



Solicitação de Prpostas # Concurso nº:06/OPSNV/2024-SNV-Serviços de Suporte de IT

Data: 22 de Maio de 2024

Endereço: Av. Tomas Nduda nº:1214 Cidade de Maputo-
Mozambique

Prezados Senhores e senhoras,

São convidados a submeterem as suas cotações em resposta ao pedido (Request for Proposals) em anexo.

A SNV pretende celebrar um contrato de prestação de Serviços de Suporte Informático (*IT Support Services*) com o licitante vencedor. A SNV é a requisitante destes serviços e, portanto, sujeito aos seus termos e condições no Contrato Principal.

As suas propostas devem ser submetidas por e-mail para o endereço: mozbid@snv.org até mais tardar **23h:59 do dia 15 de Junho de 2024**. Propostas submetidas depois do prazo serão automaticamente desqualificadas.

No processo em anexo encontrará:

- Solicitação de Propostas ou (RFP)
- Termos de Referência

Aguardamos ansiosos para receber as suas cotações,

Melhores Cumprimentos,

CMutouo

Crisalia Mutouo

Gestora Nacional das
Operações

SNV-Moçambique



Solicitação de Propostas para Fornecedores Legalmente estabelecidos
Referência #: "06/OPSNV/2024-SNV-Serviços de Suporte de IT"

Prazo para submissão das cotações: 23h:59 do dia 15 de Junho de 2024.

Contents

SECÇÃO 1.....	3
1.0. INSTRUÇÕES.....	3
1.1. INTRODUÇÃO.....	3
1.2. CONVITE PARA SUBMISSÃO DE PROPOSTAS	3
1.3. EXPERIÊNCIA	3
1.4. DOCUMENTOS RFP.....	4
1.5. SUBMISSÃO DE PROPOSTAS	4
1.6. PERGUNTAS DECORRENTES DE DOCUMENTOS.....	4
1.7. INFORMAÇÃO ADICIONAL.....	4
SECÇÃO 2.....	4
2.1. PREÇO DO CONTRACTO	4
2.2. PAGAMENTOS E MOEDAS	4
2.3. VALIDADE DAS PROPOSTAS	5
SECÇÃO 3.....	5
3.1. CANCELAMENTO DO RFP	5
3.2. QUALIFICAÇÕES EXIGIDAS E ELEGIBILIDADE (APROVADO/REPROVADO)	5
3.3. CRITÉRIO DA AVALIAÇÃO E SELECÇÃO	6
SECÇÃO 4.....	8
4.0. Due Diligence	8
4.1. DADOS DA FIRMA.....	8
4.2. ELIGIBILIDADE	10
4.3. CONFLICTO DE INTERESSE.....	11
4.4. DADOS FINANCEIROS.....	12
SECÇÃO 5.....	13
5.1. Declaração Juramentada	13
SECÇÃO 6.....	14
6.1. Termos de Referência (documento em anexo)	14
6.2. Formulários para preenchimento e comentários aos TdR (documento em anexo)	14
6.3. Formulário instrução estruturação de custos/Proposta Financeira (Quadro abaixo)	14



SECÇÃO 1

1.0. INSTRUÇÕES

1.1. INTRODUÇÃO

A SNV é um parceiro de desenvolvimento global orientado para a missão, que trabalha em mais de 20 países em África e na Ásia. Através de uma experiência de mais de 60 anos, e com o compromisso na Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável, trabalhamos nos seguintes temas centrais: igualdade de género e inclusão social, adaptação e mitigação das alterações climáticas, e instituições fortes e governação eficaz.

Juntamente com a nossa equipa de mais de 1.600 pessoas, a nossa missão é reforçar as capacidades e catalisar parcerias que transformem os sistemas agro-alimentar, energético e hídrico, que permitam uma vida sustentável e mais equitativa para todos.

Finalidade

Em referência ao presente concurso, é importante tomar nota de que este processo tem como propósito o estabelecimento de um contrato formal para fornecimento de Serviços de Suporte de IT "**IT Support Services**" que terá uma duração de vinte e quatro (24) meses, com a possibilidade de renovação por igual período, dependendo da satisfação, disponibilidade de fundos e ou necessidade continua destes serviços. O contrato será dirigido apenas ao fornecedor que apresentar uma proposta (Técnica e Financeira competitiva) e que este tenha sido selecionado para o efeito.

A SNV, submete junto ao presente RFP, o formulário de diligências (Due Diligence) para o preenchimento do concorrente, assinatura e carimbo assim como a solicitação de uma proposta Técnica e Financeira- conforme especificado nos Termos de Referência anexos como parte da presente RFP. A SNV realiza diligências através deste formulário em todos os fornecedores e parceiros com os quais trabalha como parte de compromisso com seus doadores, bem como a entrega de serviços/bens e programação de qualidade. Desta forma, pretende assegurar a melhor utilização dos fundos que lhes é confiado.

Importa referir que os preços apresentados deverão ser mantidos fixos por um período mínimo de 90 (Noventa) dias contados a partir da data da submissão das propostas.

O Fornecedor selecionado prestará serviços a nível da SNV Moçambique em todos os seus escritórios endereço conforme detalhado nos Termos de Referência.

1.2. CONVITE PARA SUBMISSÃO DE PROPOSTAS

Está convidado a submeter os seus documentos do concurso através do e-mail indicado no ponto "**1.5 Submissão de Documentos**" para que possam ser avaliados. A SNV exige que os fornecedores em potencial forneçam informações obrigatórias para a licitação. Todos os fornecedores licitantes devem submeter duas (2) propostas separadas, uma Técnica em conformidade e resposta aos termos de referência, e outra Financeira detalhando todos custos necessários e que estejam envolvidos para a execução de tais serviços. Falha no cumprimento deste requisito poderá resultar na desqualificação da proposta.

1.3. EXPERIÊNCIA

Os fornecedores em potencial devem ter pelo menos mínimo 5 anos de experiência no ramo e devem igualmente comprovar a experiência de ter realizado e entrega serviços



da mesma dimensão com a excelência. Os fornecedores potenciais devem demonstrar a vontade e o compromisso de atender aos critérios desta licitação.

1.4. DOCUMENTOS RFP

Este documento inclui:

- a) Formulários de questionário e documentos exigidos de potenciais fornecedores
- b) Termos de Referência
- c) Formulários/ Instrução para submissão da proposta Técnica
- d) Formulários/ Instrução para submissão da proposta Financeiro

Para serem considerados para a licitação, os potenciais fornecedores devem apresentar todas as informações aqui solicitadas. Propostas com informações ou documentação incompleta devem ser devidamente documentadas ou não serão aceites.

1.5. SUBMISSÃO DE PROPOSTAS

Uma cópia da proposta completa e outras informações solicitadas devem ser carimbadas e rubricadas pelo signatário devidamente autorizado e enviados para o seguinte endereço electrónico:

mozbid@snv.org

Até mais tardar 23h:59 do dia 15 de junho de 2024.

A referência RFP: **"06/OPSNV/2024-SNV-Serviços de Suporte de IT"**, deve ser claramente indicado na linha de assunto do e-mail.

1.6. PERGUNTAS DECORRENTES DE DOCUMENTOS

Perguntas que possam surgir dos documentos RFP devem ser direccionadas para o e-mail: mozbid@snv.org até **mais tardar 12h:00 do dia 10 de junho de 2024**, e estas serão respondidas dentro de 24h00.

1.7. INFORMAÇÃO ADICIONAL

A SNV reserva-se o direito de solicitar o envio de informações adicionais aos potenciais fornecedores.

Todos os dados enviados serão mantidos com segurança pela SNV e usados apenas para fins de programação. Os dados serão destruídos após 5 anos de acordo com a legislação nacional.

SECÇÃO 2

2.1. PREÇO DO CONTRACTO

O Preço do contracto basear-se-ia no valor da proposta/cotação e deve incluir todas as despesas com as taxas, impostos, e outras despesas relevantes tais como de deslocação do Staff de uma província para outra e toda a logística envolvida são igualmente a cargo do Fornecedor. Podendo estas serem assumidas como despesas reembolsáveis.

2.2. PAGAMENTOS E MOEDAS

Os pagamentos serão feitos por vias de entregáveis através de Facturação mensal, e estes serão executados até ao dia 05 de cada mês após o recebimento da Fatura legalmente aceite, relatórios, e outros documentos relevantes, relevantes. Os pagamentos serão feitos na moeda Nacional o MZN. A proposta Financeira deve igualmente ser expressa em MZN.



2.3. VALIDADE DAS PROPOSTAS

Sua proposta deve ser válida por pelo menos 90 dias a partir do dia da apresentação.

SECÇÃO 3

3.1. CANCELAMENTO DO RFP

Caso surja uma condição entre o momento em que a empresa apresentou a oferta e a data de abertura que, na opinião da SNV, poderia alterar substancialmente o desempenho e a qualificação do Fornecedor ou sua capacidade de executar, mas não se limitando à falência, alteração em propriedade ou novo compromisso, SNV reserva-se o direito de rejeitar a proposta de tal Fornecedor.

3.2. QUALIFICAÇÕES EXIGIDAS E ELEGIBILIDADE (APROVADO/REPROVADO)

O presente concurso está aberto para pessoas individuais ou colectivas (organização/ empresa) legalmente registada e certificada para prestar Serviços em causa em Moçambique, apresentando os documentos listados abaixo. Para ser considerado, o candidato deve ter o mínimo de 5 anos de experiência na área de IT.

O pedido deve conter os seguintes elementos:

- Experiência comprovada na prestação bem-sucedida de serviços de IT, fornecendo pelo menos 3 cartas de referência de ONG ou Similar.
- Proposta financeira com discriminação pormenorizada dos custos conforme os mapas anexos ao presente documento.
- Detalhes da empresa com os seguintes documentos: (aplicável para Organizações ou empresas)
 - Cópia do registo comercial e outros documentos relevantes "Licença/Alvará" (Aprovado/Reprovado);
 - Cópia do NUIT
 - Perfil da organização;
 - Uma cópia do apuramento de impostos;

Os candidatos não devem ter qualquer conflito de interesses e, os candidatos que se encontrem em conflito de interesses serão desqualificados. Um conflito de interesses é definido como, entre outros:

- que beneficiem de qualquer subvenção direta ou indireta;
- apresentar mais de uma proposta para os mesmos serviços neste processo licitatório
- ter em comum os acionistas controladores; ou
- não é objeto de qualquer processo judicial por qualquer dos seguintes motivos:
 - falência;
 - insolvência.
- Nenhuma oferta parcial será considerada, todas as ofertas parciais serão consideradas inelegíveis.

Ao submeter uma oferta em resposta a este pedido, o candidato certifica que ele e os seus principais funcionários não são impedidos, suspensos ou de outra forma considerados inelegíveis para a prestação destes serviços no território moçambicano. A SNV não adjudicará um contrato a qualquer empresa que seja barrada, suspensa ou considerada inelegível pela SNV ou pelos seus Doadores.

- O prestador de serviços aderirá às seguintes políticas da SNV em relação a:
 - Salvaguarda



- Código de Conduta
- Fraude, Suborno e Corrupção

3.3. CRITÉRIO DA AVALIAÇÃO E SELECÇÃO

SNV irá determinar o fornecedor vencedor com base no custo e benefício. Cada proposta completa submetida será avaliada com base nos critérios abaixo:

PONTUAÇÃO DA PROPOSTA TÉCNICA (Total=100 Pontos)

O número de pontos a atribuir a cada um dos critérios de avaliação é o seguinte

ORGANIZAÇÃO E METODOLOGIA - (40 pontos)

Descrição	Pontuação(40)
<i>Compreensão dos Termos de Referência</i>	5
<i>Abordagem técnica e metodologia de serviço de suporte IT</i>	25
<i>Organização e pessoal (inclui disponibilidade confirmada de pessoal proposto para este serviço pelo menos 8 horas por dia, 5 dias por semana)</i>	5
<i>Disponibilidade de meios de transporte próprio para deslocação</i>	5
Subtotal-1	40

QUALIFICAÇÃO E COMPETÊNCIA DOS TÉCNICOS-CHAVE PROPOSTO - (60 pontos) (FORMULÁRIO nº:5)

Técnicos do 1º Nível	Pontuação(35)
<i>Qualificações e Habilidades</i>	10
<i>Experiência Profissional geral</i>	10
<i>Experiência Profissional específica</i>	15
Técnicos do 2º Nível	Pontuação(25)
<i>Qualificações e Habilidades</i>	5
<i>Experiência Profissional geral</i>	5
<i>Experiência Profissional específica</i>	15
Subtotal-2	60

A pontuação técnica mínima exigida para passar é de **70 pontos**. Dos 70 pontos, a melhor proposta técnica recebe 100 pontos. Os outros recebem pontos calculados de acordo com a seguinte fórmula: Pontuação técnica = (pontuação final da proposta técnica em questão/pontuação final da melhor proposta técnica) x100.



As propostas que não atinjam 70 pontos serão consideradas não conformes, e não passarão para avaliação Financeira.

As pontuações técnicas serão depois multiplicadas/ponderadas por **0,8**.

PONTUAÇÃO DA PROPOSTA FINANCEIRA (Total=100 Pontos)

Avaliação financeira: O Comité de Avaliação procederá às comparações financeiras das taxas propostas entre as diferentes propostas financeiras. Tanto as disposições relativas aos custos reembolsáveis como a verificação das despesas serão excluídas da comparação das propostas financeiras. A proposta com o valor mais baixo total das taxas recebe 100 pontos. Os outros pontos são atribuídos de acordo com a seguinte fórmula:

Pontuação financeira = (taxas totais mais baixos / taxas totais da proposta em apreço) x 100.

As pontuações financeiras serão depois multiplicadas/ponderadas por **0,2**.

As ponderações atribuídas às propostas técnicas e financeiras são as seguintes:

- **Proposta Técnica=0.8**
- **Proposta Financeira=0.2**



SECÇÃO 4

4.0. Due Diligence

Todas as empresas devem fornecer:

- (a) Dados da empresa mostrados na Secção 4.1
- (b) Declaração juramentada assinada conforme a Secção 5

4.1. DADOS DA FIRMA

Nome do Fornecedor	
Nome comercial (se diferente do de acima solicitado)	
Endereço Postal	
Localização física das instalações comerciais	Cidade:
	Rua/Avenida:
	Plot No:
	Nome do edifício:
	Andar:
Pessoa de contato principal	Nome:
	Contacto:
	E-mail:
Natureza da organização (por exemplo, empresa individual, ONG, sociedade anônima, parceria, etc.)	
Nomes do proprietário, diretores ou parceiros e sua nacionalidade	
Nome, nacionalidade e cargo ocupado	
Nome, nacionalidade e cargo ocupado	
Nome, nacionalidade e cargo ocupado	
Nome, nacionalidade e cargo ocupado	
Nome, nacionalidade e cargo ocupado	
Nome, nacionalidade e cargo ocupado	
Operações do Fornecedor	Ano estabelecido / registrado:



	Período em actividade:
	Objetivos, mandato, missão:
Fora de suas instalações físicas registradas listadas acima, liste o endereço de todos e quaisquer escritórios nos quais você opera para fornecer serviços	
Número de registro do fornecedor e país de registro (anexar a cópia)	País de registro: Numero:
Nº de registro de IVA (anexar cópia)	Numero:
Registro do número de identificação fiscal. (Anexar cópia)	Numero:
Licença comercial / permissão comercial (anexar a cópia)	Numero:



4.2. ELIGIBILIDADE

Qualquer um dos seguintes se aplica à sua empresa / empresa ou organização, ou a (qualquer um dos) Diretor (es) / Parceiro (s) / Proprietário (s)		
Você ou seus diretores foram sujeitos a processos judiciais por insolvência, falência, concordata ou suas atividades comerciais foram suspensas por motivos relacionados?	<i>Sim / Não</i>	<i>Se Sim, por favor forneça mais detalhes</i>
Você foi condenado por um crime relacionado a negócios ou conduta profissional?	<i>Sim / Não</i>	<i>Se Sim, por favor forneça mais detalhes</i>
Você teve algum contrato rescindido por desempenho insatisfatório nos últimos cinco anos, ou algum contrato em que o cliente reivindicou danos?	<i>Sim / Não</i>	<i>Se Sim, por favor forneça mais detalhes</i>



4.3. CONFLICTO DE INTERESSE

Por favor forneça respostas para as seguintes afirmações:

Para o melhor de seu conhecimento, você ou algum funcionário ou membro da equipe de sua organização ou empresa já foi contratado pela SNV?	<i>Sim ou Não</i>
Se Sim, forneça o nome da pessoa em sua organização e uma descrição do período de trabalho, incluindo o cargo, a duração do período de trabalho e o país de trabalho.	
Algum funcionário ou membro da equipe de sua empresa, empresa ou organização é relacionado (por sangue, casamento ou outro) a algum funcionário da SNV em inserir o nome do país?	<i>Sim ou Não</i>
Em caso afirmativo, forneça o nome de sua equipe e o nome do membro da equipe SNV com o qual estão relacionados. Declare a natureza do relacionamento.	

Se o RFQ está buscando bens ou serviços acima de € 5.000 de fornecedores que não estão na lista, você também precisa adicionar a secção 4.4:



4.4. DADOS FINANCEIROS

Os fornecedores devem fornecer cópias dos seguintes documentos:

- Cópia da Licença/Alvará
- Cópia do NUIT
- Cópia dos DADOS Bancários da Empresa
- Relatório anual (incl. Relatório financeiro) dos últimos 2 anos financeiros
- Relatório de auditoria externa independente com carta administrativa do último exercício financeiro
- Organograma e / ou regimento interno
- Provas e confirmações de que as contribuições legais para a segurança social, impostos, etc. exigidos pelas leis nacionais foram pagos.



SECÇÃO 5

5.1. Declaração Juramentada

Tendo estudado as informações fornecidas para o projeto acima, declaro:

- a) As informações fornecidas em nosso aplicativo são precisas de acordo com o meu / nosso conhecimento.
- b) Anexamos todos os documentos e informações exigidos para o RFQ

Data:

Nome do candidato:

Representado por:

Assinatura:

Designação:

(Nome completo e designação da pessoa que assina e carimbo ou selo.)



SECÇÃO 6

6.1. Termos de Referência (documento em anexo)

6.2. Formulários para preenchimento e comentários aos TdR (documento em anexo)

6.3. Formulário instrução estruturação de custos/Proposta Financeira (Quadro abaixo)

Os Custos Totais a serem indicados devem corresponder a um período total de 24 meses

#	Name and Description of services/ Nome e Descrição dos serviços	Qty/Qtd	Unit/Unidade	Unit Price/Preço unitário Metical	Total Price/Preço Total Metical
1	Cost of level 1 technicians full-time onsite technician during working hours/Custos do Técnico nível-1 durante as horas de trabalho				
2	Cost of level 2 technicians support-/Custo de suporte referente ao técnico nível-2				
3	Other cost/ Outros custos				
Subtotal/ Subtotal:					
Discount/ Desconto (%)					
Net/Liquido					
Vat/ Imposto(%)					
GENERAL TOTAL/Total Geral (Metical):					
Payment Method/ Método de Pagamento:					



Termos de Referência para Serviços de Suporte de IT

1- Introdução

A SNV é uma organização internacional sem fins lucrativos, fundada na Holanda há mais de 50 anos, construímos uma presença local e de longo prazo em mais de 25 países mais pobres da Ásia, África e América Latina. A nossa visão é um mundo onde, em todas as sociedades, todas as pessoas vivam com dignidade e tenham oportunidades equitativas de prosperar de forma sustentável. A nossa missão é capacitar e catalisar parcerias que transformem os sistemas Agroalimentar, Energia e Água que permitam uma vida sustentável e mais equitativa para todos.

A equipa de gestão do país é responsável por garantir que os serviços de TIC adequados estejam disponíveis para todos os colaboradores realizarem as suas atividades diárias a partir do escritório da SNV. Existe flexibilidade na forma como estes serviços são prestados. A SNV pode optar por contratar um funcionário da TIC como membro do pessoal. Em alternativa, a SNV pode optar por celebrar um contrato de prestação de serviços geridos por uma empresa especializada em TI para fornecer atividades predefinidas por um preço fixo (com base nos resultados) ou um contrato de serviços centrado na contratação de um volume de horas especializadas com base num conjunto de competências e conhecimentos esperados (baseados no esforço).

2- Situação actual no Sector de TIC's na SNV Moçambique

A SNV Moçambique tem atualmente um quadro de pessoal de aproximadamente 65 colaboradores, tem executado as suas actividades com o nível de cobertura nacional, porém com destaque para os seus Projetos baseados nas Províncias abaixo mencionados. Conta actualmente com equipamentos tais como: Servidor, Laptops, Impressoras, Fotocopiadores, Maquinas/ cameras Fotográficas, Drones, e demais equipamentos informáticos, para efectivação e bom funcionamento conta com o suporte de uma empresa que presta serviços de suporte nesta área das TIC's. Neste momento, pretende verificar proativamente o mercado sobre os melhores serviços disponíveis de acordo com o orçamento disponível e os melhores serviços que pode obter.

Províncias onde actualmente a SNV tem baseado os seus escritórios

1. Maputo -Cidade de Maputo (Sede)
2. Inhambane – Distrito de Inhassoro
3. Nampula- Cidade de Nampula
4. Zambézia – Cidade de Quelimane
5. Niassa- Cidade de Lichinga

3. Objetivo propósito

O Suporte necessário nas TIC na SNV a nível de todos os Projectos no país deve garantir que todo o pessoal e equipamento esteja habilitado com a tecnologia para realizar o seu trabalho diário. A capacitação da equipe se concentra em dispositivos e tecnologia, suporte e orientação sobre como usar a tecnologia, bem como corrigir problemas com o uso dessa tecnologia.

3.1- Resultados esperados

#	Resultado esperado
1	Gestão do sistema de helpdesk da SNV - Registo e solução atempada das preocupações dos utilizadores consenrentes as falhas do sistema e resolução atempada de todas as questões levantadas. Encaminhamento para o departamento de Suporte das TIC´s na SNV Sede na Holanda quaisquer falhas que não possam ser corrigidas localmente e que exijam apoio deles. Garantir que haja um inquérito de satisfação do utilizador após a resolução do problema e este deve ser automaticamente enviado ao utilizador e monitorizado.
2	Relatórios de cópias de segurança - Assegurar que as cópias de segurança semanais e mensais assim como o upload das pastas de trabalho dos colaboradores estejam armazenados com êxito na nuvem) nas pastas específicas do Sharepoint para o efeito. Restauro e teste trimestral das cópias de segurança externas. Em caso de falhas, é necessário comprovar a reprogramação atempada e, se necessário, o encaminhamento das falhas para o departamento de Suporte das TIC´s da SNV Sede na Holanda e o seu acompanhamento até à resolução. O principal produto a entregar é um relatório semanal ou mensal que comprove a cópias de segurança e das pastas devidamente sucedidas. Será necessário um relatório sobre quaisquer cópias de segurança mal sucedidas, bem como sobre as medidas correctivas tomadas.
3	Fornecimento, gestão e monitorização do antivírus - Garantir que todos os computadores/ laptops e servidores da rede da SNV tenham uma versão actualizada e suportada do antivírus e as definições de vírus mais recentes instaladas e que todos são geridos centralmente através do gestor de políticas antivírus aprovada pela SNV. Todas as infecções devem ser analisadas, colocadas em quarentena e limpas, e os dispositivos que não tenham estado ligados durante mais de 14 dias devem ser comunicados e acompanhados.
4	Gestão de patches - Através do Microsoft Systems Center Configuration Manager, garantir que todos os servidores e estações de trabalho são actualizados mensalmente com as últimas actualizações críticas, de segurança e importantes, bem como com quaisquer actualizações de segurança ad-hoc. Os servidores devem ser testados num ambiente separado antes da aplicação das actualizações.
5	Manutenção de um inventário actualizado dos activos TIC. Em coordenação com o responsável de operações, devem ser efectuadas duas contagens completas dos activos por ano e, posteriormente, o registo e o acompanhamento dos movimentos dos activos. Devem ser preparados e enviados ao Gestor de Operações relatórios sobre os activos não utilizados e não funcionais, incluindo as recomendações necessárias para garantir a continuidade de bom desempenho com os equipamentos
6	Documentação - Suporte na criação, melhoria da documentação de novos processos, formulários e Procedimentos Operacionais Normalizados quando solicitado pela SNV.
7	Gestão da rede - Assegurar que todos os softwares utilizados estejam actualizados, efectuando actualizações quando solicitado pela equipa de TIC da SNV Sede na Holanda. Assegurar que todos os dispositivos monitorizados através do software de monitorização da rede estão a ser monitorizados e alertar a equipa da SNV Sede na Holanda em caso de excepções. Os principais resultados incluem revisões trimestrais, relatórios de revisão dos registos e reconfiguração de acordo com as melhores práticas, quando necessário, para responder a recomendações de auditoria. Isto inclui a infraestrutura de nuvem
8	Gestão da segurança - Para assegurar o controlo coerente da infraestrutura das TIC, incluindo a utilização de ferramentas específicas. Isto implica a monitorização de registos, alertas e eventos de segurança para identificar prontamente potenciais ameaças

e vulnerabilidades. Por outro lado, a gestão da segurança é responsável pela implementação e manutenção de medidas e contramedidas de segurança para proteger a infraestrutura da SNV, tais como a implantação de firewalls, sistemas de detecção/prevenção de intrusões e soluções de proteção de terminais. Isto inclui infra-estruturas em nuvem.
--

3.2- Pressupostos e Riscos

Os técnicos que serão alocados a estas tarefas, terão a sua disposição instalações de escritório e de acesso adequado aos sistemas da SNV. A SNV está neste momento a implementar o sistema da conservação de dados na nuvem e outras novas tecnologias, pelo que o fornecedor deve ser capaz de fornecer recursos adequados para apoiar as novas tecnologias.

O seguinte risco é antecipado:

Risco	Nível de Risco L-Baixo M-Médio H-Alto	Medidas de Mitigação
O Fornecedor deve ter experiência adequada na gestão de soluções no local/ Servidor e na Nuvem	M	Assegurar que a equipa possui competências para soluções no local e na nuvem

Tipo de Risco	Descrição
Baixo	<ol style="list-style-type: none"> Interrupções Menores de Serviço: Problemas técnicos que causam interrupções temporárias e de curto prazo nos serviços, sem impacto significativo nas operações. Problemas de Hardware: Falhas em componentes de hardware, como discos rígidos ou monitores, que são facilmente substituíveis e não causam perda significativa de dados. Atualizações de Software: Problemas decorrentes de atualizações de software que podem ser rapidamente corrigidos sem grandes impactos nas operações diárias
Médio	<ol style="list-style-type: none"> Vulnerabilidades de Segurança Moderadas: Ameaças de segurança que podem ser exploradas, mas que não resultam imediatamente em grandes perdas de dados ou danos financeiros, como ataques de phishing bem-sucedidos contra funcionários. Interrupções de Rede: Falhas na rede que causam interrupções mais significativas, afetando a produtividade por um período considerável, mas que podem ser resolvidas em um prazo razoável. Conformidade e Regulamentação: Não conformidade moderada com normas e regulamentações que podem levar a necessidade de ajustes operacionais, mas sem impacto imediato e severo.
Alto	<ol style="list-style-type: none"> Ameaças Cibernéticas Graves: Ataques cibernéticos de alto impacto, como ransomware, que podem paralisar completamente as operações, resultando em perda significativa de dados, danos à reputação e custos financeiros elevados. Falhas Críticas de Sistemas: Falhas em sistemas críticos que suportam operações essenciais, como sistemas de banco de dados ou servidores

	<p>centrais, que podem resultar em paralisação das operações e perda de dados importante.</p> <ol style="list-style-type: none">3. Incumprimento de Conformidade Crítica: Falhas graves em cumprir regulamentações essenciais, como GDPR ou HIPAA, que podem resultar em pesadas multas, sanções legais e danos à reputação.4. Desastres Naturais: Eventos como incêndios, inundações ou terremotos que podem destruir infraestrutura de TI, resultando em perda total de dados e necessidade de recuperação de desastres.
--	---

4.0 Âmbito de Trabalho/ Escopo das actividades

4.1- Apoio ao utilizador/ Tarefas Gerais

- Executar e solucionar os problemas de todos os níveis e a resolução de quaisquer problemas relacionados à TI do Office relatados pelo usuário.
- Realizar a introdução de novos usuários de sistemas, software, hardware e processos de TI SNV, quando aplicável, e atualizar o treinamento para usuários existentes, quando necessário.
- Solucionar problemas relatados por usuários usando o sistema de tickets (OTRS).
- Fornecer formação e orientação para ajudar a melhorar as competências do utilizador.
- Encaminhe os problemas para as TIC globais se o problema não puder ser corrigido em tempo hábil ou envolver aplicativos ou produtos globais.

4.2- Gestão geral do sistema

- Responsável pela implantação, gerenciamento, manutenção, documentação, e conectividade.
- Instalar, solucionar problemas e manter a infraestrutura de TI local (se houver)
- Realizar atualizações do sistema operacional do computador do usuário final de acordo com as instruções da Global ICT (SUBI)
- Fazer backup dos dados de acordo com a frequência definida e limpar quando necessário (Gerenciamento de backup de dados).
- Acompanhar o inventário de hardware e software (licenciamento) e registros de manutenção
- Garantir que todos os laptops e PCs adquiridos incluam uma licença válida do Microsoft Windows Pro. Consultar Global ICT para obter os requisitos mais recentes sobre o licenciamento do Windows para laptops e PCs de usuários.
- Certificar-se de que o hardware do sistema; software, sistemas operacionais e procedimentos estão em conformidade com as normas, valores e padrões da organização.
- Executar verificações de segurança regulares na infraestrutura de TI local e resolver quaisquer detecções.
- Projetar métodos de recuperação de desastres durante emergências para dados armazenados localmente. Realizar testes regulares para verificar se esses métodos ainda estão funcionando corretamente.
- Estabelecer a ligação com as TIC mundiais no que diz respeito a questões sistêmicas e questões/melhorias gerais.
- Assessorar a Equipe de Gestão de País em assuntos de infraestrutura pública e privada no escritório.
- Monitorizar e manter o desempenho da ligação à Internet.

4.3- Ligação em rede

- Administrar redes de escritórios existentes.
- Supervisionar LAN, WAN, problemas de conectividade com a Internet.
- Diagnosticar problemas de rede de comunicação.

- Manter documentos de rede.
- Fornecer segurança de sistema e rede ao usar conectividade local com a Internet (produtos Fortinet)
- Certifique-se de que qualquer infraestrutura de rede está e permanece devidamente licenciada, atualizada e suportada.
- Solicitar a substituição atempada dos equipamentos de apoio junto da ao responsável pelas TIC da SNV.

4.4- Dispositivos terminais

- Responsável pela preparação e entrega de laptops/computadores para a equipe
- Responsável por garantir que a versão mais recente da imagem global do Microsoft Windows está sendo aplicada ao preparar laptops
- Fornecer feedback às TIC globais sobre questões ou experiências negativas com a imagem global
- Responsável pela distribuição de dispositivos móveis (se aplicável). Garantir que, no mínimo, o aplicativo Outlook esteja instalado em dispositivos móveis.
- Garantir que as instruções de instalação para a imagem global do Microsoft Windows sejam seguidas corretamente

4.5- Geral

- Participação no processo de adjudicação de contratos, prestando aconselhamento sobre aspetos técnicos e financeiros, para equipamento informático e atividades de escritório e projeto relacionadas com TI (por exemplo, seleção de conector de sítios Web, seleção de fornecedor de serviços Internet ou similar)
- Fornecer informações sobre a estratégia de TI e o orçamento anual de TI
- Utilize sempre a conta funcional de TIC fornecida pela SNV para todas as comunicações relacionadas com a SNV. Nenhuma conta pessoal ou de empresa de terceiros pode ser usada.
- Verificar regularmente qualquer informação fornecida pela Global ICT na Equipa da Comunidade de TIC.

4.6- Requisitos Gerais em matéria de conhecimentos e competências conhecimento técnico e experiência

- Conhecimento de redes TCP/IP suficiente para projetar, implementar e solucionar problemas de redes de pequeno e médio porte (até cerca de 100 dispositivos)
- Conhecimentos aplicados demonstrados em Microsoft Windows 10/11, Office 365, Microsoft Windows Server 2022 e tecnologias de rede, como VPN, firewalls, balanceamento de carga de internet, filtragem web, endereçamento IP (DHCP), DNS e diversas tecnologias LAN.
- Conhecimento e experiência com firewall FortiGate é desejável.
- Domínio em conceitos de Inteligencia Artificial

4.7- Pontos fortes e comportamentos pessoais Gerais

- Demonstrar relacionamento interpessoal e capacidade de trabalhar com todos os níveis de pessoal dentro da organização.
- Forte ética de trabalho de atendimento ao cliente. Capacidade de explicar conceitos e procedimentos técnicos aos utilizadores numa linguagem simples.
- Fortes habilidades de comunicação verbal e escrita em Inglês e Português para garantir uma colaboração eficaz com a equipe global de TIC.
- Fortes habilidades analíticas de resolução de problemas.
- Deve sempre actuar na preventiva através de uma manutenção adequada

- Disponibilidade para trabalhar sobre pressão e fora do horário de expediente em caso de problemas urgentes que afetem o trabalho quotidiano.

5.0. Tarefas específicas

5.1- Para técnicos de Nível 1

Serviços essenciais a serem prestados pelos Técnicos:

- Gestão de contas de utilizador
 - Criação e desativação de contas de utilizador
 - Criação e desativação de caixas de correio de usuários
 - Suporte ao usuário em desktops, laptops e tablets. Apoio a reuniões presenciais e externas.
 - Gerenciar contas de usuário e impressão em rede
 - Manutenção no local de desktops, laptops, tablets, impressoras, dispositivos periféricos e componentes de rede.
 - Configuração e suporte de clientes de e-mail e internet
 - Manutenção contínua da documentação das TIC
 - Manutenção preventiva contínua de hardware e Software
 - Executar funções de backup e restauração.
 - Controlo físico dos ativos TIC, quer em utilização, armazenagem ou reuniões.
 - Monitoramento de desempenho de sistemas
 - Suporte de primeiro nível para serviços de comunicações unificadas/convergentes (voz, vídeo, dados) – por exemplo, atribuição de números de extensão a novos funcionários.
 - Em coordenação com a equipa das Operações, contagem completa de ativos de TIC e atualização do inventário de ativos de TIC da SNV pelo menos duas vezes por ano e atualização no sistema de rastreio de ativos.
 - Manutenção adequada e arrumada de cabos de rede local em centros de dados e salas de patches em todos os locais.
 - Suporte a reuniões de videoconferência, Microsoft Teams, ou outros aplicativos conforme necessário. Isso envolverá o suporte na criação de solicitações de reunião, hospedagem e suporte a reuniões virtuais.
 - Configuração do software de segurança e realização da avaliação das vulnerabilidades de segurança.
 - Implementação e configuração de segurança de acordo com o padrão exigido e monitoramento para garantir que possíveis ameaças e ataques sejam identificados de uma forma antepada.
- Principais Software a suportar pelos Técnicos:
 - Sistemas Windows
 - Pacote Microsoft 365
 - SUB
 - Microsoft Exchange
 - Navegadores da Web (por exemplo, Firefox, Internet Explorer, Chrome)
 - Windows 10/11 ou superior
 - Microsoft Windows Server 2022

- Software de compressão (por exemplo, Winzip, 7-zip, Winrar)
 - Adobe Software
 - Quaisquer outros programas de ambiente de trabalho que possam ser instalados no futuro.
 - Backup de todos os aplicativos críticos
 - Procedimentos de Help Desk, registo e resolução.
- Suporte de primeiro nível de outros aplicativos personalizados (software de tradução TRADOS, etc.) servidores, incluindo, mas não limitado a atualização antivírus e manutenção de patches de software.

5.2- Para técnico(s) de suporte de Nível 2

- Os mais altos recursos técnicos disponíveis para resolução de problemas ou criação de novos recursos.
- duplicar problemas e definir causas raiz, usando designs de produtos, códigos ou especificações.
- Resolução de problemas escalados pelo Nível 1 e comunicar com a SNV sobre os principais problemas.

Suporte aos seguintes produtos e serviços: -

- Sistema de email (Microsoft Exchange),
- Skype para Empresas,
- SUB
- Produtos Microsoft
- Virtualização de servidores,
- Videoconferência,
- Produtos M365
- Rapid7 e outros softwares relacionados à segurança

Os nomes dos técnicos nos propostos **DEVEM** ser fornecidos juntamente com o respetivo curriculum vitae.

A base para os serviços será em Maputo, e com forte assistência online aos Projectos, porem o Fornecedor deverá estar ciente das despesas de logística que possam advir durante a deslocação dos técnicos para os outros pontos do país, sempre que for necessário o seu apoio/ intervenção presencial. Isto **DEVE** ser claramente indicado na proposta.

6.0. Qualificações/ competências específicas mínimas e experiência exigida para os Técnicos propostos.

6.1- Técnicos de Nível 1

6.1.1- Qualificações e Competências

- Qualificações Académicas/Padrão no Ramo
- Um mínimo de um Diploma em Tecnologia e Sistemas de Informação
- Certificado mínimo nas certificações A+, N+, Linux, HP, Microsoft (MSCA) ou Cisco e Fortinet
- Conhecimento e experiência com firewall FortiGate é desejável

6.1.2- Experiência Profissional Geral

- Mínimo de 5 anos de evidência de capacidade para suporte nas redes TCP/IP.
- Mínimo de 5 anos de prova de capacidade para suportar software Microsoft.
- Mínimo 5 anos Experiência comprovada no uso de cloud computing.
- Mínimo de 5 anos de experiência no suporte a computadores desktop e telemóveis.
- Mínimo de 5 anos de experiência em suporte de internet e serviços relacionados

6.1.3- Experiência Profissional Específica

- Experiência em ambiente de servidor multiplataforma Microsoft (e Linux) e comunicações unificadas/convergentes Cisco
- Experiência mínima de 5 anos no suporte a dispositivos Fortinet, e tecnologias de rede como VPN, firewalls,
- Mínimo de 3 anos suportando equipamentos e software de videoconferência
- Mínimo de 3 anos no suporte ao Microsoft Exchange

6.2- Técnicos de Nível 2

6.2.1- Qualificações e Competências

- Licenciatura mínima em Tecnologias e Sistemas de Informação
- Certificado mínimo em A+, N+, Linux, HP, Microsoft (MSCE) ou Cisco e certificações de firewall de próxima geração

6.2.2- Experiência Profissional Geral

- Mínimo de 7 anos de evidência de capacidade para suporte nas redes TCP/IP.
- Mínimo 7 anos Comprovativo de capacidade para suportar software Microsoft.
- Mínimo 7 anos Comprovativo de capacidades para apoiar processos de continuidade de negócio no domínio das TIC.
- Mínimo 7 anos Evidência de habilidades para suportar Firewall de próxima geração.

6.2.3- Experiência Profissional Específica

- Mínimo de 10 anos de experiência em ambiente de servidor multiplataforma Microsoft e Linux) e comunicações unificadas/convergentes da Cisco
- Experiência mínima de 10 anos no suporte a dispositivos Fortinet, aplicações VMWare,
- Mínimo de 7 anos de suporte a equipamentos e software de videoconferência
- Mínimo de 9 anos no suporte a Data Centres, infraestrutura Cloud em bMicrosoft, Linux e outros sistemas operativos
- 7 anos de experiência em suporte e manutenção de cloud computing
- 7 anos de experiência em configuração e manutenção de software e hardware de replicação

7.0. Relatórios

Espera se que o fornecedor submeta os seguintes relatórios

Relatório/ periodicidade	Conteúdo	Período para submissão
Daily report/ Relatório diário	Daily check shall be completed in the system evidence shall be filed on appropriate location/ O controlo diário deve ser efectuado no sistema As provas devem ser arquivadas no local adequado	Daily by 10 AM/ Diário até 10h00
Weekly Report/ relatório Semanal	Report out of number Tickets server issues and systems/ Comunicar problemas de servidor e sistemas de bilhetes fora do número	Every Friday by 10:00AM/ A cada sexta-feira até 10h00
Every 15 days/Relatório quinzenal	For systems that require maintenance or check up/ Para sistemas que necessitam de manutenção ou controlo	Ever other Fridays 10:00 AM/ A cada sexta-feira até 10h00
Monthly Report/ Relatório Mensal	Brief summary of all systems and tickets and issues occurred during the 30 days/ Breve resumo de todos os sistemas, bilhetes e problemas ocorridos durante os 30 dias	By the 1 st week of nextmonth/ Até a 1 ^a semana do mes seguinte



FORMULÁRIO-1 Submissão da Proposta Técnica

[Local e data]

Para: SNV

Ao Departamento de Procurement.

Nós, abaixo assinados, propomos fornecer os serviços de apoio TIC em resposta ao concurso [06/OPSNV/2024-SNV-Serviços de Suporte de IT] em conformidade com os vossos documentos de concurso datados de [inserir a data] e a nossa proposta. Apresentamos a nossa proposta, que inclui a presente proposta técnica e uma proposta financeira

A nossa proposta é vinculativa para nós e está sujeita às modificações resultantes de correcções e esclarecimentos feitos durante o processo de avaliação, por um período de [inserir o número de dias] a partir da data limite para a apresentação da proposta, tal como indicado no RFP.

Melhores Cumprimentos,

Nome e título do Assinante:

Nome da empresa:

Endereço:

Telefone: e-mail:

**FORM- 2 COMMENTS AND SUGGESTIONS ON THE TERMS OF REFERENCE,
FORMULÁRIO-2 COMENTÁRIOS E SUGESTÕES NOS TERMOS DE REFERENCIA**

**1 – On the Terms of Reference/
Nos Termos de Referência**

[Present and justify here any modifications or improvement to the Terms of Reference you are proposing to improve performance in carrying out the assignment (such as deleting some activity you consider unnecessary, or adding another, or proposing a different phasing of the activities). Such suggestions should be concise and to the point and incorporated in your Proposal.]

[Apresente e justifique aqui quaisquer alterações ou melhorias aos Termos de Referência que proponha para melhorar o desempenho na execução das actividades (por exemplo, suprimir uma actividade que considere desnecessária, acrescentar outra ou propor um faseamento diferente das actividades). Essas sugestões devem ser concisas e directas e integradas na sua proposta.]

**B – On the SNV Staff and Facilities
Sobre a equipa e Instalações da SNV**

[Comment here on counterpart staff and facilities to be provided by the Contracting Authority as indicated in the TORs or include your own requirements of administrative support, office space, local transportation, equipment, data, etc.]

[Comente aqui sobre a equipa e as instalações a fornecer pela entidade contratante (SNV), tal como indicado nos TdR, ou inclua as suas próprias necessidades de apoio administrativo, espaço de escritório, transporte local, equipamento, dados, etc..]

**FORM-3 DESCRIPTION OF APPROACH, METHODOLOGY AND
WORK PLAN FOR PERFORMING THE ASSIGNMENT**

**FORMULÁRIO-3 DESCRIÇÃO DA ABORDAGEM, DA METODOLOGIA E DO
PLANO DE TRABALHO PARA A EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS**

[Technical approach, methodology and work plan are key components of the Technical Proposal. You are suggested to present your Technical Proposal (**max. 20 pages, inclusive of charts and diagrams**) divided into the following three chapters:

1. *Technical Approach and Methodology,*
2. *Work Plan, and*
3. *Organization and Staffing,*

a) Technical Approach and Methodology. In this chapter you should explain your understanding of the objectives of the assignment, approach to the services, methodology for carrying out the activities and obtaining the expected output, and the degree of detail of such output. You should highlight the problems being addressed and their importance and explain the technical approach you would adopt to address them. You should also explain the methodologies you propose to adopt and highlight the compatibility of those methodologies with the proposed approach.

b) Work Plan. In this chapter you should propose the main activities of the assignment, their content and duration, phasing and interrelations, milestones (including interim approvals by the Purchaser), and delivery dates of the reports. The proposed work plan should be consistent with the technical approach and methodology, showing understanding of the TOR and ability to translate them into a feasible working plan. A list of the final documents, including reports, drawings, and tables to be delivered as final output, should be included here. The work plan should be consistent with the Work Schedule of Form TECH-7.

c) Organization and Staffing. In this chapter you should propose the structure and composition of your team. You should list the main disciplines of the assignment and proposed technical and support staff.]



FORM -4 TEAM COMPOSITION AND TASK ASSIGNMENTS

FORMULÁRIO-4 COMPOSIÇÃO DA EQUIPA E ATRIBUIÇÃO DE TAREFAS

Professional Staff/ Equipa Profissional			
Name of Staff/ Nome do Staff	Area of Expertise/ Area de expertise	Position Assigned/ Posição atribuída	Task Assigned/ Tarefa atribuída



ORGANIZAÇÃO HOLANDESA DE DESENVOLVIMENTO

**FORM - 5 CURRICULUM VITAE (CV) FOR PROPOSED
PROFESSIONAL STAFF/ CV da
Equipa proposta**

**Os CV devem detalhar as
experiencias relevantes,
certificações, etc**



FORM TECH-6 STAFFING SCHEDULE

Nº	Name of Staff 1	Staff input (in the form of a bar chart) ²													Total staff-days input ³			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	n	Home	Field	Total	
Key Experts																		
1		[Home]																
		[Field]																
2																		
n																		
													Subtotal					
Non key experts																		
1	TBA	[Home]																
		[Field]																
2	TBA																	
n	TBA																	
													Subtotal					
													Total					

Bidder to Confirm 24/7 Availability of

- ¹ Position held in the Contract must be indicated as well.
- ² Months/ weeks are counted from the start of the assignment. For each staff indicate separately staff input for home and field work.
- ³ Select months or weeks as needed.
- ⁴ Field work means work carried out at a Main Office, such as in the Province Projects.

FORM -7 WORK SCHEDULE



N°	Activity ¹	Months ²												
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	n
1														
2														
3														
4														
5														
6														
7														
8														
9														
10														
11														
12														
n														

¹ Indicate all main activities of the assignment, including delivery of reports (e.g.: inception, interim, and final reports), and other benchmarkssuch as Procuring Entity’s approvals. For phased assignments indicate activities, delivery of reports, and benchmarks separately for eachphase.

² Duration of activities shall be indicated in the form of a bar chart.