a transição contratual com transferência de conhecimento, tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, podendo exigir, inclusive, a capacitação dos técnicos do CONTRATANTE ou da nova empresa que continuará a execução dos serviços;

9.37. Ceder ao CONTRATANTE todos os direitos patrimoniais relativos ao objeto contratado, o qual poderá ser livremente utilizado e/ou alterado em outras ocasiões, sem necessidade de nova autorização do CONTRATADO.

9.37.1. Considerando que o projeto contratado se refere a obra imaterial de caráter tecnológico, insuscetível de privilégio, a cessão dos direitos a que se refere o subitem acima inclui o fornecimento de todos os dados, documentos e elementos de informação pertinentes à tecnologia de concepção, desenvolvimento, fixação em suporte físico de qualquer natureza e aplicação da obra.

## **10. CLÁUSULA DÉCIMA - OBRIGAÇÕES PERTINENTES À LGPD**

10.1. As partes deverão cumprir a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (LGPD), quanto a todos os dados pessoais a que tenham acesso em razão do certame ou do contrato administrativo que eventualmente venha a ser firmado, a partir da apresentação da proposta no procedimento de contratação, independentemente de declaração ou de aceitação expressa.

10.2. Os dados obtidos somente poderão ser utilizados para as finalidades que justificaram seu acesso e de acordo com a boa-fé e com os princípios do art. 6º da LGPD.

10.3. É vedado o compartilhamento com terceiros dos dados obtidos fora das hipóteses permitidas em Lei.





**MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO, INDÚSTRIA, COMÉRCIO E SERVIÇOS**  
**INSTITUTO NACIONAL DA PROPRIEDADE INDUSTRIAL**

Rua Mayrink Veiga, 9 - Centro, Rio de Janeiro/RJ, CEP 20090-910

Telefone: (21) 3037-3191

[contratos@inpi.gov.br](mailto:contratos@inpi.gov.br)

10.4. A Administração deverá ser informada no prazo de 5 (cinco) dias úteis sobre todos os contratos de suboperação firmados ou que venham a ser celebrados pelo Contratado.

10.5. Terminado o tratamento dos dados nos termos do art. 15 da LGPD, é dever do contratado eliminá-los, com exceção das hipóteses do art. 16 da LGPD, incluindo aquelas em que houver necessidade de guarda de documentação para fins de comprovação do cumprimento de obrigações legais ou contratuais e somente enquanto não prescritas essas obrigações.

10.6. É dever do contratado orientar e treinar seus empregados sobre os deveres, requisitos e responsabilidades decorrentes da LGPD.

10.7. O Contratado deverá exigir de suboperadores e subcontratados o cumprimento dos deveres da presente cláusula, permanecendo integralmente responsável por garantir sua observância.

10.8. O Contratante poderá realizar diligência para aferir o cumprimento dessa cláusula, devendo o Contratado atender prontamente eventuais pedidos de comprovação formulados.

10.9. O Contratado deverá prestar, no prazo fixado pelo Contratante, prorrogável justificadamente, quaisquer informações acerca dos dados pessoais para cumprimento da LGPD, inclusive quanto a eventual descarte realizado.

10.10. Bancos de dados formados a partir de contratos administrativos, notadamente aqueles que se proponham a armazenar dados pessoais, devem ser mantidos em ambiente virtual controlado, com registro individual rastreável de tratamentos realizados (LGPD, art. 37), com cada acesso, data, horário e registro da finalidade, para efeito de responsabilização, em caso de eventuais omissões, desvios ou abusos.

10.10.1. Os referidos bancos de dados devem ser desenvolvidos em formato interoperável, a fim de garantir a reutilização desses dados pela Administração nas hipóteses previstas na LGPD.

10.11. O contrato está sujeito a ser alterado nos procedimentos pertinentes ao tratamento de dados pessoais, quando indicado pela autoridade competente, em especial a ANPD por meio de opiniões técnicas ou recomendações, editadas na forma da LGPD.

10.12. Os contratos e convênios de que trata o § 1º do art. 26 da LGPD deverão ser comunicados à autoridade nacional.

## **11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – GARANTIA DE EXECUÇÃO**

11.1. Será exigida a prestação de garantia na presente contratação, conforme regras constantes do Termo de Referência.

## **12. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

12.1. As regras acerca de infrações e sanções administrativas referentes à execução do contrato são aquelas definidas no Termo de Referência, anexo a este Contrato.



**MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO, INDÚSTRIA, COMÉRCIO E SERVIÇOS**  
**INSTITUTO NACIONAL DA PROPRIEDADE INDUSTRIAL**

Rua Mayrink Veiga, 9 - Centro, Rio de Janeiro/RJ, CEP 20090-910

Telefone: (21) 3037-3191

[contratos@inpi.gov.br](mailto:contratos@inpi.gov.br)

**13. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA EXTINÇÃO CONTRATUAL**

13.1. O contrato será extinto quando vencido o prazo nele estipulado, independentemente de terem sido cumpridas ou não as obrigações de ambas as partes contraentes.

13.2. O contrato poderá ser extinto antes do prazo nele fixado, sem ônus para o contratante, quando esta não dispuser de créditos orçamentários para sua continuidade ou quando entender que o contrato não mais lhe oferece vantagem.

13.3. A extinção nesta hipótese ocorrerá na próxima data de aniversário do contrato, desde que haja a notificação do contratado pelo contratante nesse sentido com pelo menos 2 (dois) meses de antecedência desse dia.

13.4. Caso a notificação da não-continuidade do contrato de que trata este subitem ocorra com menos de 2 (dois) meses da data de aniversário, a extinção contratual ocorrerá após 2 (dois) meses da data da comunicação.

13.5. O contrato poderá ser extinto antes de cumpridas as obrigações nele estipuladas, ou antes do prazo nele fixado, por algum dos motivos previstos no art. 137 da Lei nº 14.133/21, bem como amigavelmente, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

13.5.1. Nesta hipótese, aplicam-se também os arts. 138 e 139 da mesma Lei.

13.5.2. A alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da empresa não ensejará a extinção se não restringir sua capacidade de concluir o contrato.

13.5.3. Se a operação implicar mudança da pessoa jurídica contratada, deverá ser formalizado termo aditivo para alteração subjetiva.

13.6. O termo de extinção, sempre que possível, será precedido de:

13.6.1. Balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;

13.6.2. Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;

13.6.3. Indenizações e multas.

13.7. A extinção do contrato não configura óbice para o reconhecimento do desequilíbrio econômico-financeiro, hipótese em que será concedida indenização por meio de termo indenizatório.

13.8. O CONTRATANTE poderá ainda:

13.8.1. nos casos de obrigação de pagamento de multa pelo CONTRATADO, reter a garantia prestada a ser executada, conforme legislação que rege a matéria; e

13.8.2. nos casos em que houver necessidade de ressarcimento de prejuízos causados à Administração, nos termos do inciso IV do art. 139 da Lei nº 14.133, de 2021, reter os eventuais créditos existentes em favor do CONTRATADO decorrentes do contrato.



**MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO, INDÚSTRIA, COMÉRCIO E SERVIÇOS**  
**INSTITUTO NACIONAL DA PROPRIEDADE INDUSTRIAL**

Rua Mayrink Veiga, 9 - Centro, Rio de Janeiro/RJ, CEP 20090-910

Telefone: (21) 3037-3191

[contratos@inpi.gov.br](mailto:contratos@inpi.gov.br)

13.8.3. O contrato poderá ser extinto caso se constate que o contratado mantém vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que tenha desempenhado função na licitação ~~ou na contratação direta~~ ou que atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau (art. 14, inciso IV, da Lei n.º 14.133, de 2021).

**14. CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – ALTERAÇÕES**

- 14.1. Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina dos arts. 124 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021.
- 14.2. O contratado é obrigado a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.
- 14.3. As alterações contratuais deverão ser promovidas mediante celebração de termo aditivo, submetido à prévia aprovação da consultoria jurídica do contratante, salvo nos casos de justificada necessidade de antecipação de seus efeitos, hipótese em que a formalização do aditivo deverá ocorrer no prazo máximo de 1 (um) mês (art. 132 da Lei nº 14.133, de 2021).
- 14.4. Registros que não caracterizam alteração do contrato podem ser realizados por simples apostila, dispensada a celebração de termo aditivo, na forma do art. 136 da Lei nº 14.133, de 2021.
- 14.5. As supressões resultantes de acordo celebrado entre as partes contratantes poderão exceder o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

**15. CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

15.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento Geral da União deste exercício, na dotação abaixo discriminada:

- I) Gestão/Unidade:
- II) Fonte de Recursos:
- III) Programa de Trabalho:
- IV) Elemento de Despesa:
- V) Plano Interno:
- VI) Nota de Empenho:

15.2. A dotação relativa aos exercícios financeiros subsequentes será indicada após aprovação da Lei Orçamentária respectiva e liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento.

**16. CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DOS CASOS OMISSOS**

16.1. Os casos omissos serão decididos pelo contratante, segundo as disposições contidas na Lei nº 14.133, de 2021, e demais normas federais aplicáveis e, subsidiariamente, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.078, de 1990 – Código de Defesa do Consumidor – e normas e princípios gerais dos contratos.



**MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO, INDÚSTRIA, COMÉRCIO E SERVIÇOS**  
**INSTITUTO NACIONAL DA PROPRIEDADE INDUSTRIAL**

Rua Mayrink Veiga, 9 - Centro, Rio de Janeiro/RJ, CEP 20090-910

Telefone: (21) 3037-3191

[contratos@inpi.gov.br](mailto:contratos@inpi.gov.br)

**17. CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – PUBLICAÇÃO**

17.1. Incumbirá ao contratante divulgar o presente instrumento no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP), na forma prevista no art. 94 da Lei 14.133, de 2021, bem como no respectivo sítio oficial na Internet, em atenção ao art. 91, *caput*, da Lei n.º 14.133, de 2021, e ao art. 8º, §2º, da Lei n. 12.527, de 2011, c/c art. 7º, §3º, inciso V, do Decreto n. 7.724, de 2012.

**18. CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – FORO**

18.1. Fica eleito o Foro da Justiça Federal do Rio de Janeiro, Seção Judiciária do Rio de Janeiro para dirimir os litígios que decorrerem da execução deste Termo de Contrato que não puderem ser compostos pela conciliação, conforme art. 92, §1º, da Lei nº 14.133/21.

*[Local], [dia] de [mês] de [ano].*

---

Representante legal do CONTRATANTE

---

Representante legal do CONTRATADO

**TESTEMUNHAS:**

1-

2-