



MINISTÉRIO DA ECONOMIA
SECRETARIA ESPECIAL DE PRODUTIVIDADE, EMPREGO E COMPETITIVIDADE
INSTITUTO NACIONAL DA PROPRIEDADE INDUSTRIAL
DIRETORIA EXECUTIVA
COORDENAÇÃO-GERAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

Atestamos, que a empresa **CONNECTCOM TELEINFORMÁTICA COMÉRCIO E SERVIÇOS LTDA**, com sua matriz sediada em São Paulo / Capital na Av. Bernardino de Campos, nº 98 – 9º andar – Paraíso – São Paulo/SP, e filiais em São Paulo/SP, Bauru/SP, Campinas/SP, Rio de Janeiro/RJ e Brasília/DF, por intermédio do **INSTITUTO NACIONAL DA PROPRIEDADE INDUSTRIAL - INPI**, vinculado à Secretaria Especial de Produtividade, Emprego e Competitividade, com sede na cidade do Rio de Janeiro - RJ, na Rua Mayrink Veiga, nº 09, inscrito no CNPJ sob o nº 42.521.088/0001-37, 7 fornece:

- I. Serviço de coordenação dos serviços de infraestrutura de TI;
- II. Serviço de apoio a projetos de infraestrutura de TI;
- III. Serviço de apoio a processos de segurança da informação;
- IV. Serviço de apoio à administração do ambiente virtual e sistema de armazenamento de dados;
- V. Serviço de apoio à administração de rede de dados;
- VI. Serviço de apoio à administração de ambiente operacional Windows;
- VII. Serviço de apoio à administração de ambiente operacional Linux/UNIX;
- VIII. Serviço de monitoramento da infraestrutura de TI;
- IX. Serviço de supervisão de service desk e atendimento presencial ao usuário;
- X. Serviço de service desk;
- XI. Serviço de atendimento presencial ao usuário.

1. Descrição dos serviços

- a. **Serviço de coordenação dos serviços de infraestrutura de TI:** tem como objetivo a coordenação da execução dos demais serviços de modo integrado de forma que as demandas sejam recebidas, escalonadas e tratadas seguindo as boas práticas de gestão de serviços de TI;
- b. **Serviço de apoio a projetos de infraestrutura de TI:** tem como objetivo o fornecimento da visão integrada dos ambientes que compõem a infraestrutura de tecnologia de



MINISTÉRIO DA ECONOMIA
SECRETARIA ESPECIAL DE PRODUTIVIDADE, EMPREGO E COMPETITIVIDADE
INSTITUTO NACIONAL DA PROPRIEDADE INDUSTRIAL
DIRETORIA EXECUTIVA
COORDENAÇÃO-GERAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

informação do INPI, garantindo a ótima integração dos ambientes assim como a sua expansão planejada conforme as necessidades do Instituto;

c. **Serviço de apoio a processos de segurança da informação:** tem como objetivo o fornecimento da visão integrada dos ambientes que compõem a infraestrutura de tecnologia de informação do INPI, com foco na segurança da informação e gestão de riscos;

d. **Serviço de apoio à administração do ambiente virtual e sistema de armazenamento de dados:** tem como objetivo a administração e implantação de soluções no ambiente virtual e no sistema de armazenamento de dados (Storage Area Network);

e. **Serviço de apoio à administração de rede de dados:** tem como objetivo administrar e garantir desempenho da rede de dados local, assim como monitorar a rede de dados de longa distância e internet, de modo a permitir o eficaz fluxo de dados entre os ativos de rede, acessos dos usuários a serviços e aplicações externas e acessos externos à infraestrutura do órgão;

f. **Serviço de apoio à administração de ambiente operacional Windows:** tem como objetivo administrar e garantir desempenho dos servidores e aplicações em ambiente operacional Windows, assim como a implantação de novos servidores e de novas soluções e tecnologias neste ambiente;

g. **Serviço de apoio à administração de ambiente operacional Linux/UNIX:** tem como objetivo administrar e garantir desempenho dos servidores e aplicações em ambiente operacional Linux/Unix, assim como a implantação de novos servidores e soluções neste ambiente;

h. **Serviço de monitoramento da infraestrutura de TI:** tem como objetivo implantar e administrar um ambiente de monitoramento para rastrear e tratar incidentes relacionados à tecnologia da informação;

i. **Serviço de supervisão de service desk e atendimento presencial ao usuário:** tem como objetivo a supervisão da interface entre as equipes dos serviços de service desk e atendimento presencial ao usuário e o usuário final, supervisionando também a correta execução da abertura e tratamento de chamados de primeiro nível, o eventual acionamento de níveis superiores de resolução de problemas e o retorno do contato ao usuário;



MINISTÉRIO DA ECONOMIA
SECRETARIA ESPECIAL DE PRODUTIVIDADE, EMPREGO E COMPETITIVIDADE
INSTITUTO NACIONAL DA PROPRIEDADE INDUSTRIAL
DIRETORIA EXECUTIVA
COORDENAÇÃO-GERAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

j. **Serviço de service desk:** tem como objetivo realizar a abertura e resolução do chamado em primeiro nível com o usuário, realizar o primeiro diagnóstico remoto, promover o escalonamento a níveis superiores para eventuais chamados mais complexos, retornar o contato do usuário e fornecer suporte remoto;

k. **Serviço de atendimento presencial ao usuário:** tem como objetivo realizar os atendimentos de chamados de campo, em contato presencial com o usuário, promover o primeiro diagnóstico remoto e solicitar ao serviço de service desk o escalonamento a níveis superiores para eventuais chamados mais complexos.

2. A execução dos serviços é realizada presencialmente nas instalações do INPI de modo ininterrupto conforme abaixo:

Item	Serviço	Regime de Sobreaviso	Jornada de trabalho	Qtd Profissionais
I	Serviço de coordenação dos serviços de infraestrutura de TI	Sim	07h às 16h	1
			11h às 20h	1
II	Serviço de apoio a projetos de infraestrutura de TI	Não	09h às 18h	2
III	Serviço de apoio a processos de segurança da informação	Sim	07h às 16h	1
			11h às 20h	1
IV	Serviço de apoio à administração do ambiente virtual e sistema de armazenamento de dados	Sim	07h às 16h	1
			11h às 20h	1
V	Serviço de apoio à administração de rede de dados	Sim	07h às 16h	1
			11h às 20h	2
VI	Serviço de apoio à administração de ambiente operacional Windows	Sim	07h às 16h	1
			11h às 20h	2



MINISTÉRIO DA ECONOMIA
SECRETARIA ESPECIAL DE PRODUTIVIDADE, EMPREGO E COMPETITIVIDADE
INSTITUTO NACIONAL DA PROPRIEDADE INDUSTRIAL
DIRETORIA EXECUTIVA
COORDENAÇÃO-GERAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

VII	Serviço de apoio à administração de ambiente operacional Linux/UNIX	Sim	07h às 16h	1
			11h às 20h	2
VIII	Serviço de monitoramento da infraestrutura de TI	N/A	06h às 12h	2
			12h às 18h	2
			18h às 24h	2
			00h às 06h	2
IX	Serviço de supervisão de service desk e atendimento presencial ao usuário	Não	07h às 16h	1
			11h às 20h	1
X	Serviço de service desk	Não	07h às 16h	2
			09h às 18h	2
			11h às 20h	2
XI	Serviço de atendimento presencial ao usuário	Não	07h às 16h	2
			09h às 18h	8
			11h às 20h	2
Total				45

3. Referência contratual

Contrato / Cliente	
Número do Contrato	06/2018 – assinado em 05 de julho de 2018
Nome do cliente	INSTITUTO NACIONAL DA PROPRIEDADE INDUSTRIAL - INPI



MINISTÉRIO DA ECONOMIA
SECRETARIA ESPECIAL DE PRODUTIVIDADE, EMPREGO E COMPETITIVIDADE
INSTITUTO NACIONAL DA PROPRIEDADE INDUSTRIAL
DIRETORIA EXECUTIVA
COORDENAÇÃO-GERAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Escopo do contrato	
Descritivo do objeto	Prestação de serviços técnicos na área de tecnologia da informação.
Descritivo dos Serviços	Alocação de profissionais de TI para execução dos seguintes Tipos de Serviço: Coordenação dos serviços de infraestrutura de TI Apoio a projetos de infraestrutura de TI Serviço de apoio a processos de segurança da informação Serviço de apoio à administração do ambiente virtual e sistema de armazenamento de dados Serviço de apoio à administração de rede de dados Serviço de apoio à administração de ambiente operacional Windows Serviço de apoio à administração de ambiente operacional Linux/UNIX Serviço de monitoramento da infraestrutura de TI Serviço de supervisão de service desk e atendimento presencial ao usuário Serviço de service desk Serviço de atendimento presencial ao usuário.
Formação acadêmica / Certificações exigidas	
Mínimo de certificações	VMware Certified Associate – VCA-DCV ISO 27001, ISO 27002, PMP e HDI
Horário de Atendimento	
Regime de atuação para Monitoração (Item VIII)	24hx7d
Regime de atuação demais serviços	Segunda a Sexta, das 07h às 20h.
Vigência do Contrato	
Início contrato	05 de julho de 2018
Quantas renovações possíveis?	04
Quantidade de Profissionais alocados no contrato	
N1	06 (seis)
N2	12 (doze)
N3	15 (quinze)
Monitoramento	08 (oito)
Gestão	04 (quatro)
Dados do cliente	
Nome do cliente	INSTITUTO NACIONAL DA PROPRIEDADE INDUSTRIAL - INPI
Telefone	21 3037-3388

4. Arquitetura Tecnológica

Virtualização	
Quantos servidores virtuais em produção?	130 (cento e trinta)
Quantos servidores virtuais no ambiente como um todo?	213 (duzentos e treze)



MINISTÉRIO DA ECONOMIA
SECRETARIA ESPECIAL DE PRODUTIVIDADE, EMPREGO E COMPETITIVIDADE
INSTITUTO NACIONAL DA PROPRIEDADE INDUSTRIAL
DIRETORIA EXECUTIVA
COORDENAÇÃO-GERAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Hyper-V	
Possui ambiente virtualizado com Hyper-V?	N/A
Quais as versões em produção do Hyper-V?	N/A
Vmware	
Possui ambiente virtualizado com Vmware?	Sim
Quais as versões em produção do Vmware?	VMware ESXi 5.1.0 build-3872664 VMware ESXi 5.5.0 build-6480267 VMware ESXi 6.5.0 build-13004031 vSphere Version 5.5.0 Build 3717267 vSphere Version 6.5.0.20000 Build 9451637
Windows Server	
Quais versões de Windows Server há instaladas no ambiente?	Microsoft Windows Server 2003 SP2 Enterprise Padrão do Microsoft Windows Server 2008 R2 SP1 Microsoft Windows Server 2012 R2 Standard
Quantos servidores físicos e/ou virtuais são Windows Server 2003?	13 (treze) servidores com Microsoft Windows Server 2003 SP2 Enterprise
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?	7 (sete) servidores com Microsoft Windows Server 2008 R2 SP1 Standard
Quantos servidores físicos e/ou virtuais são Windows Server 2012?	N/A
Quantos servidores físicos e/ou virtuais são Windows Server 2012 R2?	48 (quarenta e oito) servidores Microsoft Windows Server 2012 R2 Standard
Quantos servidores físicos e/ou virtuais são Windows Server 2016?	N/A
Linux	
Quais versões de SuSe Linux Enterprise Server (SLES) há instaladas no ambiente?	Nenhum
Quantos servidores físicos e/ou virtuais SLES estão instalados no ambiente?	220 (duzentos e vinte)
Quais versões de Ubuntu há instaladas no ambiente?	8.4 / 16.04 / Debian
Quantos servidores físicos e/ou virtuais Ubuntu estão instalados no ambiente?	01 (um) virtual
Quais versões de CentOS há instaladas no ambiente?	7.4
Quantos servidores físicos e/ou virtuais CentOS estão instalados no ambiente?	02 (dois), sendo um físico e um virtual
Microsoft SQL Server	
Possui SQL Server em produção?	Não
Quais versões?	N/A



MINISTÉRIO DA ECONOMIA
SECRETARIA ESPECIAL DE PRODUTIVIDADE, EMPREGO E COMPETITIVIDADE
INSTITUTO NACIONAL DA PROPRIEDADE INDUSTRIAL
DIRETORIA EXECUTIVA
COORDENAÇÃO-GERAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Quantas instâncias?	N/A
Qual o volume em MB (somatório)?	N/A
Possui ambiente de alta disponibilidade implementado e implantado?	N/A
Qual o volume máximo de transações por segundo que esse ambiente (somado) performa?	N/A
Possui Analysis Services implementado e implantado?	N/A
Possui Report Services implementado e implantado?	N/A
Possui Integration Services implementado e implantado?	N/A
MySQL	
Possui MySQL Instalado em produção?	Sim
Quais versões?	5.1.73 – 5.0.67 e 5.6.16
Quantas instâncias?	09 (nove)
Qual o volume em MB (somatório)?	200Gb
ORACLE	
Possui Oracle Instalado em produção?	Sim
Quais versões?	11.2.0.4.0 e 12.1.0.2.0
Quantas instâncias?	06 (seis), sendo dois Oracles Rac físicos e quatro Oracles virtuais
Qual o volume em MB (somatório)?	1.5Tb
Serviços de autenticação	
Administra o MS Active Directory?	Sim
Administra o DNS?	Sim
Administra o DHCP?	Não
Administra o WINS?	Não
Administra o WSUS?	Sim
Administra o (s) File Server?	Sim
Servidor Microsoft Internet Information Server (IIS)	
Administra ambiente MS IIS?	Sim
Quais as versões em produção?	Versões 6.0 e 8.5
Quantas instâncias?	14 (quatorze)
Servidor Apache / TomCat	
Administra ambiente Apache / TomCat?	Sim
Quais as versões em produção?	Apache Tomcat 6.0.24
Quantas instâncias?	20 (vinte)
Sistemas Administrados	
Quantidade de sistemas e portais administrados?	50 (cinquenta)



MINISTÉRIO DA ECONOMIA
SECRETARIA ESPECIAL DE PRODUTIVIDADE, EMPREGO E COMPETITIVIDADE
INSTITUTO NACIONAL DA PROPRIEDADE INDUSTRIAL
DIRETORIA EXECUTIVA
COORDENAÇÃO-GERAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Quantidade total de servidores de aplicação?	30 (trinta)
Mensageria	
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 8.8.8_GA_1703
Quantas caixas postais?	2.410 (dois mil, quatrocentos e dez)
MS System Center	
Administra serviço MS System Center Configuration Manager?	N/A
Administra serviço MS System Center Operation Manager?	N/A
Administra serviço MS System Center Virtual Machine Manager?	N/A
Solução SAN	
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
Solução de Backup	
Possui solução automatizada de backup? Qual?	Sim. Atualmente Simpana Commvault e NetBackup
Qual (is) produto (s) /fabricante (s) possui em produção?	Atualmente Simpana Commvault e NetBackup
Qual o volume total sob cobertura do processo de backup automatizado	150TB
Qual o volume diário de dados cujo backup é efetuado de forma automatizado	20TB
Possui FITOTECA?	Sim
Quantas FITAS são armazenadas na FITOTECA	450 (quatrocentos e cinquenta)
Possui guarda externa? Sim, quantas fitas são enviadas diariamente?	Não
Quantas FITAS são utilizadas diariamente para o Backup	05 (cinco)
Quantas FITAS são utilizadas para o backup MENSAL	110 (cento e dez)
Storage	
Qual o fabricante do Storage e volume?	Storage SolidFire – NetApp - RAW Disk 274,6 TB Storage FAS – NetApp - Total 426.71 TB Hitachi VSP - Total 125.81 TB



MINISTÉRIO DA ECONOMIA
SECRETARIA ESPECIAL DE PRODUTIVIDADE, EMPREGO E COMPETITIVIDADE
INSTITUTO NACIONAL DA PROPRIEDADE INDUSTRIAL
DIRETORIA EXECUTIVA
COORDENAÇÃO-GERAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Monitoração - NOC	
Efetua monitoração da infraestrutura do ambiente?	Sim
Qual solução de monitoração?	Zabbix 3.4.8
Quantos ICs /nós são monitorados?	Aproximadamente 62.200 (sessenta e dois mil e duzentos)
Qual o tipo de monitoração é efetuado?	XXXXXXXXXX
Efetua monitoração de experiência do usuário?	Não
Possui uma área dedicada à monitoração (NOC)?	Sim
Esse ambiente é do cliente ou da CTC?	Cliente
Monitoração - SOC	
Quantos firewalls são administrados por esse contrato?	2 (dois) Fortinet (FW de borda) 1000D trabalhando em HA/ 1 (um)FortiAnalyzer coletando logs e emitindo relatórios.
Quantos IDS/IPS são administrados por esse contrato?	2 (dois) Fortinet 1000D
Recursos: IPS/DLP/VPN SSL/Filtro de Conteúdo?	IDS/IPS/AV/APPLICATION CONTROL / FILTRO DE CONTEÚDO/VPN SSL / IPSEC/ ANTISPAM FILTER/DNS FILTER/ENDPOINT CONTROL/
Quantos servidores proxy são administrados por esse contrato?	Não há
Quantos servidores VPN são administrados por esse contrato?	02 (dois) Fortinet VPN SSL (300 usuários) 1 (um) tunel ipsec ativo.
Quantos Bastion Hosts são administrados por esse contrato?	Não há
Administra o serviço antivírus?	Sim
Qual a tecnologia (i.e.: McAfee, Norton, etc.)?	MACAFEE EPO / DELL DATA SECURITY
Quantidade de EndPoint protegidos?	2000 (dois mil)
LAN	
Qual a marca do (s) switch (es) core da rede?	SWITCH RUCKUS ICX7750-48P
Qual a tecnologia no core da rede?	LAYER 3
Qual a tecnologia na borda da rede?	LAYER 2
Qual a marca do (s) switch (es) de borda da rede?	SWITCH RUCKUS ICX7150-24P
	SWITCH RUCKUS ICX7150-48P
	EXTREME VDX6740
	EXTREME VDX6740 T
	SWITCH ENTERASYS
SWITCH ICX7150-48P	44 (quarenta e quatro)



MINISTÉRIO DA ECONOMIA
SECRETARIA ESPECIAL DE PRODUTIVIDADE, EMPREGO E COMPETITIVIDADE
INSTITUTO NACIONAL DA PROPRIEDADE INDUSTRIAL
DIRETORIA EXECUTIVA
COORDENAÇÃO-GERAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

SWITCH ICX7150-24P	17 (dezessete)
SWITCH ICX7750-48P	04 (quatro)
EXTREME VDX6740	04 (quatro)
EXTREME VDX6740 T	02 (dois)
SWITCH ENTERASYS A2H124-24	16 (dezesseis)
SWITCH ENTERASYS C3G124-24	04 (quatro)
Possui Office?	Office 2010 Professional – Aproximadamente 800 (oitocentas) licenças
Possui balanceadores de carga?	Sim – 06 (seis) Fronts(Linux – Red Hat)
<i>Volumetria do contrato</i>	
Quantidade de funcionários	1496 (mil quatrocentos e noventa e seis)
Quantidade de Acessos a Rede (Login)	1496 (mil quatrocentos e noventa e seis)
Quantidade global de equipamentos conectados na rede?	1773 (mil setecentos e setenta e três) 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?	2.200 (dois mil e duzentos)

5. Os serviços prestados estão regidos por SLAs e são baseados nas melhores práticas preconizadas pelo modelo ITIL v3 (Information Technology Infrastructure Library), HDI SCC (Support Center Certification) e, nos principais normativos vigentes de contratação de serviços de TI (tais como IN02 e IN04).

Rio de Janeiro, 30 de Agosto de 2019.

Nome Completo
Cargo
Telefone
E-mail

Celso de Souza Tchao
Coordenador Geral de Tecnologia da Informação
(21) 3037-4577
cgti@inpi.gov.br