

**COLETA DE PREÇOS nº 03/2018****1. PREÂMBULO**

- 1.1.** A **ASSOCIAÇÃO MUSEU AFRO BRASIL**, torna pública a realização de Seleção de Fornecedores na modalidade **Coleta de Preços**, pelo critério de menor preço, objetivando a contratação de **serviço de Tecnologia da Informação**, nas condições fixadas no presente instrumento convocatório.
- 1.2.** Esclarecimentos relativos à presente seleção serão prestados quando solicitados à ASSOCIAÇÃO MUSEU AFRO BRASIL, por escrito, na Avenida Pedro Álvares Cabral, s/nº, portão 10, Parque do Ibirapuera, São Paulo, SP, CEP 04094-050, ou pelo telefone (11) 3320-8930, com o Departamento Administrativo.

**2. OBJETO DA SELEÇÃO**

- 2.1.** A presente seleção tem por objeto a contratação de serviço de Tecnologia da Informação para o Museu Afro Brasil, conforme as especificações descritas nos anexos I e II deste edital.
- 2.2.** O serviço será prestado de segunda-feira à sexta-feira, das 08:30 às 17:30.
- 2.3.** A contratada deverá dispor de uma equipe técnica de plantão, 24 horas por dia, 7 dias por semana, para eventual suporte fora do horário estipulado no item 2.2.
- 2.4.** A contratada deverá alocar um funcionário (residente) na sede do Museu Afro Brasil para a execução dos serviços.
- 2.3.1** O funcionário que prestará o serviço na sede do Museu deverá receber todos os benefícios trabalhistas previstos na Consolidação das Leis do Trabalho - CLT, bem como na Convenção Coletiva da categoria ou Acordo Coletivo de Trabalho.
- 2.3.2** A contratada será responsável pela imediata reposição do seu funcionário alocado na sede do Museu, na ocorrência de qualquer espécie de ausência.
- 2.3.3** A equipe técnica responsável pela execução dos serviços será formada, no mínimo, pelos seguintes profissionais:
- a) 1 técnico residente, que permanecerá na sede do Museu no horário estipulado no item 2.2.
- b) 1 supervisor responsável pela coordenação do contrato, bem como do residente alocado na sede do Museu. O supervisor poderá executar as suas funções na sede da Contratada, realizando visitas técnicas ao Museu, quando necessárias.

c) Equipe de Back Office: Composto por, no mínimo, 10 colaboradores especialistas na área de TI.

### **3. FONTE DE RECURSOS**

**3.1.** A presente contratação será paga com recursos oriundos do Contrato de Gestão nº 03/2017 celebrado entre a ASSOCIAÇÃO MUSEU AFRO BRASIL e o Estado de São Paulo, por intermédio da Secretaria de Estado da Cultura.

### **4. CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO NA SELEÇÃO**

**4.1.** Poderão participar da presente seleção os interessados no ramo pertinente ao objeto cotado no presente certame, que manifestarem seu interesse com antecedência de até 24 (vinte e quatro) horas da data da apresentação das propostas.

### **5. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA (HABILITAÇÃO)**

**5.1** As empresas interessadas deverão apresentar, obrigatoriamente, a seguinte documentação, referente aos seus profissionais, a fim de demonstrar a sua qualificação técnica:

I – Atestados de capacidade técnica emitidos por pessoa jurídica de direito privado ou público, comprovando a aptidão para o desempenho das atividades objeto deste edital;

II – Apresentar a qualificação de cada um dos membros da equipe técnica que se responsabilizará pelos trabalhos, que deverão ser pertinentes ao objeto deste edital.

**5.2** O Museu Afro Brasil poderá, a seu critério, efetuar visitas às pessoas jurídicas indicadas nos atestados apresentados pelas proponentes, a fim de verificar a veracidade das informações apresentadas.

**5.3** No caso de incidentes, deverá respeitar e atender os SLAs a seguir:

| <b>TIPO DE SLA</b> | <b>TEMPO MÁXIMO</b> | <b>DESCRIÇÃO</b>                      |
|--------------------|---------------------|---------------------------------------|
| SLA 1 – CRITICAL   | 4 horas             | indisponibilidade de ambiente         |
| SLA 2 – HIGH       | 8 horas             | incidentes com impacto                |
| SLA 3 – MODERATE   | 2 dias              | incidentes de médio impacto           |
| SLA 4 – LOW        | 3 dias              | incidentes de baixo ou nenhum impacto |

**5.4** No caso de solicitações, deverá respeitar e atender os SLAs a seguir:

| TIPO DE SLA      | TEMPO MÁXIMO | DESCRIÇÃO                               |
|------------------|--------------|---|
| SLA 1 – CRITICAL | 1 dia        | solicitações críticas ao negócio        |
| SLA 2 – HIGH     | 2 dias       | solicitações de alto impacto            |
| SLA 3 – MODERATE | 3 dias       | solicitações de médio impacto           |
| SLA 4 – LOW      | 5 dias       | solicitações de baixo ou nenhum impacto |

**5.5** A contratada deverá medir periodicamente o SLA e apresentar mensalmente um relatório de status report com os indicadores.

## **6. FORMA DE APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA**

**6.1.** A proposta poderá ser entregue a partir da publicação deste edital, presencialmente no Núcleo Administrativo do Museu, no endereço Avenida Pedro Álvares Cabral, s/nº, portão 10, Parque do Ibirapuera, São Paulo, SP, CEP 04094-050 ou ainda através do endereço eletrônico [denilson.silva@museuafrobrasil.org.br](mailto:denilson.silva@museuafrobrasil.org.br) até às 14h00min, do dia 27/03/2018.

**6.2.** O endereçamento deve ser feito à “ASSOCIAÇÃO MUSEU AFRO BRASIL”, fazendo referência à Coleta de Preços nº 03/2018. PROPONENTE \_\_\_\_\_ (COMPLETAR NOME).

**6.3.** A proposta deverá ser redigida de forma clara e objetiva, considerando as condições estabelecidas neste instrumento convocatório, contendo as especificações do objeto e o preço mensal dos serviços, inclusos os tributos.

## **7. DOCUMENTAÇÃO DA EMPRESA VENCEDORA DA SELEÇÃO**

**7.1.** A documentação da empresa vencedora da seleção deverá ser entregue antes da assinatura do contrato, contendo:

I - cópia do CNPJ;

II - certidões negativas de tributos municipais, estaduais e federais;

III – certidões negativas do FGTS e Ministério do Trabalho;

Além dos documentos supracitados, por se tratar de contratação de serviço que implica na alocação de mão de obra nas dependências da ASSOCIAÇÃO MUSEU AFRO BRASIL, a empresa deverá apresentar **mensalmente**, junto com a fatura:

I - guia de recolhimento do FGTS

II – contribuição ao INSS incidente sobre o salário do funcionário, sob pena de retenção do pagamento.

## **8. PROCEDIMENTOS E CRITÉRIOS DE JULGAMENTO**

- 8.1.** Após a entrega das propostas, não será permitida qualquer alteração em seu conteúdo que possa influenciar no julgamento final, nem admitido à Seleção, qualquer proponente retardatário.
- 8.2.** As propostas habilitadas serão classificadas pela ordem de menor preço, sendo verificada sua conformidade com os requisitos mínimos de apresentação constantes deste instrumento convocatório.
- 8.3.** Serão desclassificadas as propostas que apresentarem preços manifestamente inexequíveis, simbólicos, com valor zero ou com preços excessivos, assim considerados aqueles que superarem os preços médios resultantes da pesquisa de mercado.
- 8.4.** Escolhida a proposta vencedora, o interessado será informado via carta ou e-mail para que apresente a documentação referida na cláusula anterior.

## **9. RECURSOS**

- 9.1.** Caso algum participante se sinta prejudicado em razão do julgamento das propostas, poderá manifestar, sendo-lhe concedido o prazo de 05 (cinco) dias úteis para interpor as razões de recurso, cabendo à ASSOCIAÇÃO MUSEU AFRO BRASIL decidi-los.
- 9.2.** A interposição de recurso não suspende o julgamento das propostas, salvo quando, por sua relevância, a Diretoria entender conveniente a sua suspensão.

## **10. PRAZO**

- 10.1.** Os serviços iniciar-se-ão no dia 01/04/2018, podendo ser prorrogados até dia 31/12/2022.
- 10.2.** A CONTRATANTE poderá, anualmente, realizar pesquisa de mercado para a comprovação de manutenção de economicidade em relação aos serviços prestados, objeto deste edital.
- 10.3.** A ASSOCIAÇÃO MUSEU AFRO BRASIL poderá, quando o convocado não assinar o contrato no prazo e condições estabelecidos neste instrumento, convocar os proponentes remanescentes, na ordem de classificação, inclusive quanto aos preços, ou revogar a seleção.

## **11 AUTORIZAÇÃO DA DIRETORIA**

**11.1** Finalizado o procedimento de seleção na modalidade Coleta de Preços, a Diretora Administrativo-Financeira da ASSOCIAÇÃO MUSEU AFRO BRASIL deverá ratificar sua regularidade mediante a assinatura da Autorização para contratação do serviço.

## **12 CONTRATAÇÃO DO INTERESSADO**

**12.1.** A contratação do vencedor se dará após a autorização da Diretoria.

**12.2.** O contratado se obriga a emitir Nota Fiscal de Serviços no mês de vigência dos serviços prestados e entregá-las à ASSOCIAÇÃO MUSEU AFRO BRASIL, sendo que o vencimento deverá ser após o dia 10 do mês subsequente.

**12.3.** Será de responsabilidade exclusiva do contratado o recolhimento de todos os tributos incidentes sobre as parcelas recebidas em função da prestação de serviços ora contratados, exceto aqueles que a Lei dispuser que deverão ser recolhidos na fonte.

## **13. FORO**

**13.1.** O Foro designado para julgamento de quaisquer questões judiciais resultantes desta Coleta de Preços será o da Comarca de São Paulo – SP.

São Paulo, 16 de março de 2018.

**UBIRAJARA GUIMARÃES**

Diretor Administrativo e Financeiro

## ANEXO I – DESCRIÇÃO DAS ATRIBUIÇÕES DA EQUIPE TÉCNICA

### 1. Atribuições do Supervisor

- a) Atuar como o principal colaborador na relação com o Museu Afro Brasil, agindo como facilitador na relação Museu/Técnico/Contratada, atuando de forma integrada com as áreas internas da Contratada, Suporte Avançado, Projetos, etc.;
- b) Supervisionar a equipe técnica alocada no Museu Afro Brasil, avaliando as necessidades técnicas e humanas de cada ambiente de TI para garantir a qualidade de atendimento e a entrega dos serviços ao Museu;
- c) Gerir a TI, englobando “service desk”, infraestrutura, operação e manutenção dos serviços de TI, alinhando as expectativas do Museu ao serviço entregue pela Contratada;
- d) Acompanhamento de métricas de qualidade de atendimento e do fluxo de tarefas do dia-a-dia do técnico, tais como: lançamento de chamados, elaboração de documentação e procedimentos, monitoramento de serviços, atividades técnicas preventivas, “check list” diário de operação, “feedbacks” de performance, entre outros;

### 2. Atribuições do residente – Funções operacionais

- a) Realizar o “check list” **diário** de operação, verificando o funcionamento de todos os serviços e servidores da rede;
- b) Intermediar o contato com prestadores e fornecedores terceiros de TI, de infraestrutura e cabeamento, telefonia, sistemas, sempre com prévia autorização da Diretoria Administrativa do Museu e do Supervisor da Contratada;
- c) Gerenciamento, atualização e manutenção do sistema de inventário de licenciamento de “software” e “hardware”;
- d) Prestar suporte aos usuários de TI, com o objetivo de atender e resolver em primeira instância as requisições de serviço e incidentes para os quais houver solução imediata disponível e dentro do prazo determinado neste Termo de Referência.
- e) Escalar e encaminhar para o serviço de suporte de 2º Nível, ou demais equipes do Museu Afro

Brasil, os incidentes ou requisições de serviço não solucionados.

- f) Registrar no Sistema de Gestão de Service Desk todo e qualquer andamento, observação relevante, informação fornecida pelo usuário ou outras equipes, referentes aos chamados, de forma a documentar as informações coletadas.
- g) Esclarecer dúvidas e orientar usuários a respeito da utilização, configuração, disponibilidade e instalação de aplicativos, sistemas de informação (tanto aqueles de mercado quanto os desenvolvidos especificamente para o Museu Afro Brasil, equipamentos, normas e procedimentos sobre o ambiente tecnológico do Museu e seu uso.
- h) Dar o retorno aos usuários quando as solicitações não forem passíveis de solução no prazo estabelecido.
- i) Executar intervenção remota nas estações de trabalho dos usuários, mediante autorização do mesmo, para diagnóstico, configuração, instalação e remoção de aplicativos, sistema operacional e suítes de automação de escritório, além de atualização de software, componentes, equipamentos e serviços, de acordo com instruções do Museu Afro Brasil.
- j) Executar outros serviços correlatos ao atendimento de usuários.

### **3. Atribuições do residente – Funções de atendimento**

- a) Realizar atendimento imediato, entendendo as situações de maior urgência e com atenção ao retorno sobre as tarefas solicitadas;
- b) Realizar a abertura de chamados técnicos no ambiente de TI e dos escalonamentos para equipes de “Back Office”;
- c) Organizar e selecionar os chamados urgentes e importantes dentro da estrutura do TI do Museu, seguindo o processo de abertura de chamados para o suporte avançado, acionando o Supervisor nos casos sensíveis.

### **4. Atribuições do atendimento avançado N2 – Funções de atendimento**

- a) Equipe técnica para atendimento avançado, resolução de incidentes de estrutura de rede e servidores e especialistas nas mais variadas tecnologias. Responsável pelo gerenciamento complexo dos backups, redes, estrutura físicas e virtuais de servidores.

- b) Especialização em tecnologia Windows, Hiper-V, VWare, UNIX, HPN, Cisco, Exchange dentre outras.
- c) Atendimento remoto presencial quando necessário
- d) Plantão de atendimento 24X7 em caso de desastres ou paradas críticas no ambiente



## ANEXO II – DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

### 1. AUDITORIA E RUNBOOK - FORMA DE ATENDIMENTO

- a) Realizar auditoria do departamento de TI;
- a) Realizar o levantamento dos ativos, licenças, processos e inventariado;
- b) Elaborar o planejamento estratégico de TI (semestral ou anual), tais como “capacity plan” dos servidores, computadores, dentre outros itens abrangentes a TI;
- c) Elaborar o plano diretor de investimentos.

### 2. OUTROS SERVIÇOS

- a) “Back up” - realizar verificação diária de “back up” e testes “restore”;
- b) Acesso remoto – instalação, configuração, remoção e suporte aos usuários dos sistemas de acesso remoto (VPN e Metaframe);
- c) Antivírus / Anti-spyware / Anti-Spam - instalação, configuração, atualização, verificação e suporte ao usuário dos sistemas de antivírus, anti-spyware e anti-spam;
- d) Aplicativos em geral - instalação, manutenção, remoção e suporte às ferramentas específicas do Museu, incluindo, mas não se limitando à:
  - ERP
  - Banco de dados Sophia
  - Configurações avançadas a bando de dados (DBA);
- d) “Check Lists” - verificação diária e mensal de “checklists” dos serviços, englobando o correto funcionamento dos sistemas, sua utilização e capacidade;
- e) Correio eletrônico (email) - configuração e suporte aos usuários na ferramenta de colaboração Exchange. Suporte à ferramenta de “webmail”, redirecionamento de contas e configuração de assinaturas;
- f) “Hardware” - identificação de problemas, correção, substituição de equipamentos, manutenção preventiva e contato com fornecedores para utilização de garantia.
- g) “Help desk” e inventário - correta identificação e registro dos chamados e das atividades realizadas. Gerenciamento, atualização e manutenção do sistema de inventário de licenciamento de “software” e “hardware”;

- h) Impressão – instalação, configuração e suporte aos usuários nos sistemas de impressão;
- i) Internet - suporte aos usuários nas ferramentas de acesso à internet (navegadores, comunicadores e comunicadores e outros “softwares” relacionados);
- j) Periféricos – instalação, configuração e substituição de periféricos, incluindo, mas não se limitando à: “mouse”, teclado, caixas de som e monitores;
- l) Processos administrativos – criação, remoção e manutenção de contas de usuários nos sistemas de informação da empresa, incluindo, mas não se limitando à: “active directory” (rede Windows), sistema de mensageria, sistemas de gestão empresarial do Museu;
- m) Rede local – suporte básico à rede local, troca de cabos (“patchcord”), verificação de pontos de rede, mapeamentos de rede, aquisição de endereços e conflitos de IP;
- n) Sistemas operacionais - instalação, manutenção, atualização e suporte dos usuários aos sistemas operacionais da família Microsoft.