

**TERMOS DE REFERÊNCIA (TdR)****AQUISIÇÃO DE SERVIÇO DE HOSPEDAGEM *web* E APOIO TÉCNICO PARA O SISTEMA DE INFORMAÇÃO NO ÂMBITO DO PROJETO FORTALECIMENTO DA RESILIÊNCIA E DA SEGURANÇA ALIMENTAR E NUTRICIONAL EM ANGOLA | FRESAN/CAMÕES, I.P.****1. ENQUADRAMENTO**

O programa de Fortalecimento da Resiliência e da Segurança Alimentar e Nutricional em Angola (FRESAN), iniciativa do Governo de Angola financiada pela União Europeia e co-gerido pelo Camões, I.P., – Instituto da Cooperação e da Língua, tem por objetivo contribuir para a redução da fome, pobreza e vulnerabilidade à insegurança alimentar e nutricional, através do fortalecimento sustentável da agricultura familiar, nas províncias do sul de Angola (Cunene, Huíla e Namibe) mais afetadas pelas alterações climáticas.

A Ação apresenta 4 componentes distintas, mas complementares, com os seguintes objetivos específicos: I. Resiliência e a produção agrícola familiar sustentável; II. Melhoria da nutrição através de transferências sociais e educação; III. Reforço institucional e gestão da performance multisetorial; IV. Identificação, análise e divulgação de ações promotoras da nutrição com uma adequada relação custo-benefício. A implementação das componentes I, II e IV é totalmente descentralizada a nível provincial, sendo a componente III desenvolvida paralelamente a nível nacional. O programa é co-gerido, sendo as componentes I, II e III implementadas pelo Camões, I.P., parte das componentes I e III igualmente implementadas em gestão direta pela Organização das Nações Unidas para a Alimentação e Agricultura (FAO) e pelo Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (PNUD), sendo a componente IV implementada pelo Instituto de Pesquisa Científica Vall d'Hebron.

O conjunto de atividades sob administração do Camões, I.P. é gerida localmente pela Unidade de Implementação do Camões, I.P. (UIC), sediada no Lubango, que coordena estratégica e operacionalmente a intervenção com vista ao alcance dos objetivos do projeto. O papel da UIC é assegurar a correta implementação das atividades do projeto, segundo o plano de trabalho estabelecido e de acordo com os documentos estratégicos e operacionais aprovados e pelas orientações e procedimentos do Camões, I.P., que envolve também o Sistema de Informação, que por sua vez inclui a monitoria, avaliação e aprendizagem da intervenção ao longo do ciclo de vida do projeto. O Sistema de Informação (SI) do FRESAN/Camões, I.P. envolve assim a recolha, receção, gestão, armazenamento, processamento, interpretação e visualização de informação, qualitativa e quantitativa, de forma contínua. A informação, proveniente das intervenções implementadas pela UIC e parceiros, é fornecida por instituições especializadas nos respetivos domínios, e o seu processamento e interpretação permite fornecer orientação técnica e metodológica que contribui também para reforçar de forma sustentada as capacidades destes parceiros, compostos por entidades governamentais angolanas, centrais e locais, e organizações da sociedade civil que através de subvenções operam diretamente no terreno junto dos beneficiários do projeto.

Nesse âmbito, este TdR estabelece as especificações técnicas, requisitos administrativos e assistência técnica, do serviço de hospedagem *web* pretendido, com vista à identificação de um prestador que ofereça um serviço seguro, confiável e de alta qualidade para o alojamento e gestão do SI, bem como o apoio técnico necessário à equipa, pelo período de um ano.



## 2. OBJETIVOS

Aquisição de um “Serviço de Hospedagem Web” (*Web Hosting*) para alojamento e gestão do Sistema de Informação (SI) do projeto FRESAN/Camões, I.P., que tem como principais objetivos:

- a) acessibilidade própria (UIC) e de terceiros (parceiros e público em geral).
- b) garantir que o seu pleno funcionamento e ótimo desempenho (eficiente, rápido, e estável).
- c) assegurar todas as questões de segurança.
- d) confidencialidade.
- e) capacidade de realizar *back-ups* e produzir relatórios.
- f) assistência técnica efetiva ao serviço prestado.
- g) acautelar que a manutenção não afeta a operacionalidade do sistema.
- h) apoio técnico à UIC ao nível de compatibilidade, desenvolvimento e migração dos dados.

## 3. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

O serviço compreende a hospedagem do SI do FRESAN/Camões, I.P., através de domínio específico (a confirmar posteriormente), com as especificações técnicas (mínimas) abaixo indicadas:

**3.1** Tipo: Hospedagem na nuvem (*Web/Cloud*).

**3.2** Recursos: 2 domínios, 2 subdomínios, suporte para php 7 e 8, suporte para base de dados MySQL, gerenciador de cache.

3.2.1 apoiar no processo de registo do domínio perante o órgão competente, com todas as taxas e emolumentos devidos.

**3.3** Disco (memória): hospedagem web em discos NVMe em cloud, capacidade de armazenamento ilimitada.

**3.4** Tempo de resposta do sistema: considerar processos de otimização tendo em conta as melhores práticas “Core Web Vitals”, para garantir a melhor velocidade ou tempo de carregamento, informações de interatividade das páginas e a estabilidade visual dos conteúdos.

**3.5** Tráfego de dados: transferência mensais ilimitadas, para garantir a utilização do serviço (acesso e disponibilidade) permanente.

**3.6** Contas de e-mail: plafond ilimitado de contas de e-mail, com suporte a POP3, IMAP e SMTP e configuração para uso com qualquer domínio configurado.

**3.7** Usuários: utilizadores do cPanel (internos) e do domínio (externos).

3.7.1 credenciais de acesso e arquivos de configuração de conta ao cPanel (M&A UIC).

3.7.2 usuários previstos: internos (M&A UIC), externos (equipa geral UIC + parceiros + visitantes).

**3.8** Visibilidade: utilizar técnicas de Otimização para Mecanismos de Busca (*Search Engine Optimization - SEO*) para posicionar o domínio entre os melhores resultados dos mecanismos de busca.

**3.9** Backup: backup diário das bases de dados MySQL para preservar e garantir a integridade e evitar a perda de dados (em caso de falha do Serviço de Hospedagem Web).



- 3.9.1 backup do cPanel: assistência para migração e possibilidade de efetuar backups periodicamente a qualquer momento, com armazenamento em instâncias particulares.
- 3.9.2 base de dados: pode ser armazenada em outras instâncias seguras, com possível restauro mediante solicitação.
- 3.10** Atualizações: o prestador garante que os softwares, licenças e emolumentos relacionadas ao Serviço de Hospedagem *Web* estão atualizados com as versões mais recentes para garantir a segurança do serviço.
- 3.11** Segurança: sistemas de antivírus, malwares, proteção SiteLock, certificado SSL permanente e proteção contra SPAM, que devem funcionar em tempo real.
  - 3.11.1 monitoria 24 horas por dia, 7 dias por semana, automática (sistema de alertas), para garantir a acessibilidade e operacionalidade correta do serviço de hospedagem web, e comunicar caso se constatarem falhas de funcionamento.
  - 3.11.2 detetar e alertar senha(s) utilizada(s) que se encontram abaixo dos padrões mínimos de segurança recomendáveis, com possibilidade de expor o Serviço de Hospedagem *Web* ao risco de sofrer atuação de “hackers”, e colocar em risco a operacionalidade e segurança do Serviço de Hospedagem *Web*.
  - 3.11.3 retirar imediatamente do ar o(s) site(s) hospedado(s), caso receba denúncia de que o mesmo está a ser utilizado para práticas ilícitas ou desautorizadas, comunicando à UIC de imediato a ação e detalhes da denúncia.
  - 3.11.4 o prestador de serviços deve informar a UIC, e tomar todas as medidas de mitigação que limitem a ocorrência de eventos que causem tempo de inatividade do serviço, e zelar pela eficiência e efetividade do Serviço de Hospedagem *Web*, apoiando a UIC a identificar e adotar junto dos usuários todas as medidas necessárias para evitar prejuízos ao funcionamento do mesmo.
- 3.12** Manutenções: interrupções e ajustes técnicos regulares, que não interfiram com a acessibilidade e operacionalidade do Serviço de Hospedagem *Web*, devem ser realizadas em horários noturnos e de menor movimento, preferencialmente entre as 01:00 e 5:00 da manhã.
  - 3.12.1 interrupções e ajustes técnicos que interfiram com a acessibilidade e operacionalidade do Serviço de Hospedagem *Web* devem ser informadas com 02 (dois) dias de antecedência.
  - 3.12.2 interrupções e ajustes técnicos que interfiram com a acessibilidade e operacionalidade do Serviço de Hospedagem *Web* e demorem mais de 04 (quatro) horas de duração, devem ser informadas com 05 (cinco) dias de antecedência, e ocorrer preferencialmente num período não superior a 06 (seis) horas, entre as 24:00 e as 6:00 horas.
  - 3.12.3 todos os momentos de manutenções (interrupções e ajustes técnicos) devem ficar registados (período, razão, resultado) e reportados no Relatório do Serviço de Hospedagem *Web* (ponto 3.17, ver abaixo)
  - 3.12.4 manutenções que não interfiram com a acessibilidade e operacionalidade do Serviço de Hospedagem *Web*, não serão contabilizadas para efeitos de compensação.
- 3.13** Disponibilidade: o serviço apresenta condições técnicas que garantem alto desempenho e tempo de atividade de 99,9%/mês (*uptime - SLA level*).



- 3.13.1 Horários de maior movimento (disponibilidade de acesso permanente diário): 06:00 da manhã à 01:00 da manhã (do dia seguinte).
- 3.13.2 Horários de menor movimento (sugerido para manutenções): 01:00 e 5:00 da manhã.
- 3.13.3 Tendo em conta o *uptime/SLA* a 99,9%, consideram-se aos seguintes períodos de inatividade/indisponibilidade permitidos:
  - 3.13.4 Diariamente: 1m 26s;
  - 3.13.5 Semanalmente: 10m 4,8s;
  - 3.13.6 Mensalmente: 43m 28s;
  - 3.13.7 Trimestralmente: 2h 10m 24s;
  - 3.13.8 Anualmente: 8h 41m 38s
- 3.14** Confidencialidade: o prestador assegura a privacidade, integridade da transmissão e armazenamento dos arquivos e informações associados ao Serviço de Hospedagem *Web*.
  - 3.14.1 a menos que seja expressamente solicitado, o prestador de serviços não faz acesso a qualquer conteúdo das informações transmitidas e armazenadas no âmbito do Serviço de Hospedagem *Web*.
  - 3.14.2 o prestador de serviços mantém sigilo e confidencialidade sobre todos os assuntos que cheguem ao conhecimento por força deste instrumento, durante e após a prestação de serviços.
- 3.15** Assistência Técnica: restringe-se unicamente a assuntos que signifiquem dúvidas e soluções de problemas relativos ao alojamento ao Serviço de Hospedagem *Web*.
  - 3.15.1 a mesma deve estar disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, para resolver quaisquer problemas relacionados ao serviço de forma imediata.
  - 3.15.2 acessível por telefone, e-mail, *help desk*, *chat* ou outro canal.
  - 3.15.3 tempo de resposta: espera-se um tempo de resposta inferior a 12h (dentro ou fora do horário de expediente, das 8 às 18h), a partir da notificação.
  - 3.15.4 tempo de resolução: espera-se um tempo de resolução inferior a 8h (dentro ou fora do horário de expediente), a partir da interação.
- 3.16** Apoio Técnico: aconselhamento e apoio (presencial e à distância) para esclarecimentos e partilha das melhores práticas de desenvolvimento com vista à simplificação de processos (ex: migração de dados) e compatibilidade associada ao Serviço de Hospedagem *Web*.
  - 3.16.1 aconselhamento e/ou apoio em relação ao desenvolvimento/programação do SI, que promovam a simplificação dos aspetos complexos de programação, e aumentem a compatibilidade e eficiência em relação à hospedagem.
  - 3.16.2 aconselhamento e/ou apoio em relação a programação de arquivos e softwares, melhores práticas de protocolos e parâmetros de segurança ao nível do sistema.
  - 3.16.3 aconselhamento e/ou apoio sobre práticas de proteção que se façam necessárias mediante programação eficaz, para evitar que o Serviço de Hospedagem *Web* possa ser utilizado para fins ilícitos ou prejudiciais aos demais usuários.
  - 3.16.4 aconselhamento e/ou apoio para configuração e utilização de ferramentas de recolha de dados, migração, introdução de dados e dos controlos internos de consistência de dados, e implementação dos diretórios para a geração automática de relatórios estatísticos do SI: i)



aconselhamento e/ou apoio à viabilização da acessibilidade ao SI ou aos seus serviços: i) código fonte das páginas do site; ii) *scripts*; iii) bases de dados; iv) *softwares*; v) contas de Email; vi) usuários; vii) outros relevantes.

**3.17** Relatório do Serviço de Hospedagem *Web*: documento mensal que sintetiza o serviço prestado e que assenta em ferramentas com capacidade de registar/contabilizar métricas chave de forma automática, e produzir de forma simplificada relatórios associados ao serviço prestado.

3.17.1 propósito: análise da utilização do serviço hospedado e registo de manutenções (interrupções e ajustes técnicos).

3.17.2 métricas sugeridas: fluxo mensal, nº de usuários, tipos de usuários, usuários ativos, novos usuários, nº de sessões, nº de eventos, país (e para angola a província), origem da sessão, tempo médio por sessão, manutenções realizadas, períodos de inactividade, SLA, e sessões de assistência/apoio técnico.

3.17.3 formato: Word e PDF.

3.17.4 ferramenta: Google Analytics, ou outra(s) acordadas.

#### 4. PRODUTOS, PARCELA E PRAZOS

O pagamento será feito por produtos, conforme descrito na tabela seguinte:

Nº	Produto	Pressupostos	Parcelas	Prazo
1º Ano				
1	1º Semestre  <u>Documentos:</u> Plano de trabalho + Relatório do Serviço de Hospedagem <i>Web</i>	- Plano de trabalho, que deve incluir: a) contactos dos pontos focais; b) descrição das actividades chave associadas à implementação do serviço; c) calendarização das actividades chave (incluindo missão de apoio técnico de 2 dias) para instalação e operacionalização do serviço; d) estrutura dos relatórios mensais de utilização do Serviço de Hospedagem <i>Web</i>  - Relatório do Serviço de Hospedagem <i>Web</i> : versão preliminar do relatório do Serviço de Hospedagem <i>Web</i> (mensal), que confirma a configuração do Serviço de Hospedagem <i>Web</i> de acordo com as especificações técnicas, o acesso do cliente e utilização do serviço em pleno. Inclui também o SLA e manutenções realizadas, bem como registos de assistência e apoio técnico.	40%	1 semana após a assinatura do contrato
2	2º Semestre  <u>Documentos:</u> Relatório(s) do	- Serviço de Hospedagem <i>Web</i> apresenta todas as especificações técnicas, funcionalidades, acessibilidade, segurança, operacionalidade e assistência técnica ao sistema hospedado.	40%	6 meses após a assinatura do contrato



	Serviço de Hospedagem Web	e assistência técnica (ad hoc) ao sistema hospedado. - Relatório do Serviço de Hospedagem Web: documento que confirma o serviço realizado nos meses anteriores (tendo em conta as métricas acordadas) e que evidência utilização do serviço em pleno. Inclui também o SLA e manutenções realizadas, bem como registos de assistência e apoio técnico.		
3	Apoio e Assistência técnica  <u>Documentos:</u> Relatório(s) do Serviço de Hospedagem Web	- Apoio Técnico - Encontros remotos (mínimo de 5 horas). - Relatório do Serviço de Hospedagem Web: documento que confirma o serviço realizado nos meses anteriores (tendo em conta as métricas acordadas) e que evidência utilização do serviço em pleno. Inclui também o SLA e manutenções realizadas, bem como registos de assistência e apoio técnico.	20%	Até 30 dias depois do fim do período do contrato.
<b>Total 1º Ano</b>			<b>100%</b>	<b>12 meses</b>

As parcelas dos Produtos 2 e 3 serão revistas de acordo com o desempenho do serviço prestado (3.17 Relatórios do Serviço de Hospedagem Web) e poderá o valor ser alvo de redução, de acordo com a compensação prevista no ponto 6. PREJUÍZO À ACESSIBILIDADE E OPERACIONALIDADE.

Salienta-se que os produtos (Documentos) carecem de validação escrita da UIC para consideração a pagamento, devendo corresponder às instruções acordadas, e corrigidos por parte do prestador de serviços caso não cumpram as mesmas.

## 5. PAGAMENTO DO SERVIÇO

O fornecedor deve garantir que o Serviço de Hospedagem Web cumpre os requisitos apresentados no ponto 3. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS e 4. PRODUTOS, PARCELA E PRAZOS, durante o período de um ano, sendo o preço total dos produtos a adquirir fixado no montante máximo de AKZ 400.000,00 (quatrocentos mil Kwanzas) anuais, acrescido do valor do IVA à taxa legal em vigor.

A proposta selecionada considera e inclui todos os custos, encargos e despesas (incluindo comunicações, seguros, transportes/viagens, estadia e alimentação) inerentes à execução de todos os produtos e serviços, com a máxima qualidade e especificações técnicas.

A data de assinatura de contracto definirá a data de pagamento/vencimento dos produtos, não implicando a interrupção dos serviços dentro do prazo de contracto. Salienta-se que a faturação dos Produtos 1 e 2, se refere sempre aos serviços a serem prestados nos dias/meses seguintes à data de pagamento, e que o Produto 3 (Apoio e Assistência Técnica) será realizado no fim do ano de contracto, em relação ao serviço prestado durante a vigência do contracto.

## 6. PREJUÍZO À ACESSIBILIDADE E OPERACIONALIDADE



Financiado pela  
União Europeia



Ação parcialmente  
gerida pelo Camões, I.P.

Elaborado a: 12.06.2023



Manutenções que interfiram com a acessibilidade e operacionalidade do serviço de hospedagem correspondem a prejuízos à utilização do serviço, pelo que o prestador de serviços deverá compensar os constrangimentos. Os prejuízos são contabilizados de forma mensal sobre o valor total do semestre em causa. O somatório dos diferentes prejuízos mensais, para efeitos de compensação, tem efeitos no valor da fatura do produto seguinte, de acordo com os seguintes critérios:

Nº	Prejuízo	Pressuposto (com ou sem aviso)	Compensação (%)	Prazo
1	Disponibilidade	Manutenções que interfiram com a acessibilidade e operacionalidade em horário de maior movimento: 06:00 da manhã à 01:00 da manhã do dia seguinte.	0,5% por hora	Produto subsequente
2		Manutenções que interfiram com a acessibilidade e operacionalidade por períodos superiores ou iguais a 24 horas.	1% por cada hora subsequente	

## 7. PERÍODO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

Duração de 12 meses, contando a partir da data de assinatura do contracto.

## 8. REPORTE E COMUNICAÇÃO

O prestador de serviços reporta à Equipa de M&A da UIC. São consideradas as comunicações registadas por email, devendo quaisquer decisões e recomendações de ajustes a realizar ser registadas por esta via.

## 9. PROPRIEDADE INTELECTUAL

Todos os direitos de autor, licenças, domínios, informações ou conteúdos (criados e/ou produzidos) no âmbito deste TdR serão de propriedade exclusiva, universal e definitiva do FRESAN/Camões, I.P., não podendo o prestador de serviços reclamar direitos de propriedade intelectual sobre os mesmos.

## 10. APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA

A proposta deve ser enviada até às 23h59 de 12 de Junho de 2023, para o email: [contratacao.fresan@gmail.com](mailto:contratacao.fresan@gmail.com). A mesma deve ser composta por: a) documento narrativo, acordando as especificações técnicas do presente TdR; b) fatura proforma, em Kwanzas, que deve seguir a estrutura por produtos apresentada no ponto 4. PRODUTOS, PARCELA E PRAZOS.

## 11. CONDIÇÕES DE EXCLUSÃO

Serão excluídas as propostas que contrariem as disposições deste documento.