



TERMO DE REFERÊNCIA
CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO
E SUPORTE EM TI PARA ATENDIMENTO NO INSTITUTO POIESIS E EM SUAS
UNIDADES GERENCIADAS.

1. OBJETO

Contratação de empresa especializada em Tecnologia da Informação para a prestação de serviços contínuos de suporte técnico e manutenção preventiva e corretiva da infraestrutura de TI do Instituto Poiesis e em suas unidades gerenciadas, abrangendo hardware (desktops, notebooks, impressoras e monitores), software, bem como serviços de cabeamento estruturado.

A contratação contempla, ainda, suporte aos serviços em nuvem (cloud) utilizados pelo Instituto Poiesis, incluindo administração de ambientes, monitoramento, suporte técnico, gestão de acessos, aplicação de políticas de segurança da informação e apoio à continuidade dos serviços digitais que sustentam as atividades administrativas, operacionais e finalísticas do Instituto.

Estão igualmente incluídos serviços de suporte e gerenciamento de redes de computadores, compreendendo a manutenção da rede local, configuração e acompanhamento de equipamentos de rede (switches, roteadores e pontos de acesso), diagnóstico e solução de incidentes, bem como ações voltadas à estabilidade, desempenho e segurança da conectividade.

2. DETALHAMENTO DO OBJETO

2.1. A CONTRATADA arcará com os custos, diretos e indiretos, para a execução dos serviços tais como: despesas de seguros, transporte, tributos, encargos trabalhistas e previdenciários, benefícios, alimentação, deslocamento de colaboradores, BDI entre outros; todos decorrentes da execução do objeto.

Rubrica
MG

Rubrica
FDJ

Initial
ACL

Rubrica
RL

instituto poiesis

2.2. Os serviços compreendem a orientação e assistência (remota/local) aos usuários de equipamentos de informática, na identificação e na resolução de dúvidas, problemas, falhas e não-conformidades técnicas apresentadas pelos recursos computacionais, hardware e software, em uso ou que sejam substituídos ou incorporados ao ambiente computacional dos locais citados no item 4. Identificação dos problemas para conferir chamados técnicos e acompanhá-los quando o equipamento estiver em garantia e assistência técnica externa;

2.2.1. Realização dos serviços de manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos (Desktop, notebooks, impressoras e monitores) relacionados na tabela constante do item - 2.8.4. deste termo, mantendo-os em perfeitas condições de funcionamento;

2.2.2. Instalação dos softwares a serem fornecidos pelo Instituto Poiesis, em conformidade com as orientações deste termo de referência;

2.2.3. Prestação de suporte técnico aos usuários, no que tange às estações de trabalho, seus respectivos sistemas operacionais e aos demais softwares instalados;

2.2.4. Prestação de apoio e suporte técnico ao sistema CFTV junto a parceira de segurança;

2.2.5. Realização, sempre que solicitada, da manutenção corretiva em desktops, impressoras, monitores e notebooks nas dependências do Instituto Poiesis, exceto se houver impossibilidade. Neste caso, a CONTRATADA deverá encaminhar o equipamento para uma assistência técnica especializada ou para um laboratório próprio para a realização da manutenção. Equipamentos em garantia deverão ser encaminhados e acompanhados da solução técnica nas oficinas designadas pelos fabricantes;

2.2.6. Controle e acompanhamento do envio dos equipamentos à assistência técnica, laboratórios ou fornecedores, mantendo o Instituto Poiesis sempre informado quanto ao prazo de execução da manutenção e a previsão de entrega do equipamento;

2.2.7. Cumprimento dos prazos de atendimento (SLA – Service Level Agreement), conforme consta do item 2.7 deste termo;

2.2.8. Apresentação de 03 (três) orçamentos para apreciação e aprovação do Instituto Poiesis, quando houver necessidade de substituição de peças;

2.2.9. Peças de Reposição: os custos referentes à aquisição, a guarda em estoque e distribuição de peças substitutivas para reparo dos equipamentos defeituosos, serão de responsabilidade do Instituto Poiesis.

Rubrica
MG

Rubrica
FDJ

Initial
ACL

Rubrica
RL

instituto poiesis

2.3. Quanto aos serviços de suporte técnico, estes também compreenderão:

2.3.1. Atendimento e registro de chamados em sistema próprio da contratada;

2.3.2. Distribuição de pedidos de assistência remota;

2.3.3. Instalação, configuração, customização, otimização dos equipamentos;

2.3.4. Serviço de upgrade de equipamentos e/ou novos softwares, programas, aplicativos, módulos de sistemas, sistemas informatizados e suas derivações (versões, releases e correções), detecção de vírus, desinfecção de mídias e arquivos.

A aquisição dos softwares e hardwares para atualização é de competência do Instituto Poiesis;

2.3.5. Atualização e manutenção da relação dos equipamentos em garantia, instalação e configuração de estações Windows 10, 11 e superiores, Microsoft Office 2016, 365 e superiores, entre outros.

2.4. A Contratada deverá prestar serviços de suporte técnico a usuários com as seguintes características:

2.4.1. Prestar o suporte técnico em computadores com os sistemas operacionais instalados - Microsoft Windows 10/11 Professional e superiores, Windows 10/11, Mac OS Tahoe ver. 26 ou anterior pacote de automação Microsoft Office 2016, 2018 e 365 e Office.Mac 2016, 2018 e 365 (Word, Excel, Outlook, Access e PowerPoint);

2.4.2. Prestar a manutenção em desktops, notebooks, impressoras e monitores, efetuando pequenos reparos e/ou identificando problemas para o encaminhamento à assistência técnica;

2.4.3. Prestar suporte técnico para a instalação e configuração de software em estações de trabalho - sistemas operacionais e pacotes aplicativos diversos, a saber, Microsoft Office, Open Office, drivers de impressoras e periféricos, software auxiliar, Autocad, Photoshop, Corel Draw e outros semelhantes sendo o diferencial serviços Google (Workspace, Cloud etc.);

Para a execução destes serviços, estima-se que um dos postos de trabalho desempenhe a supervisão remoto e/ou presencial para:

2.4.4. Coordenar os chamados de atendimento aos usuários;

2.4.5. Encaminhar os chamados aos profissionais técnicos e verificar a qualidade final do atendimento;



- 2.4.6.** Prestar informações diárias, dos atendimentos, ao gestor do contrato;
- 2.4.7.** Ter os conhecimentos técnicos para cobrir eventuais falhas de atendimento e auxiliar os técnicos;
- 2.4.8.** Documentar os procedimentos de atendimento;
- 2.4.9.** Prestar contas ao gestor do contrato quanto à qualidade dos serviços prestados; e,
- 2.4.10.** Responsabilizar-se pelo lançamento das Ordens de Serviço no sistema de controle dos chamados.

2.5. Dimensionamento mínimo de profissionais para atendimento presencial

A CONTRATADA deverá prestar o serviço de suporte técnico com pessoal tecnicamente preparado e experiente utilizando as melhores práticas de atendimento aos usuários e com características interpessoais em lidar adequadamente com situações de urgências de atendimento.

Para a adequada execução dos serviços de suporte técnico presencial, a CONTRATADA deverá manter, durante toda a vigência contratual, a quantidade mínima de profissionais alocados, conforme a distribuição abaixo, considerada como referência obrigatória de dimensionamento da equipe:

2.5.1. Museus-Casas (03 unidades) - Casa das Rosas; Casa Guilherme de Almeida e Mário de Andrade

01 (um) técnico de suporte presencial, responsável pelo atendimento às três unidades, conforme programação operacional definida pelo gestor do contrato.

2.5.2. Sede Administrativa Instituto Poiesis

01 (um) técnico de suporte presencial fixo, com atuação diária.

2.5.3. Fábricas de Cultura

2.5.3.1. Capão Redondo e São Luís

01 (um) técnico compartilhado, com atendimento presencial alternado entre as unidades, sendo um dia em cada localidade, conforme cronograma acordado.

Rubrica
MG

Rubrica
FDJ

Initial
ACL

Rubrica
RL



2.5.3.2. Vila Nova Cachoeirinha, Brasilândia e Taipas

01 (um) técnico compartilhado, com atendimento presencial alternado entre as unidades, sendo um dia em cada localidade, conforme cronograma acordado.

2.5.3.3. Diadema e Jaçanã

01 (um) técnico compartilhado, com atendimento presencial alternado entre as unidades, sendo um dia em cada localidade, conforme cronograma acordado.

2.5.3.4 Osasco

Atendimento presencial sob demanda, mediante abertura de chamado e observados os níveis de serviço (SLA).

2.5.3.5 Iguape (02 prédios)

01 (um) técnico presencial fixo às segundas, quartas e sextas-feiras, atendendo ambos os prédios da unidade.

QUADRO DE TÉCNICOS - ATENDIMENTO PRESENCIAL		
UNIDADE	QTDE TÉCNICOS	ATENDIMENTO
SEDE POIESIS	1	2a a 6a - 9h às 18h
CASA DAS ROSAS	1	2a a 6a - 9h às 18h Atendimento compartilhado com as três unidades, em dias alternados
CASA MÁRIO DE ANDRADE		
CASA GUILHERME DE ALMEIDA		
FC BRASILÂNDIA / TAIPAS	1	2a a 6a - 9h às 18h Atendimento compartilhado com as três unidades, em dias alternados
FC VILA NOVA CACHOEIRINHA		
FC DIADEMA	1	2a a 6a - 9h às 18h Atendimento compartilhado com as duas unidades, em dias alternados
FC JAÇANÃ		
FC CAPÃO REDONDO	1	2a a 6a - 9h às 18h Atendimento compartilhado entre as duas unidades, em dias alternados.
FC JARDIM SÃO LUÍS		
FC OSASCO	-	Sob demanda
FC IGUAPE - PRÉDIOS CADEIA E CORREIO	1	2ª, 4ª e 6ª - 9h às 18h
TOTAL:		6

Rubrica
MG

Rubrica
FDJ

Initial
ACL

Rubrica
RL



2.6. Serviços de Administrador de Rede:

2.6.1. Prestar suporte técnico para garantir a operação plena da rede interna do Instituto Poiesis com a aplicação de políticas de segurança de rede (incluindo antivírus), instalação e parametrização de sistemas operacionais de servidores - Microsoft Windows 2024/2025 Server, Linux nas distribuições CentOS/Debian 5.0r e VMware, Aplicações/Devices UniFi avançado;

2.6.2. Prestar serviços de monitoração do ambiente de rede, manter atualizada a documentação das configurações de servidores, rede e inventário, instalar software em servidores local e cloud, manter atualizados os sistemas operacionais de servidores, monitorar as regras de acesso à rede por parte do Instituto Poiesis;

2.6.3. Monitorar e dar suporte técnico às áreas de banco de dados;

2.6.4. Programar os backups dos servidores de banco de dados (MySQL), aplicações, Active Directory, Domínio, serviços de drivers compartilhados Google e outros servidores instalados no Instituto Poiesis. Deverá conduzir os testes de recovery;

2.6.5. Os serviços a serem prestados envolve habilidades relacionadas a:

2.6.6. Tecnologia de redes: Ethernet e Wireless;

2.6.7. Protocolos de redes TCP/IP;

2.6.8. Equipamentos de redes: Switches, Roteadores, Access Points;

2.6.9. Sistemas Operacionais de Redes: Windows 10/11, Windows 2024/2025 Server, CentOS e Debian 4.0 e 5.0;

2.6.10. Active Directory: Administração, suporte, troubleshooting, GPO, segurança;

2.6.11. DNS, DHCP, WINS, GCPW;

2.6.12. Software de Backup (ARCServer);

2.6.13. Virtualização: VMWare Player, VMWare Server e VMWare ESXi.

2.6.14. Linux (instalação e customização) para a implantação de aplicações de Firewall e Proxy, monitoramento de rede entre outras;

2.6.15. PFSense (VPN site to site);

2.6.16. UDM Pro Unifi;

2.6.17. Ubiquiti Unifi;

2.6.18. SharePoint;

2.6.19. Ldap Samba.

Rubrica
MG

Rubrica
FDJ

Initial
ACL

Rubrica
RL

instituto poiesis

Os chamados de atendimento concernentes aos serviços de administração de redes estarão sujeitos ao SLA - item 2.7 e serão devidamente subordinados ao supervisor de atendimentos de chamados técnicos.

Para a ADMINISTRAÇÃO DE REDE, a CONTRATADA deverá prestar este serviço com pessoal tecnicamente preparado e experiente utilizando as melhores práticas de administração de redes e com características interpessoais em lidar adequadamente com situações de urgências de atendimento..

Eventualmente esta prestação de serviço poderá ser feita em horários alternativos para não haver prejuízo à disponibilidade da rede aos usuários. Estes horários deverão ser antecipadamente combinados com o Gestor do contrato e poderão ser em feriados, finais de semana e após às 20h, nos dias úteis.

2.6.20. Serviços de cabeamento estruturado e redes wireless para a manutenção de pontos de rede existentes, instalação e configuração de equipamentos wireless e atualização de documentação da rede interna. Estes serviços deverão ser executados da seguinte forma:

2.6.20.1. Diagnosticar a rede atual e proceder às recomendações de possíveis correções;

2.6.20.2. Definir as especificações de equipamentos para a compra, por parte do Instituto Poiesis;

2.6.20.3. Apresentar um plano para a execução dos serviços corretivos;

2.6.20.4. Prestar serviços de manutenção da rede e atualizar a documentação em pontos e equipamentos remanejados e/ou adicionados.

A CONTRATADA deverá manter a documentação atualizada, atualizando a documentação da rede existente após qualquer atividade;

OBS.: Os serviços de cabeamento estruturado e redes wireless serão executados na rede atual e computados nos níveis SLA somente quando houver chamados de manutenção corretiva. Serviços de manutenção para atendimentos pontuais, em função de mudanças de layout de salas ou qualquer adequação predial, serão planejadas com o Gestor do contrato e o SLA será medido por meio de um plano e cronograma previamente acordado. O escopo poderá abranger serviços de cabeamento, manejo das portas de switch, acomodação da

instituto poiesis

fiação nos racks, atualização de documentação de pontos remanejados, inspeção da identificação e outros serviços correlatos ao cabeamento estruturado.

O Instituto Poiesis fornecerá todos os materiais necessários para a manutenção do cabeamento, como cabos, conectores, fibra, switches, access points, racks ou qualquer outro componente necessário.

A CONTRATADA deverá fornecer aos seus profissionais todas as ferramentas necessárias para a instalação e testes dos serviços previstos neste item.

OBS: O Instituto Poiesis reserva-se no direito de contratar e/ou instalar qualquer software/hardware necessário para o desempenho de suas atribuições e de seus departamentos. A CONTRATADA deverá, neste caso, adaptar-se para o atendimento e suporte técnico que deverá ser previamente planejado pelos gestores do contrato, por parte da CONTRATADA e do Instituto Poiesis, dentro dos limites do objeto deste termo de referência.

Rubrica

MG

Rubrica

FDJ

Initial

ACL

Rubrica

RL



2.7. Níveis de Serviço (SLA – Service Level Agreement)

2.7.1. Para o atendimento direto aos usuários do Instituto Poiesis, a CONTRATADA deverá cumprir os níveis de serviço que estabelecem o prazo máximo, em horas (conforme tabela abaixo), para o início do atendimento.

Nível	Descrição dos Serviços	SLA
1 - Atendimento ao usuário		
1.1	Atendimento/Suporte no Local do Equipamento.	Em até 1 hora do chamado via sistema ou telefone.
1.2	Retirada de Equipamento para manutenção em Laboratório da Contratada ou assistência técnica especializada.	Em até 24 horas do chamado via sistema ou telefone.
2 - Para os serviços de cabeamento estruturado e redes wireless		
2.1	Atendimento/Suporte no Local do ponto/equipamento.	Em até 4 horas do chamado via sistema ou telefone.
2.2	Retirada de Equipamento para manutenção em Laboratório da Contratada ou assistência técnica especializada.	Em até 24 horas do chamado via sistema ou telefone.

Rubrica
MG

Rubrica
FDJ

Initial
ACL

Rubrica
KL

2.7.2. No nível 1.2 e 2.2, caso o prazo para retorno do equipamento ao Instituto Poiesis seja superior à 48h (quarenta e oito horas) após sua retirada, o Instituto fornecerá equipamento backup com configuração semelhante ou superior ao retirado para manutenção.

2.7.3. Ao final de cada mês, deverá ser gerado um relatório quantificando as atividades desenvolvidas e os respectivos prazos de atendimento.



2.7.4. O não cumprimento do prazo estabelecido para os atendimentos dos níveis 1 e 2 (SLA), acarretará desconto proporcional no pagamento da contratada. A cada hora de atraso do não cumprimento do SLA e sem justificativa, conforme item 2.7, abater-se-á do pagamento devido à CONTRATADA, o valor equivalente ao da hora cobrada do tipo de serviço baseado pelo valor unitário expresso na proposta comercial.

2.7.5. Em situações de força maior ou situações que impeçam os atendimentos dentro dos tempos previstos, deverão ser relatadas previamente pelo prestador ao Gestor do contrato para a negociação de novos prazos de atendimento. Caso o impedimento do atendimento esteja relacionado a evento provocado pela CONTRATANTE, o prestador de serviços deverá relatar imediatamente o Gestor do contrato a fim de serem restabelecidas as condições de atendimento ou negociação de novos prazos. No caso de erros técnicos no atendimento, a CONTRATADA deverá refazer o serviço, sem ônus financeiro ao CONTRATANTE e sem ônus ao atendimento normal, disponibilizando mais recursos, se necessário. Em caso de prejuízos de atrasos advindos de erros da CONTRATADA, será aplicado um abatimento do valor do serviço.

2.8. Ambiente tecnológico instalado no Instituto Poiesis

2.8.1. Ambiente dos usuários:

2.8.1.1. Sistema operacional Windows 10/11 Professional, MacOS;

2.8.1.2. Pacote Microsoft Office;

2.8.1.3. Softwares de edição, criação e manipulação de som e imagens 2D, 3D e vetoriais;

2.8.1.4. Navegadores Web;

2.8.2. Ambiente dos Servidores:

2.8.2.1. Sistema operacional Windows 2024;

2.8.2.2. Sistema operacional Windows 2019;

2.8.2.3. Sistema VMWARE ESXi 3.5;

2.8.2.4. Sistema Linux Debian 13.3, Centos 8, ferramentas firewall/IPS;

2.8.2.5. ArcServer 12 para backup de dados em equipamento storage;

Rubrica
MG

Rubrica
FDJ

Initial
ACL

Rubrica
RL

instituto poiesis

2.8.3. Ambiente de Rede:

2.8.3.1. UDM Pro Unifi

2.8.3.2. Switchs Core Base Line;

2.8.3.3. Switchs Borda Base Line;

2.8.3.4. Access Point Ubiquiti (lite, U6+, LR e Pro);

2.8.3.5. Links de rede externa com equipamentos mantidos pelas operadoras:

Vivo, Claro, RCBrazil e Voitel.

2.8.4. Cadastro dos ativos/usuários poiesis geral:

PLANILHA QUANTITATIVA - TI POIESIS										
Unidade	Usuários	Link de Dados	Links de Voz	Desktop	Notebook	Aple (Imac, macbook e mac mini)	Impressoras (Locadas)	Firewall (UDM Pro)	Switches	Access Point (Ubiquiti)
Poiesis Sede	70	2	Voip	74	31	6	9	1	8	4
FC Capão Redondo	52	1	1	69	22	2	4	1	7	11
FC São Luiz	56	1	1	90	39	0	4	1	8	13
FC Diadema	57	2	1	85	33	0	4	1	8	10
FC V. N. Cachoeirinha	66	1	1	91	42	0	4	1	8	9
FC Jaçanã	55	1	1	78	38	0	4	1	8	9
FC Brasilândia	52	1	1	81	35	1	4	1	8	7
Núcleo Taipas	4	2	1	2	5	0	0	0	1	2
FC Osasco	36	1	1	42	30	0	4	1	4	5
FC Iguape	47	2	Voip	28	35	2	6	1	6	17
Museu Casa das Rosas	19	3	Voip	13	18	0	1	1	2	10
Museu Casa Guilherme de Almeida	6	2	Voip	6	1	0	1	1	1	2
Museu Casa Mário de Andrade	12	2	Voip	8	4	0	1	1	3	13
TOTAL	532	21	8	667	333	11	46	12	72	112

Rubrica

MG

Rubrica

FDJ

Initial

ACL

Rubrica

KL



2.9. Obrigações da contratada

2.9.1. Iniciar a execução dos serviços no prazo de 05 (cinco) dias úteis, contados a partir da data de assinatura do contrato, efetivando a cobertura dos postos de trabalhos solicitados pelo Instituto Poiesis com profissionais treinados.

2.9.2. A contratada deverá apresentar um plano de melhorias concernentes ao objeto deste Memorial Descritivo, em até 60 (sessenta) dias corridos, visando otimização do atendimento ao usuário final e documentação dos processos de trabalho relacionados a este objeto. O plano deverá ter o mapeamento dos processos e sistemas críticos suportados pelo Departamento de Informática, análise de insuficiências e riscos, planos de melhorias de curto e longo prazo e cronograma das ações.

2.9.3. A metodologia de trabalho deverá ser apresentada e a CONTRATADA deverá treinar os funcionários do Instituto Poiesis envolvidos neste trabalho. Deverá também apresentar relatórios de levantamentos e relatórios com os planos definindo claramente os fluxos de processos “como está/como deverá ser”, prazos e recursos humanos e financeiros necessários.

2.9.4. Todos os relatórios entregues deverão ser na forma impressa - 2 cópias completas e em arquivos digitais em software da escolha da CONTRATADA, porém, que poderão ser lidos em desktop no ambiente Windows e impressos em qualquer impressora. Caso a CONTRATADA utilize software próprio, deverá fornecer, sem custos para o Instituto Poiesis, uma versão “viewer” para instalação livre ou os arquivos poderão estar no formato PDF.

2.9.5. Disponibilizar ao Instituto Poiesis, um sistema informatizado para o controle e abertura dos chamados pelos colaboradores.

Em caso de rescisão de contrato, os dados do sistema deverão ser exportados para os arquivos no padrão TXT, XML ou PDF.

2.9.6. A CONTRATADA deverá substituir qualquer integrante de sua equipe, cuja permanência nos serviços for julgada inconveniente por este Instituto, no prazo máximo de 3 (três) dias úteis. A substituição se dará por outro profissional de experiência equivalente ou superior, desde que previamente aprovado pelo Instituto Poiesis.

Rubrica
MG

Rubrica
FDJ

Initial
ACL

Rubrica
RL



2.9.7. Fornecer obrigatoriamente vale-refeição, cesta-básica ou vale-alimentação, e vale-transporte aos seus empregados envolvidos na prestação dos serviços.

2.10. Obrigações do Instituto Poiesis

2.10.1. Fornecer à CONTRATADA todas as condições necessárias para a execução do objeto do Contrato, incluindo ferramentas para manutenção do hardware e posições de trabalho para a equipe da CONTRATADA.

2.10.2. Responsabilizar-se pelo custo referente à aquisição, guarda em estoque e distribuição de peças e equipamentos substitutivos para reparo ou substituição provisória dos equipamentos defeituosos.

2.11. Readequação do escopo por alteração da gestão das unidades.

Considerando que o objeto do presente contrato abrange a prestação de serviços de suporte e manutenção de TI nas unidades atualmente sob gestão do Instituto Poiesis, quais sejam: Sede Administrativa, Museus Casas e Fábricas de Cultura, fica estabelecido que:

2.11.1. O escopo contratual foi dimensionado com base na estrutura organizacional vigente à época da contratação, contemplando o atendimento às 09 (nove) unidades das Fábricas de Cultura, 03 (três) Museus Casas e à Sede do Instituto Poiesis.

2.11.2. Na hipótese de alteração, redução, encerramento ou transferência da gestão de quaisquer dessas unidades pelo Instituto Poiesis, especialmente das unidades das Fábricas de Cultura, em decorrência de término, não renovação ou rescisão de contratos de gestão, convênios ou instrumentos congêneres firmados com o Poder Público, o contrato poderá ser readequado quantitativa e qualitativamente, mediante termo aditivo.

2.11.3. O Instituto Poiesis deverá comunicar formalmente à CONTRATADA sobre a alteração da estrutura de unidades com antecedência mínima de 30 (trinta) dias corridos, contados da data prevista para a descontinuidade dos serviços na(s) unidade(s) afetada(s), ressalvadas situações excepcionais devidamente justificadas.

Rubrica
MG

Rubrica
FDJ

Initial
ACL

Rubrica
RL

instituto poiesis

2.11.4. A readequação contratual implicará:

2.11.4.1. Ajuste proporcional do escopo dos serviços;

2.11.4.2. Redimensionamento de postos de trabalho, carga horária, volumes de atendimento e ativos suportados;

2.11.4.3. Revisão proporcional dos valores contratuais, preservado o equilíbrio econômico-financeiro do contrato.

2.11.5. A redução do escopo decorrente da perda ou encerramento da gestão de unidades não caracteriza descumprimento contratual por parte do Instituto Poiesis, nem ensejará direito à indenização, multa, lucros cessantes ou qualquer compensação à CONTRATADA, exceto quanto aos serviços efetivamente prestados até a data da alteração.

2.11.6. A CONTRATADA obriga-se a colaborar com o processo de transição e desmobilização, promovendo:

2.11.6.1. Encerramento organizado dos atendimentos;

2.11.6.2. Atualização e entrega da documentação técnica das unidades afetadas;

2.11.6.3. Transferência de informações, inventários e registros de chamados;

2.11.6.4. Apoio técnico durante o período de transição definido pelo Instituto Poiesis.

Rubrica

MG

Rubrica

FDF

Initial

ACL

Rubrica

RL



3. JUSTIFICATIVA

A presente contratação justifica-se pela necessidade de garantir a continuidade das atividades institucionais, a eficiência operacional, a segurança da informação e o adequado suporte aos colaboradores, considerando que os recursos tecnológicos são essenciais para a execução dos projetos, programas e ações desenvolvidos pela organização no cumprimento de sua finalidade social.

O modelo de contratação de empresa especializada para prestação de serviços de suporte de TI já é adotado pela Instituto Poiesis desde o ano de 2015, tendo se mostrado técnica e operacionalmente adequado para suprir as demandas existentes, além de proporcionar maior eficiência, padronização dos atendimentos e otimização dos recursos disponíveis.

Ressalta-se que os serviços de Tecnologia da Informação possuem caráter contínuo e estratégico, sendo indispensáveis para assegurar a disponibilidade dos sistemas, a integridade das informações, a segurança dos dados e o suporte às áreas administrativas e finalísticas da instituição.

Dessa forma, a contratação pretendida visa assegurar a continuidade dos serviços essenciais de Tecnologia da Informação, mitigar riscos operacionais, manter a qualidade do atendimento aos usuários e garantir o adequado suporte às atividades institucionais, em conformidade com os princípios da eficiência, economicidade e continuidade do serviço público.

Rubrica
MG

Rubrica
FDJ

Initial
ACL

Rubrica
RL

4. LOCAIS E HORÁRIOS PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

LOCAL	DIAS	HORÁRIO
SEDE - Rua Libero Badaro, 377, 6º andar, Centro, São Paulo-SP. Tel.: 11 4096-9900	De segunda a sexta-feira e nos dias de expediente no Instituto Poiesis. Feriados e finais de semana, conforme programação para manutenção.	Das 9h às 18h
Fábricas de Cultura Zona Norte		
Brasilândia – Av Gal. Penha Brasil, 2508. Tel.: 11 3859-2300		
Vila Nova Cachoeirinha – Rua Franklin do Amaral, 1575. Tel.: 11 2233-9270		
Jaçanã – Rua Raimundo Eduardo da Silva, 138. Tel.: 11 2249-8010		
Núcleo Taipas - R. Joaquim Pimentel, 200 - Brasilândia. Tel.: 3971-3640		
Fábricas de Cultura Zona Sul		
Capão Redondo – Rua Bacia de São Francisco, s/n. Tel.: 11 5822-5240		
Jardim São Luís – Rua Antônio Ramos Rosa, 651. Tel.: 11 5510-5530		
Diadema – R. Vereador Gustavo Sonnewend Netto, 135. Tel.: 11 4061-3180		
Fábricas de Cultura Grande SP e Litoral		
Osasco – R. Santa Rita, 38 - Rochdale, Osasco. Tel.: 11 3689-7600		
Iguape Correios – Praça Engenheiro Greenghalgh, 01 - Centro Histórico, Iguape. Tel.: (13) 2010-0002		
Iguape Cadeia Velha – R. XV de Novembro, 522 - Centro Histórico, Iguape. Tel.: (13) 2010-0002		
Museus - Casa das Rosas, Casa Guilherme de Almeida e Casa Mário de Andrade		Das 10h às 19h
Casa das Rosas - Av. Paulista, 37 - Cerqueira César. Tel.: 11 3285-6986		
Casa Guilherme de Almeida - Rua Macapá, 187 - Perdizes. Tel.: 11 3868-4128		
Casa Mário de Andrade - Rua Cardoso de Almeida, 1943 - Barra Funda. Tel.: 11 3900-4270		

Rubrica
MG

Rubrica
FDJ

Initial
ACL

Rubrica
RL



5. PRAZO DE CONTRATAÇÃO

O contrato terá vigência de 12 (doze) meses, contados a partir da data da sua assinatura. Esse prazo poderá ser prorrogado por igual período, a critério das partes, mediante celebração de termo de aditamento.

6. CONDIÇÃO DE PAGAMENTO

Os pagamentos serão efetuados no mês subsequente à prestação de serviço em até 15 (quinze) dias úteis contados da data da apresentação da nota fiscal.

6.1. A Nota Fiscal/Fatura deverá ser emitida exclusivamente a partir do primeiro dia útil do mês subsequente à prestação dos serviços e apresentada acompanhada dos documentos abaixo relacionados. O pagamento será efetuado mensalmente, com vencimento a partir do dia 21 de cada mês, respeitando-se o prazo mínimo de 15 (quinze) dias úteis contados da data de apresentação da Nota Fiscal para a efetivação do pagamento.

6.1.1. De cópia autenticada da folha de pagamento de salários, férias e décimo terceiro salário, elaborada separadamente, referente aos empregados alocados na execução dos serviços;

6.1.2. De cópias autenticadas das Guias de Recolhimento da Previdência Social e do FGTS, correspondentes ao período de execução dos serviços e à mão-de-obra alocada para esse fim;

6.1.3. Certidão Negativa de Débitos Relativos às Contribuições Previdenciárias e às de Terceiros;

6.1.4. Certificado de Regularidade do FGTS;

6.1.5. A não apresentação integral e dentro do prazo das documentações mencionadas constitui impedimento para a efetivação do pagamento, ficando este automaticamente suspenso até a regularização. O descumprimento reiterado ou a ausência injustificada da documentação exigida caracteriza falta grave e poderá ensejar a imediata rescisão contratual, sem prejuízo das demais sanções cabíveis.

6.1.6. Por ocasião dos pagamentos mensais será promovida a retenção, pelo Contratante, dos tributos incidentes que deverão ser recolhidos, de acordo com a legislação vigente.

Rubrica
MG

Rubrica
FDJ

Initial
ACL

Rubrica
RL



7. CRITÉRIO DE SELEÇÃO

Em suas contratações de bens, serviços, obras e locação de imóveis, o Instituto Poiesis observa os princípios básicos da igualdade, legalidade, publicidade, impessoalidade, moralidade, eficiência e economicidade.

Considerando a natureza institucional do Instituto Poiesis e o modelo de gestão dos equipamentos culturais sob sua responsabilidade, caracterizados por múltiplas unidades operacionais, restrições orçamentárias, exigências de transparência, prestação de contas e governança, entende-se como relevante a experiência prévia de empresas de Tecnologia da Informação em organizações do terceiro setor e entidades sem fins lucrativos (nonprofit).

Esses ambientes institucionais apresentam dinâmica administrativa, financeira e operacional distinta do setor corporativo tradicional, incluindo modelos específicos de contratação, prestação de contas, e políticas diferenciadas de licenciamento, aquisição e elegibilidade para programas de descontos e benefícios oferecidos por fabricantes e desenvolvedores de hardware e software para instituições dessa natureza. Tal familiaridade pode contribuir para maior aderência das soluções propostas à realidade do Instituto Poiesis, razão pela qual essa experiência é considerada diferencial técnico e será objeto de pontuação na avaliação das propostas.

A comissão de avaliação das propostas será composta pela Gerência Executiva de Desenvolvimento Tecnológico do Instituto Poiesis, pela Superintendência dos museus Casa Guilherme de Almeida, Casa Mário de Andrade e Casa das Rosas, pela Superintendência das Fábricas de Cultura, pela Diretoria Executiva e Financeira e pelo Coordenador de Compras do Instituto Poiesis, podendo, a seu exclusivo critério, contar com o apoio de profissionais especializados para subsidiar o processo de avaliação.

A pontuação máxima será de 100 pontos. A empresa concorrente que obtiver a maior pontuação será previamente selecionada, ficando a classificação final condicionada à análise e validação de toda a documentação exigida.

Para efeito de julgamento das propostas apresentadas pelos prestadores de serviços, será estabelecido o critério de **Técnica e preço**: Sendo selecionada a proposta que apresentar a melhor combinação entre técnica e preço, observada a nota técnica mínima e, em caso de empate técnico, o maior desconto sobre o valor global.

Rubrica
MG

Rubrica
FDJ

Initial
ACL

Rubrica
RL

A avaliação das propostas pelo critério de Técnica, terá os seguintes pesos:

Item	Critério de Avaliação	Pontuação Máxima	Forma de Comprovação
1. Experiência da empresa (Capacidade Técnica) - 30 pts			
1.1	Atestado de capacidade técnica em suporte Service Desk (remoto e presencial) por mais de 3 anos.	10,00	Atestados de órgãos públicos ou empresas privadas
1.2	Experiência em gestão de infraestrutura de redes e ambientes em nuvem google workspace.	10,00	Contratos anteriores ou atestados específicos
1.3	Experiência em organizações do terceiro setor / nonprofit	10,00	Atestados de capacidade técnica, contratos ou declarações emitidas por entidades do terceiro setor.
2. Qualificação da Equipe (Corpo Técnico) - 55 pts			
2.1	Certificação ITIL (v3 ou v4) e experiência mínima de 3 anos.	10,00	Certificado e Carteira de Trabalho/Contrato.
2.2	Certificação Google Workspace Administrator	10,00	Certificação
2.3	Certificação Microsoft Certified Systems Engineer - MCSE	5,00	Certificações válidas dos fabricantes.
2.4	Certificação Linux Professional Institute Certified Level 1 - LPIC-1	10,00	Certificação
2.5	1º Certificação UniFi Full Stack Professional - UFSP e 2º UniFi Routing, Switching & Cybersecurity Admin - URSCA	10,00	Certificação
2.6	Certificação Microsoft Azure Fundamentals	5,00	Certificação
2.7	Certificação FCP Furukawa Certified Professional	5,00	Certificação
3. Metodologia e Certificações da Empresa - 15 pts			
3.1	Plano de Transição e Metodologia de Atendimento (SLA) detalhados na proposta.	7,50	Plano de trabalho anexo à proposta técnica.
3.2	Sistema para abertura e gestão de chamados	7,50	Descrição das funcionalidades e link de acesso na proposta.
TOTAL:		100,00	

Rubrica
MG

Rubrica
FDJ

Initial
ACL

Rubrica
RL



7.1 Regras de classificação e desempate

7.1.1. Classificação Técnica: As empresas serão ordenadas da maior para a menor pontuação técnica obtida na tabela acima.

7.1.2. Nota de Corte: Pontuação técnica inferior a 70 pontos serão desclassificadas.

7.1.3. Critério de Desempate: Caso duas ou mais empresas empatem na pontuação técnica total, a vencedora será aquela que apresentar o maior desconto ao preço global para a prestação do serviço.

Havendo empate no processo de seleção, será dada preferência à contratação de fornecedores ou prestadores de serviços que comprovem posteriormente, a prática de mitigação, nos termos da Lei Federal nº 12.187, de 29 de dezembro de 2009, privilegiando ações associadas ao zelo com o meio ambiente e ao cuidado com as mudanças climáticas.

8. VALOR ESTIMADO E DAS CONDIÇÕES ORÇAMENTÁRIAS

O contrato para **PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO E SUPORTE EM TI**, terá como referencial orçamentário a importância global estimada em **R\$ 681.000,00** (Seiscentos e oitenta e um mil reais).

O montante global acima descrito representa o valor a ser repassado em parcelas mensais iguais, ao longo de 12 (doze) meses, condicionadas à apresentação de nota fiscal e relatório de resultados.

8.1. O valor global orçamentário máximo estimado para a presente contratação, exclusivamente para fins de referência, planejamento e controle do processo de compras e contratação, para o período de 12 (doze) meses, é de até R\$ **R\$ 681.000,00**.

8.2. As propostas deverão observar os valores estabelecidos neste Termo de Referência, não sendo admitidas propostas que excedam tais limites;

8.3. O valor indicado no item **8.1.** foi definido com base em prestação de serviço de mesma natureza no Instituto e em pesquisa e prospecção de mercado, realizada na fase interna do processo de compras e contratação, podendo ser reduzido em razão da proposta mais vantajosa selecionada, que servirá de base para a formalização do contrato.

Rubrica
MG

Rubrica
FDJ

Initial
ACL

Rubrica
RL



8.4. A estimativa prevista neste termo de referência constitui-se em mera previsão, não estando o Instituto Poiesis obrigado a realizá-la em sua totalidade e não cabendo à vencedora o direito de pleitear qualquer tipo de indenização.

8.5. REAJUSTE DE PREÇOS

Não será concedido qualquer reajuste de preço durante os 12 (doze) meses de vigência do Contrato. Eventuais tratativas sobre reajuste somente poderão ocorrer após esse período, mediante negociação formal entre as partes, sem que haja obrigação de concordância por parte da Contratante.

9. APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA

A Empresa deverá apresentar proposta, contendo o escopo descrito neste termo de referência, bem como Razão Social, CNPJ, Endereço, Telefone, Contato, Descrição Detalhada dos itens solicitados neste termo, preço unitário, preço total, Endereço Eletrônico, local de entrega, formas e prazos de pagamento, prazo de entrega e prazos de garantia.

10. DOCUMENTAÇÃO

A contratada, para fins de formalização do Contrato, deverá apresentar os seguintes documentos:

- Contrato Social e alterações – cópia simples;
- RG e CPF do (s) representante (s) legal (is);
- Cópia Cartão CNPJ;
- Relação de empresas onde tenha fornecido materiais ou produtos, objeto desta Tomada de Preços;
- Declarações de, no mínimo, duas empresas, atestando a entrega de materiais ou produtos objeto desta tomada de preço ou Atestado de Capacidade Técnica emitidos por órgãos públicos ou privados;
- Registro comercial, no caso de empresa individual;
- Ato constitutivo e alterações subsequentes, devidamente registrados, em se tratando de sociedade comercial/empresarial, e, no caso de sociedade por ações, acompanhado de documentos de eleição de seus administradores;

Rubrica
MG

Rubrica
FDJ

Initial
ACL

Rubrica
RL

instituto poiesis

- Inscrição do ato constitutivo no Registro Civil das Pessoas Jurídicas, no caso de sociedade civil/simples, acompanhada da prova de diretoria em exercício.
- Atestado de execução de serviços semelhantes em quantidades compatíveis à da proposta emitidos com até 90 dias da data de apresentação da proposta por empresa Pública ou Privada. Deverá constar o nome e telefone do gestor do contrato, ser em papel timbrado da empresa emitente com assinatura.
- A proponente deverá apresentar a documentação que ateste a qualificação da equipe (item 7), em nome dos profissionais regularmente contratados, bem como anexar documento que comprove o vínculo empregatício e/ou a contratação:
 - Linux Professional Institute Certified Level 1 - LPIC-1
 - Microsoft Certified Systems Engineer - MCSE
 - ITIL Foundation Certificate in IT - Service Management
 - Associate Google Workspace Administrator
 - UniFi Full Stack Professional - UFSP
 - UniFi Routing, Switching & Cybersecurity Admin - URSCA
 - Microsoft Azure Fundamentals
 - FCP Furukawa Certified Professional

Rubrica
MG

Rubrica
FDJ

Initial
ACL

Rubrica
RL

As certificações serão consideradas como comprovação de qualificação técnica, não sendo obrigatória a posse de todas elas por um único profissional.

10.1. A empresa deverá apresentar antes do início da prestação de serviço, conforme art. 59-A da Lei nº 14.811/2024 certidões ou atestados de antecedentes criminais de todos(as) os(as) colaboradores(as) que atuem em atividades envolvendo crianças e adolescentes, **Renovação semestral:** atualização a cada 6 (seis) meses contados da data de emissão da certidão aceita.

11. VISITA TÉCNICA

As empresas interessadas poderão realizar visita técnica facultativa às unidades gerenciadas pelo Instituto Poiesis, com a finalidade de conhecer a infraestrutura tecnológica existente, as condições operacionais e os ambientes onde os serviços serão executados.



11.1. As visitas técnicas deverão ser previamente agendadas, preferencialmente por e-mail, com antecedência mínima de 1 (um) dia útil, por meio dos seguintes contatos:

fabiojesus@poiesis.org.br e/ou marcelogarcia@poiesis.org.br.

11.2. Adicionalmente, será disponibilizada visita técnica monitorada, conduzida por profissional da equipe de Desenvolvimento Tecnológico do Instituto Poiesis, no dia 25/02/2026, das 10h às 13h, na unidade Fábrica de Cultura Diadema, destinada ao esclarecimento de dúvidas técnicas relativas à estrutura instalada e ao ambiente de TI.

A não realização da visita técnica não poderá ser alegada posteriormente como justificativa para desconhecimento das condições locais de execução dos serviços, devendo as empresas interessadas considerar todas as informações constantes neste Termo de Referência para a elaboração de suas propostas.

São Paulo, 11 de fevereiro de 2026

Assinado por:

B6A64DAE73CC48B...

Marcelo Ramos Garcia

Supervisor de TI

Assinado por:

26D7FBF5A04C4AF...

Fabio de Jesus

Gerente Executivo de Desenvolvimento Tecnológico

Assinado por:

1EE00713A9724FC...

Renata Cittadin

Superintendente de Museus

Signed by:

B6BD2A46490445D...

Ana Carolina Nunes Lafemina

Superintendente Fábricas de Cultura



ANEXO I

MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL

São Paulo, ____ de ____ de 2026.

Ao Instituto Poiesis - Instituto de Apoio a Cultura, a Língua e a Literatura

Ref.: PROPOSTA Nº XXXXXXXX PARA A CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA EM TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO PARA PRESTAR SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO, MANUTENÇÃO DE DESKTOPS, NOTEBOOKS, IMPRESSORAS, MONITORES, CABEAMENTO ESTRUTURADO, REDE E SERVIÇOS EM NUVEM PARA O INSTITUTO POIESIS, CONFORME ESPECIFICAÇÕES CONTIDAS NO TERMOS DE REFERÊNCIA.

1 - Propomo-nos a executar os serviços, objeto do termo de referência, a seguinte composição de valores:

Especificação	Horas no mês (a)	Valor Unitário Hora (R\$) (b)	Valor Total mensal (R\$) (c = a x b)	Prazo em meses (d)	Valor Total (R\$) (e = c x d)
a) Serviços de suporte técnico a usuários				12	
b) Serviços de supervisão				12	
c) Serviços de administração de Rede				12	
d) Serviços de manutenção do cabeamento estruturado e redes wireless				12	
Valor Global Total					R\$

2 - Declaramos que elaboramos a presente proposta atendendo a todas as condições

Rubrica
MG

Rubrica
FDJ

Initial
ACL

Rubrica
RL



previstas no Termo de Referência e seus Anexos e que cumpriremos todas as exigências e prazos contidos no mesmo para a execução do objeto desta concorrência.

3 - O prazo de validade da proposta é de 60 (sessenta) dias consecutivos, a contar da data de sua apresentação do Instituto Poiesis.

4 - No valor apresentado na planilha acima estão incluídos e considerados todos os elementos que causem impacto ao custo operacional necessário à execução dos serviços, tais como os valores relativos à mão-de-obra, os tributos inerentes à prestação dos serviços, encargos sociais e previdenciários e demais benefícios constantes do acordo coletivo do Sindicato da categoria, além de outras despesas diretas ou indiretas, de forma a se constituir na única e total contraprestação a ser paga pelo Instituto Poiesis.

5 - Prazo de vigência do Contrato: 12 (doze) meses, contados a partir da data de sua formalização podendo ser prorrogado por iguais períodos, até o limite de 60 (sessenta) meses nos termos do Artigo 107 da lei 14.133/2021, sendo o seu Valor Global para o referido período.

6 - Condições de Pagamento: Os pagamentos serão efetuados no mês subsequente à prestação de serviço em até 15 (quinze) dias úteis contados da data da apresentação da nota fiscal.

6.1. A Nota Fiscal/Fatura deverá ser emitida exclusivamente a partir do primeiro dia útil do mês subsequente à prestação dos serviços e apresentada acompanhada dos documentos abaixo relacionados. O pagamento será efetuado mensalmente, com vencimento a partir do dia 21 de cada mês, respeitando-se o prazo mínimo de 15 (quinze) dias úteis contados da data de apresentação da Nota Fiscal para a efetivação do pagamento.

6.1.1. De cópia autenticada da folha de pagamento de salários, férias e décimo terceiro salário, elaborada separadamente, referente aos empregados alocados na execução dos serviços;

6.1.2. De cópias autenticadas das Guias de Recolhimento da Previdência Social e do FGTS, correspondentes ao período de execução dos serviços e à mão-de-obra alocada para esse fim;

6.1.3. Certidão Negativa de Débitos Relativos às Contribuições Previdenciárias e às de Terceiros;

Rubrica
MG

Rubrica
FDJ

Initial
ACL

Rubrica
RL



6.1.4. Certificado de Regularidade do FGTS;

6.1.5. A não apresentação integral e dentro do prazo das documentações mencionadas constitui impedimento para a efetivação do pagamento, ficando este automaticamente suspenso até a regularização. O descumprimento reiterado ou a ausência injustificada da documentação exigida caracteriza falta grave e poderá ensejar a imediata rescisão contratual, sem prejuízo das demais sanções cabíveis.

6.1.6. Por ocasião dos pagamentos mensais será promovida a retenção, pelo Contratante, dos tributos incidentes que deverão ser recolhidos, de acordo com a legislação vigente.

7. Segue anexa a indicação do número da Conta Corrente e Agência da Instituição financeira que somos correntistas.

8. Declaramos estar de acordo com todos os termos desta concorrência e dos Anexos que dela fazem parte integrante, bem como não existir nenhum fato impeditivo para celebrar contrato com a Organização.

9. Dados do responsável pela assinatura do Contrato:

NOME – NACIONALIDADE – ESTADO CIVIL

PROFISSÃO – R.G. – CPF – CARGO

RAZÃO SOCIAL DA EMPRESA

ENDEREÇO COMPLETO

CNPJ e INSCRIÇÃO ESTADUAL

Rubrica
MG

Rubrica
FDJ

Initial
ACL

Rubrica
RL

Assinatura do Representante Legal