



TERMO DE REFERÊNCIA nº 05/2011

TERMO DE REFERÊNCIA PARA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO DE INFORMÁTICA, LOCAÇÃO DE EQUIPAMENTOS DE INFORMÁTICA E TELFONIA PARA O DESENVOLVIMENTO DE ATIVIDADES NO ÂMBITO DO TERMO DE PARCERIA Nº06/2010, FIRMADO ENTRE A ABRANDH E O MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO SOCIAL E COMBATE À FOME.

A Ação Brasileira pela Nutrição e Direitos Humanos - ABRANDH, entidade de direito privado e sem fins lucrativos, constituída por um grupo de defensores dos direitos humanos, em junho de 2002, que possui o título de OSCIP aprovado pelo Ministério da Justiça no processo nº 08015.013050/2002-70, em 02 de outubro de 2002, fundamentado na Lei nº 9.790 de 23 de março de 1999 e no Decreto nº 3.100 de 30 de junho de 1999, inscrita no CNPJ. MF sob nº 05.195.852/0001-03, torna público, por meio deste termo de referência, o processo de seleção para contratação de serviços especializados pelo período de 12(doze) meses para suporte técnico de informática e locação de equipamentos de informática para fins de possibilitar o adequado desenvolvimento das atividades previstas no Termo de Parceria nº06/2010. O presente termo de referência segue as normas estabelecidas pelo Regulamento de Compras da ABRANDH, publicado no Diário Oficial da União em 05/08/2010 o qual se propõe a aplicar os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, probidade administrativa, publicidade, economicidade, eficiência e objetividade em todos os procedimentos administrativos internos à ABRANDH para o julgamento dos processos de compras e contratação de produtos, obras e serviços de qualquer natureza.

1. OBJETIVO: contratar serviços especializados para suporte técnico de informática, telefonia e rede interna e locação de equipamentos de informática, pelo período de 12 (doze) meses.

2. DESCRIÇÃO DO OBJETO A SER CONTRATADO: serviços especializados para suporte técnico de informática, locação de equipamentos de informática e rede de telefonia pelo período de 12(doze) meses para fins de possibilitar o adequado desenvolvimento das atividades previstas no Termo de Parceria nº 06/2010.

2.1. DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS A SEREM CONTRATADOS:

2.1.1. SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO:

- i) Atender com agilidade e presteza aos **chamados** realizados pelos usuários de informática da ABRANDH. O atendimento referido deve ser presencial e, sempre que for solicitado por qualquer um os usuários da entidade, ser prestado **num prazo máximo de até 6 horas**. Este atendimento poderá ser feito a distância (remotamente) desde que os serviços prestados sejam resolutivos e efetivos;
- ii) Dar suporte a usuários em aplicativos e programas utilizados pela ABRANDH;
- iii) Realizar visitas presenciais de manutenção com periodicidade de 15 em 15 dias (no mínimo 2 x ao mês), para fins de manutenção corretiva e preventiva, momento em que deverá ser feita a conferência do funcionamento de todos os softwares, antivírus, equipamentos, cabos, funcionamento de redes, conexões de internet, telefones, instalação de softwares, configuração de computadores e notebooks, impressoras, scanners, bem como outros periféricos de TI, dentre outros itens, visando sanar todo e qualquer defeito dos equipamentos de informática, de origem e adquiridos, tornando-os operacionais, no período de vigência do contrato;
- iv) Por ocasião das visitas mencionadas no item iii, o(a) prestador(a) de serviço deve inspecionar todos equipamentos bem como realizar os serviços de manutenção, limpeza, lubrificação e reparos através de técnicos

especializados, de forma a não interferir nos trabalhos desenvolvidos na empresa

- v) Prestar serviços que visem a qualificação dos usuários de informática da entidade tais como: esclarecer, orientar e sanar dúvidas a respeito da utilização de aplicativos e equipamentos de informática de forma adequada e com segurança;
- vi) Instalar e configurar equipamentos de informática existentes no parque computacional da entidade e aqueles que vierem a ser adquiridos pela ABRANDH no período de vigência do contrato;
- vii) Apoiar na recepção, montagem e teste de software e hardware adquiridos ou devolvidos pela ABRANDH;
- viii) Instalar e configuração de softwares e aplicativos, hardwares e periféricos utilizados nas estações de trabalho, sempre que necessário;
- ix) Orientar os usuários a respeito do sigilo e segurança das senhas;
- x) Orientar os usuários quanto à correta utilização dos recursos da rede corporativa da ABRANDH, envolvendo hardware e software;
- xi) Identificar e solucionar problemas relativos à utilização de softwares e hardwares;
- xii) Realizar testes, reparos, remanejamentos e estudos/projetos para expansão na rede lógica e elétrica da ABRANDH, se necessário for;
- xiii) Instalar ou fazer a transferência física de equipamentos de informática quando solicitado;
- xiv) Movimentar, instalar, remanejar e remover equipamentos de informática como hardwares e softwares;
- xv) Efetuar todo e quaisquer serviços necessários para o bom funcionamento dos equipamentos de informática da entidade;
- xvi) Reportar as ocorrências verificadas ao serviço de gerência e/ou coordenação da ABRANDH.

2.1.2. SERVIÇO DE SUPORTE A ADMINISTRAÇÃO DA REDE CORPORATIVA DA ABRANDH E A OPERAÇÃO DOS SISTEMAS OPERACIONAIS.

- i) Realizar a revisão e a correção da Rede Corporativa atualmente instalada na ABRANDH, visando ao seu funcionamento adequado e eficaz, além de manter operacional e com bom desempenho os softwares básicos, necessários ao funcionamento da Rede, bem como a manutenção da sua documentação;
- ii) Proceder a troca de cabos e outros equipamentos que se fizerem necessários para o bom funcionamento da Rede Corporativa da ABRANDH. Quaisquer equipamentos ou cabos adicionais que se fizerem necessários devem passar por orçamento previamente aprovado pela Diretoria da entidade;
- iii) Prestar serviços, sempre que necessário ao bom funcionamento da Rede Corporativa, tais como:
 - Configurar e manter o ambiente dos sistemas operacionais Linux, MS Windows 2003 Server, MS Windows 2008 Server, MS Windows XP, Vista e Seven, bem como, procedimentos de atualização de patches e correções conforme disponibilidade dos fabricantes e homologação do gestor do ABRANDH;
 - Elaborar, implementar e manter scripts para automação de rotinas e processos de trabalho, executados sobre os sistemas operacionais;
 - Elaborar, implementar e manter procedimentos de "clonagem" de servidores;
 - Elaborar, implementar e manter mecanismos para automatizar a distribuição e instalação de patches e correções nas estações de trabalho (desktop);
 - Configurar e manter os serviços de impressão, compartilhamento de pastas de usuários, cadastramento e controle de usuários

2.1.3. SERVIÇOS DE SUPORTE À TELEFONIA:

- i) Instalar e colocar em funcionamento uma central telefônica com serviço de PABX, utilizando as duas linhas externas atualmente existentes na entidade e interligando suas duas salas, de modo a disponibilizar um ramal de telefone em cada estação de trabalho, num total de 10 ramais;

- ii) Todos os equipamentos necessários para este serviço de PABX devem ser fornecidos pelo(a) contratado(a) no âmbito deste contrato;

2.1.4. DESCRIÇÃO DOS EQUIPAMENTOS A SEREM LOCADOS:

Para execução de todos os serviços de TI descritos acima, realizados de forma contínua nas instalações da contratante, estimou-se a necessidade locação de **03 (três) computadores com respectivos monitores, teclados, mouse, caixas de som, 01 (um) notebook e 03 (três) no-breaks** sendo um para cada computador com a configuração mínima conforme quadro abaixo, segundo parâmetros e regras acordadas entre as partes para cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos.

EQUIPAMENTO	Quant.	CONFIGURAÇÃO MÍNIMA
Microcomputador completo	03	<p>Componentes</p> <p>Windows® 7 Original</p> <p>Processador Intel® Pentium Dual-Core® E5800 (3.2GHZ, 2MB L2, 800FSB)</p> <p>Monitor D1901N de 18.5 polegadas - Widescreen</p> <p>Memória de 3GB DDR3 SDRAM 1333MHz (1x1Gb+1x2Gb)</p> <p>Disco Rígido SATA de 500GB (7200RPM) c/ Cache DataBurst™</p>
Notebook	01	<p>Windows® 7 Original m Português</p> <p>Segunda Geração do Processador Intel® Core™ I3-2310M (2.1GHZ, dual core 4 Threads, 3MB L3 cache)</p> <p>Memória 4GB DDR3 1333MHz (2x2GB)</p> <p>Disco Rígido SATA de 500GB (7200RPM)</p> <p>Leitor de Impressões Digitais</p> <p>Tela LED de Alta Definição de 15.6" (1366x768) - Anti-Reflexo</p>
No-break	03	Nobreak 700 Va

3. REQUISITOS MÍNIMOS DE QUALIFICAÇÃO DE PROFISSIONAL EXIGIDOS PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS:

A empresa ou organização candidata deverá comprovar os seguintes requisitos de qualificação de profissional para execução dos serviços, mediante a apresentação de diplomas ou certificados, conforme o caso, e currículo devidamente assinado dos seus profissionais integrantes.

3.1. PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO:

3.1.1. ESCOLARIDADE DE PELO MENOS 01 (UM) DOS SEUS PROFISSIONAIS:

- Curso superior completo na Área de Informática ou Tecnologia da Informação com carga horária mínima de 360 horas comprovada através de diploma e/ou certificado de conclusão;
- Certificação Microsoft ou Linux.

3.1.2. EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL EXIGIDA A QUALQUER UM DOS SEUS PROFISSIONAIS QUE VIEREM A PRESTAR SERVIÇOS NA ABRANDH:

- Exigência de no mínimo 3 anos ou mais de experiência na área de Tecnologia da Informação;
- Exigência de no mínimo 3 anos ou mais em atividades de suporte operacional a rede de comunicação de dados;
- Exigência de no mínimo de 1 (um) ano de experiência na área de informática em atendimento e suporte a sistemas e usuários. Conhecimentos em endereçamento IP.
- Conhecimentos em tecnologias de redes LAN's, Wireless e WAN'S. Administração de redes Windows XP/NT/2000/2003, UNIX e Linux. Conhecimentos em Controladores de Domínio baseados em Windows 2003, MS Active Directory, LDAP, WINS, DHCP e IAS. Conhecimentos em servidores Web MS IIS e Apache. Conhecimentos em Internet, Intranet, Proxy, DNS, e-mail, antivírus, FTP, Firewall. Conhecimentos em serviços de backup e restore de dados. Gerência de rede e protocolo SNMP. Documentação, manutenção e execução dos procedimentos e rotinas necessários para manter a disponibilidade dos serviços e servidores de rede. Conhecimentos em gerenciamento e configuração de

servidores de rede em plataformas Windows e Linux. Atendimento aos usuários da rede. Conhecimentos em topologias e arquiteturas de rede. Inglês intermediário.

PARAGRAFO ÚNICO: todos os requisitos e experiência exigidos neste Termo de Referência deverão ser comprovados por meio de cópias de documentos pertinentes (diplomas, certificados, etc), curriculum vitae ou declaração dos profissionais, sendo os dois últimos documentos com assinatura original.

4. DOS PRÉ-REQUISITOS DA EMPRESA OU ORGANIZAÇÃO:

4.1. Poderão participar desta seleção empresas ou organizações da área de Tecnologia da Informação (TI) legalmente estabelecidas no país e que satisfaçam as disposições contidas neste termo de referência;

4.2. Não poderão participar desta seleção, organizações ou empresas em processo de recuperação judicial ou falência, sob concurso de credores, em dissolução ou em liquidação ou que estejam reunidas em consórcio, qualquer que seja a sua forma de constituição;

4.3. Seguindo as normas do Regulamento de Compras (art. 15) da ABRANDH a organização ou empresa vencedora desta seleção deverá obrigatoriamente apresentar as Certidões de Regularidade Fiscal (**Certidão Negativa do INSS, Prova de Regularidade relativa ao FGTS, Prova de Regularidade com as Fazendas: Municipal, Estadual/Distrital e Federal**) previamente a assinatura do contrato de prestação de serviços;

4.4. As certidões referidas no item 4.3. deverão ser apresentadas pela vencedora do processo seletivo, no prazo de até 05 (cinco) dias corridos, contados a partir da data de emissão pela Comissão de Compras de Termo de Adjudicação declarando o vencedor;

4.5. No caso de desistência e/ou inabilitação da primeira colocada, será emitido um novo Termo de Adjudicação declarando a segunda colocada e assim sucessivamente, e da mesma forma deverá ser observado o prazo definido no parágrafo anterior, para a apresentação das Certidões de Regularidade Fiscal;

4.6. As certidões de regularidade fiscal devem ser apresentadas em via original ou cópia autenticada e aquelas que forem expedidas por meio eletrônico deverão

ter a sua autenticidade confirmada, através de verificação no site do órgão emitente, e o comprovante da verificação deve ser anexado ao processo.

5. DO PERÍODO DE INSCRIÇÕES

5.1. De 19 a 23 de setembro de 2011 (5 dias úteis).

5.2. Não serão consideradas as propostas enviadas após esta data.

6. DA RECEPÇÃO DAS PROPOSTAS:

6.1. Cada organização ou empresa proponente deverá enviar a sua proposta para o email compras@abrandh.org.br informando no campo "assunto" a sigla: **TR 05/2011**

6.2. Informar na proposta: Justificativa pelo interesse em participar deste processo seletivo e o orçamento detalhado, atendendo a todas as exigências deste termo de referência;

6.3. Antes de efetuar o envio da proposta, os responsáveis pela empresa ou organização deverão conhecer o TR e certificar-se de que preencherão todos os requisitos exigidos.

6.4. As informações prestadas na proposta serão de inteira responsabilidade empresa ou organização, dispondo a ABRANDH do direito de excluir do processo seletivo público aquela que não preencher os requisitos conforme anunciado neste termo de referência. Não é necessário o envio de documentos junto com a proposta, mas a ABRANDH se reserva ao direito de solicitá-los se julgar necessário.

6.5. A proposta enviada deverá estar acompanhada do que segue:

- i) Declaração de aceitação do escopo de trabalho proposto neste Termo de Referência;
- ii) Proposta orçamentária detalhada contendo prazo de validade da mesma;
- iii) Portfólio da empresa ou organização;
- iv) Currículo da equipe técnica a ser envolvida no trabalho;
- v) Declaração atestando a disponibilidade de equipamentos e equipe com capacidade técnica para o cumprimento de todas as exigências deste termo de referência e que na prestação dos serviços, encontram-se inclusos os impostos e contribuições e todas as responsabilidades legais e trabalhistas

empresa/organização candidata para com os funcionários que vierem a prestar serviços na ABRANDH;

- vi) A proposta orçamentária deverá respeitar o seguinte cronograma de desembolso para cada etapa de trabalho:

VALOR TOTAL DA PROPOSTA: R\$ XXXXXXXX
1ª parcela: na assinatura do contrato, sendo 10 % do valor total
2ª parcela: após 30 dias da assinatura do contrato, sendo 15 % do valor total
3ª parcela: após 60 dias da assinatura do contrato, sendo 15 % do valor total
4ª parcela: após 90 dias da assinatura do contrato, sendo 6 % do valor total
5ª parcela: após 120 dias da assinatura do contrato, sendo 6 % do valor total
6ª parcela: após 150 dias da assinatura do contrato, sendo 6 % do valor total
7ª parcela: após 180 dias da assinatura do contrato, sendo 6 % do valor total
8ª parcela: após 210 dias da assinatura do contrato, sendo 6 % do valor total
9ª parcela: após 240 dias da assinatura do contrato, sendo 6 % do valor total
10ª parcela: após 270 dias da assinatura do contrato, sendo 6 % do valor total
11ª parcela: após 300 dias da assinatura do contrato, sendo 6 % do valor total
12ª parcela: após 330 dias da assinatura do contrato, sendo 6 % do valor total

7. DO JULGAMENTO DAS PROPOSTAS:

7.1. O processo seletivo será realizado pela Comissão Especial de Compras da ABRANDH.

7.2. Os critérios de seleção serão baseados em:

- Capacidade técnica do proponente
- Valor do serviço prestado
- Portfólio da empresa
- Segundo avaliação da Comissão de Compras poderá ser agendada uma entrevista com o proponente para esclarecimentos em relação à proposta apresentada;
- A seleção será pautada pelo princípio da economicidade e do melhor custo-benefício, ou seja, a combinação da melhor capacidade técnica com o menor valor.

7.3. Haverá uma pontuação para os critérios de seleção conforme abaixo:

	Critérios de Seleção	Pontuação
Experiência do proponente	Capacidade técnica e experiência em serviços anteriores similares; (apresentação de trabalhos anteriores)	De 1 a 5 pontos
	Formação, expertise e experiência da equipe (apresentar mínimo de 2 currículos)	De 1 a 5 pontos
	Demonstração de capacidade instalada da entidade condizente aos serviços a serem contratados; (portfólio do proponente, contendo a descrição da estrutura existente)	De 1 a 5 pontos
Qualidade da proposta e do plano de trabalho detalhado	Atendimento dos objetivos e resultados esperados expressos no Termo de Referência;	De 1 a 5 pontos
	Pertinência do cumprimento dos prazos a serem estabelecidos;	De 1 a 5 pontos
	Factibilidade da execução com o orçamento estimado;	De 1 a 5 pontos
Economicidade da proposta	Análise da qualidade ou da relação entre o menor custo para obter a qualidade desejada do resultado pretendido.	De 1 a 5 pontos

7.4. Critérios de desempate para o caso de propostas apresentadas com o mesmo valor:

1º. Maior desconto oferecido sobre a proposta original, a partir de consulta sigilosa feita a cada um dos proponentes que tenham apresentado preços iguais;

2º. Portfólio da empresa ou organização, no que tange a quantidade de clientes e qualidade dos serviços prestados segundo avaliação a critério da comissão de compras.

PARAGRÁFO ÚNICO: Se persistir o empate após aplicação do 1º critério será utilizado o 2º critério.

8. DOS RESULTADOS DA SELEÇÃO

- 8.1.** A ABRANDH reservará o **período de 26/09 a 30/09** para análise das propostas apresentadas;
- 8.1.** As entrevistas com o representante da proponente, se necessário, serão previamente agendadas e ocorrerão **entre os dias 03/10 e 05/10;**
- 8.2.** A ABRANDH divulgará o resultado final da seleção no site: <http://www.abrandh.org.br> **até o dia 07 de outubro de 2011.**

9. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA:

- 9.1.** Prestar os serviços de acordo com os prazos firmados e com as condições e detalhes detalhados neste termo de referência;
- 9.2.** Manter contato e comunicação freqüente com a equipe da CONTRATANTE para fins de acompanhamento e avaliação do desenvolvimento do trabalho;
- 9.3.** Comunicar, por escrito à CONTRATANTE, qualquer fato extraordinário ou anormal que ocorrer na execução do objeto contratado;
- 9.4.** Manter, durante toda a execução do serviço, compatibilidade com as obrigações assumidas e qualificação exigidas neste processo;
- 9.5.** Dirigir, supervisionar, administrar, contratar pessoal qualificado, dispor dos recursos materiais necessários à execução do serviço contratado, sob sua única e exclusiva responsabilidade, inclusive como empregadora, se responsabilizando integralmente pelos proventos e por todos e quaisquer encargos, impostos e tributos que venham a incidir sobre as despesas de pessoal e serviços.

10. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

- 10.1.** A documentação apresentada pelas empresas ou organizações não será devolvida;
- 10.2.** O pedido de inscrição só será aceito pelo email compras@abrandh.org.br e implicará em aceitação às normas para o presente processo seletivo contidas neste edital e em quaisquer outras publicações relativas ao mesmo processo;

10.3. Será considerado desclassificado o(a) candidato(a) que deixar de cumprir ou atender as normas publicadas para este processo seletivo, nos prazos previstos;

10.4. É de inteira responsabilidade da empresa ou organização participante acompanhar a publicação de todos os atos, resultados e comunicados referentes a este processo seletivo público no endereço eletrônico <http://www.abrandh.org.br>;

10.5. São de inteira responsabilidade do proponente os prejuízos decorrentes de falhas na conectividade no envio dos emails;

10.6. Os casos omissos e as situações não previstas serão resolvidos pela Diretoria da ABRANDH;

10.7. A ABRANDH poderá fazer alterações neste Edital desde que as torne pública no seu site e na sua lista de contatos.

11. DAS INFORMAÇÕES ADICIONAIS:

Informações adicionais poderão ser obtidas pelo endereço eletrônico compras@abrandh.org.br ou pelo telefone: (61) 3340-7032.

Brasília, 16 de setembro de 2011.

Marília Mendonça Leão
Presidente

Juliana Rochet
Vice-presidente