

TERMO DE REFERÊNCIA

1. Do objeto

- 1.1. Constitui objeto deste Termo de Referência a contratação de empresa especializada para prestação de serviços de manutenção técnica preventiva e corretiva do sistema PABX instalado nas dependências da Fundação Pró-Memória de São Caetano do Sul, pelo período de 12 (doze) meses, incluindo, quando necessário, o fornecimento, a substituição e a instalação de peças e componentes compatíveis com o sistema, conforme especificações e condições estabelecidas neste Termo de Referência.
 - 1.1.1. Os serviços de manutenção preventiva compreenderão inspeções, verificações, testes de funcionamento, ajustes, configurações e demais procedimentos técnicos necessários à conservação e ao adequado funcionamento do sistema PABX.
 - 1.1.2. Os serviços de manutenção corretiva compreenderão o diagnóstico e a correção de falhas, defeitos ou indisponibilidades identificadas no sistema, incluindo os ajustes, configurações e intervenções técnicas necessárias ao seu restabelecimento.
 - 1.1.3. Quando identificada a necessidade de substituição de peças ou componentes, a contratada deverá realizar sua substituição, instalação e configuração, utilizando componentes compatíveis com o sistema instalado, observadas as condições estabelecidas neste Termo de Referência e mediante prévia autorização da Fundação.
 - 1.1.4. Os serviços serão prestados sob demanda, mediante solicitação da Fundação, de acordo com as necessidades identificadas durante a vigência contratual.
- 1.2. Considerando que os padrões de desempenho e qualidade dos serviços objeto deste Termo de Referência podem ser objetivamente definidos por meio de especificações usuais de mercado, a presente contratação caracteriza-se como serviço comum, nos termos da Lei Federal nº 14.133/2021.
- 1.3. A participação de empresas de qualquer porte observará os benefícios e o tratamento diferenciado assegurados às microempresas e empresas de pequeno porte pela Lei Complementar Federal nº 123/2006 e pela Lei Federal nº 14.133/2021, quando aplicáveis.

2. Prazos, condições e local de execução dos serviços, vigência do contrato e prorrogação

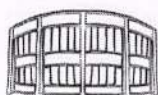
- 2.1. Os serviços de manutenção preventiva e corretiva serão executados durante a vigência contratual, conforme a necessidade da Fundação Pró-Memória e mediante solicitação do setor responsável.
 - 2.1.1. A manutenção preventiva deverá ser realizada periodicamente, conforme cronograma definido pela CONTRATADA e aprovado pela CONTRATANTE, observadas as condições e especificações estabelecidas neste Termo de Referência.





- 2.1.2. Os serviços de manutenção corretiva serão realizados mediante solicitação da CONTRATANTE, sempre que identificadas falhas, defeitos, indisponibilidades ou outras ocorrências que comprometam o funcionamento do sistema PABX.
- 2.1.3. A CONTRATADA deverá iniciar o atendimento às solicitações de manutenção corretiva dentro do prazo estabelecido neste Termo de Referência, contado a partir do recebimento da solicitação formal da CONTRATANTE.
- 2.1.4. Quando a solução da ocorrência depender da substituição de peça ou componente, a CONTRATADA deverá comunicar previamente à CONTRATANTE, indicando o componente necessário, a justificativa para sua substituição e demais informações pertinentes, aguardando a respectiva autorização antes de realizar a substituição, quando esta não estiver previamente contemplada nas condições da contratação.
- 2.1.5. Após autorizada a substituição, a CONTRATADA deverá providenciar a instalação, configuração e realização dos testes necessários para assegurar o adequado funcionamento do sistema.
- 2.2. Os serviços serão executados nas dependências da Fundação Pró-Memória, situada na Avenida Dr. Augusto de Toledo, nº 255, Bairro Santa Paula, CEP 09541-520, São Caetano do Sul/SP.
- 2.3. A CONTRATADA deverá comunicar imediatamente à CONTRATANTE qualquer situação que possa comprometer o cumprimento dos prazos ou a adequada execução dos serviços, apresentando a respectiva justificativa e, quando cabível, previsão para solução da ocorrência.
- 2.4. Os serviços deverão ser executados por profissionais tecnicamente capacitados, observando as características do sistema PABX existente, as orientações da CONTRATANTE e as normas técnicas e de segurança aplicáveis.
- 2.5. Após a realização dos serviços, a CONTRATADA deverá informar à CONTRATANTE as intervenções realizadas, especialmente nos casos de manutenção corretiva, substituição de peças ou componentes, ajustes e alterações de configuração.
- 2.6. O prazo de vigência da contratação será de 12 (doze) meses, contados a partir da data estabelecida no instrumento contratual, podendo ser prorrogado quando juridicamente cabível, nos termos da Lei nº 14.133/2021, desde que demonstrada a necessidade, a vantajosidade para a Administração e observados os demais requisitos legais.
- 2.7. A execução dos serviços não poderá comprometer o funcionamento regular das atividades da Fundação, devendo a CONTRATADA adotar as medidas necessárias para minimizar eventuais interrupções do sistema de telefonia durante a realização das intervenções.

X

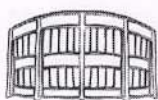


3. Documentação Técnica e Qualificação Técnica

- 3.1. A licitante deverá demonstrar que possui condições técnicas e operacionais para a adequada execução dos serviços objeto desta contratação, compatíveis com as características e especificações do sistema PABX instalado na Fundação Pró-Memória.
- 3.2. A CONTRATADA deverá dispor de profissionais tecnicamente capacitados, bem como de equipamentos, ferramentas e demais recursos necessários à execução dos serviços de manutenção preventiva e corretiva, incluindo diagnóstico, ajustes, configurações, substituição e instalação de peças e componentes, quando necessários.
- 3.3. Quando aplicável ao objeto e à forma de execução dos serviços, a licitante deverá apresentar documentação que comprove o atendimento aos requisitos técnicos, registros ou autorizações exigidas pela legislação específica ou pelos órgãos competentes.
- 3.4. Não serão exigidos catálogos, amostras, portfólio ou prova de conceito, considerando a natureza do objeto e a ausência de pertinência desses instrumentos para a avaliação da capacidade de execução dos serviços de manutenção do sistema PABX.
- 3.5. A documentação de qualificação técnica será analisada na fase de habilitação, observados os requisitos estabelecidos no edital e na Lei Federal nº 14.133/2021.

4. Atestado de Capacidade Técnica

- 4.1. Para fins de comprovação da qualificação técnico-operacional, a licitante deverá apresentar atestado(s) de capacidade técnica, emitido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove(m) a execução anterior de serviços pertinentes e compatíveis em características e complexidade com o objeto desta contratação.
- 4.2. O(s) atestado(s) deverá(ão) demonstrar experiência na prestação de serviços de manutenção preventiva e/ou corretiva de sistemas de telefonia PABX, podendo contemplar atividades de diagnóstico de falhas, ajustes, configurações, substituição e instalação de peças ou componentes.
- 4.3. Será admitida a apresentação de mais de um atestado para comprovação da experiência, desde que os documentos apresentados, isoladamente ou em conjunto, demonstrem a capacidade da licitante para executar os serviços objeto da contratação.
- 4.4. Não será exigida comprovação de quantitativo mínimo de serviços, salvo se demonstrada, no processo de contratação, a necessidade de tal exigência em razão das características e da relevância técnica ou econômica de parcela do objeto, observados os limites estabelecidos no art. 67 da Lei Federal nº 14.133/2021.



- 4.5. Os atestados deverão conter informações suficientes para permitir a identificação do contratante, da contratada, do objeto executado e das características dos serviços realizados, de modo a possibilitar a verificação de sua compatibilidade com o objeto desta contratação.
- 4.6. A Administração poderá solicitar documentos complementares para esclarecimento ou comprovação das informações constantes dos atestados, nos limites permitidos pela legislação aplicável.
- 4.7. Não será exigido que os serviços anteriormente executados tenham sido realizados em sistema PABX da mesma marca ou modelo do equipamento instalado na Fundação Pró-Memória, desde que demonstrada a compatibilidade técnica e a experiência em serviços de natureza semelhante.
- 4.8. A comprovação de capacidade técnica deverá observar os princípios da razoabilidade, proporcionalidade e competitividade, sendo vedadas exigências que não sejam necessárias à adequada execução do objeto.

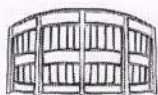
5. Catálogos, Amostras, Provas de Conceito

- 5.1. Não será exigida a apresentação de catálogos, amostras físicas ou prova de conceito para participação no procedimento, considerando a natureza dos serviços de manutenção técnica preventiva e corretiva do sistema PABX.
- 5.2. A avaliação da capacidade da empresa para execução do objeto será realizada por meio da documentação de habilitação e dos demais requisitos estabelecidos neste Termo de Referência.
- 5.3. Quando necessário para a adequada execução dos serviços, a CONTRATADA deverá observar as características, especificações e configurações do sistema PABX existente nas dependências da Fundação Pró-Memória, bem como as orientações fornecidas pela CONTRATANTE.

6. Vistoria Técnica Facultativa

- 6.1. Não será exigida vistoria técnica prévia como condição para participação no procedimento, considerando que as informações e características necessárias à formulação da proposta poderão ser disponibilizadas pela Fundação Pró-Memória no Termo de Referência e demais documentos da contratação.
- 6.2. A licitante poderá, caso considere necessário para o conhecimento das condições de execução do objeto, realizar vistoria técnica nas instalações da Fundação Pró-Memória, mediante prévio agendamento junto ao setor responsável.
- 6.3. A ausência de realização da vistoria não poderá ser utilizada posteriormente pela CONTRATADA como justificativa para o desconhecimento das condições de execução dos serviços ou para solicitação de alterações contratuais decorrentes de circunstâncias que poderiam ter sido verificadas previamente.
- 6.4. Caso a licitante opte pela realização da vistoria, deverá observar as condições e horários previamente estabelecidos pela Fundação, sendo de sua responsabilidade os custos e demais providências necessários à sua realização.

X



7. Documentação Econômica Financeira

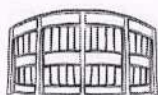
- 7.1. Para fins de habilitação econômico-financeira, a licitante deverá apresentar a documentação exigida pela Lei Federal nº 14.133/2021 e pelo edital, necessária à demonstração de sua capacidade econômico-financeira para assumir e executar as obrigações decorrentes da contratação.
- 7.2. A documentação exigida deverá observar a natureza, o valor e as características do objeto, sendo vedadas exigências desproporcionais ou que possam restringir indevidamente a competitividade do procedimento.
- 7.3. Não serão exigidos documentos ou índices econômico-financeiros além daqueles que se mostrarem necessários à adequada avaliação da capacidade da licitante, observadas as disposições do art. 69 da Lei Federal nº 14.133/2021.

8. Garantias

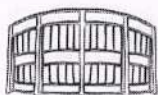
- 8.1. Não será exigida garantia de proposta para participação no procedimento, considerando o valor, a natureza e as características do objeto da contratação.
- 8.2. Não será exigida garantia contratual, considerando o valor da contratação, sua natureza, o grau de risco envolvido e a existência de mecanismos de acompanhamento e fiscalização da execução dos serviços pela Fundação Pró-Memória.
- 8.3. A ausência de exigência de garantia não afasta a responsabilidade da CONTRATADA pelo cumprimento integral das obrigações assumidas, nem prejudica a aplicação das medidas administrativas e sanções previstas na legislação, no edital e no instrumento contratual em caso de inadimplemento.

9. Obrigações da Contratada

- 9.1. Executar o objeto da contratação em estrita conformidade com as condições, especificações, prazos e demais requisitos estabelecidos neste Termo de Referência, no edital e no contrato, responsabilizando-se integralmente pela adequada execução dos serviços.
- 9.2. Disponibilizar profissionais tecnicamente capacitados, bem como equipamentos, ferramentas, materiais e demais recursos necessários à execução dos serviços de manutenção preventiva e corretiva do sistema PABX, sem prejuízo das condições estabelecidas para o fornecimento de peças e componentes.
- 9.3. Realizar as manutenções preventivas conforme periodicidade e condições estabelecidas na contratação, efetuando inspeções, testes, ajustes, configurações e demais procedimentos necessários à conservação e ao adequado funcionamento do sistema.
- 9.4. Atender às solicitações de manutenção corretiva da CONTRATANTE nos prazos estabelecidos neste Termo de Referência, realizando o diagnóstico e a correção de falhas, defeitos ou indisponibilidades identificadas no sistema.



- 9.5. Comunicar à CONTRATANTE, previamente à substituição de qualquer peça ou componente, a necessidade identificada, apresentando a respectiva justificativa, especificação do componente e demais informações necessárias à avaliação e autorização do serviço.
- 9.6. Utilizar, na substituição de peças e componentes, itens compatíveis com o sistema PABX instalado, observando as especificações técnicas e as condições estabelecidas pela CONTRATANTE.
- 9.7. Após a substituição ou instalação de peças, componentes ou equipamentos, realizar os ajustes, configurações e testes necessários para assegurar o adequado funcionamento do sistema.
- 9.8. Não realizar serviços ou substituições que impliquem custos adicionais para a CONTRATANTE sem prévia autorização, quando não estiverem expressamente contemplados nas condições da contratação.
- 9.9. Manter durante toda a vigência contratual as condições de habilitação e qualificação exigidas no procedimento de contratação, comunicando imediatamente à CONTRATANTE qualquer fato que possa comprometer sua regularidade ou a execução do objeto.
- 9.10. Cumprir integralmente a legislação aplicável à execução dos serviços, especialmente as normas trabalhistas, previdenciárias, tributárias e de segurança do trabalho, responsabilizando-se pelos encargos decorrentes da execução contratual.
- 9.11. Permitir e facilitar o acompanhamento e a fiscalização dos serviços pela CONTRATANTE, prestando os esclarecimentos e fornecendo as informações solicitadas durante a execução contratual.
- 9.12. Registrar e informar à CONTRATANTE os serviços realizados, especialmente nas intervenções de manutenção corretiva, indicando, quando aplicável, a falha identificada, os procedimentos executados, as peças ou componentes substituídos e os testes realizados.
- 9.13. Zelar pelos equipamentos, instalações e demais bens da Fundação Pró-Memória aos quais tiver acesso durante a execução dos serviços, responsabilizando-se por eventuais danos decorrentes de ação ou omissão de seus profissionais.
- 9.14. Adotar as medidas necessárias para minimizar interrupções no sistema de telefonia durante a realização dos serviços, comunicando previamente à CONTRATANTE quando determinada intervenção exigir a indisponibilidade temporária do sistema.
- 9.15. Corrigir, às suas expensas, os serviços executados em desacordo com as especificações estabelecidas ou que apresentem falhas decorrentes de execução inadequada, sem prejuízo das demais medidas cabíveis.
- 9.16. Responsabilizar-se pela adequada destinação de peças, componentes ou materiais substituídos durante a execução dos serviços, observando a legislação ambiental aplicável, especialmente quanto aos resíduos eletroeletrônicos.
- 9.17. Não transferir a terceiros, no todo ou em parte, a execução do objeto, salvo mediante prévia e expressa autorização da CONTRATANTE e nas condições permitidas pela legislação e pelo instrumento contratual.



9.18. Cumprir as demais obrigações previstas neste Termo de Referência, no edital, no contrato e na legislação aplicável.

10. Obrigações da Contratante

- 10.1. Fornecer à CONTRATADA as informações e orientações necessárias à adequada execução dos serviços, bem como disponibilizar, quando necessário, as informações técnicas disponíveis sobre o sistema PABX instalado na Fundação Pró-Memória.
- 10.2. Solicitar os serviços de manutenção corretiva conforme a necessidade da Fundação, informando à CONTRATADA, sempre que possível, a ocorrência identificada, os equipamentos ou ramais afetados e demais informações relevantes para o diagnóstico.
- 10.3. Disponibilizar à CONTRATADA acesso às dependências, equipamentos e componentes do sistema PABX necessários à execução dos serviços, observadas as normas internas de segurança e acesso da Fundação.
- 10.4. Acompanhar e fiscalizar a execução contratual por meio de servidor ou comissão formalmente designada, verificando o cumprimento das condições estabelecidas no Termo de Referência e no contrato.
- 10.5. Comunicar formalmente à CONTRATADA eventuais falhas, irregularidades ou inconformidades identificadas na execução dos serviços, solicitando as providências necessárias à sua correção.
- 10.6. Avaliar e autorizar previamente, quando aplicável, a substituição de peças ou componentes que não estejam expressamente incluídos nas condições da contratação, após a apresentação pela CONTRATADA da justificativa técnica e das informações pertinentes.
- 10.7. Receber e analisar os registros e relatórios dos serviços realizados pela CONTRATADA, especialmente aqueles referentes às manutenções corretivas, substituições de peças e componentes e demais intervenções técnicas.
- 10.8. Efetuar os pagamentos devidos à CONTRATADA nas condições e prazos estabelecidos no contrato, após a verificação e o ateste da adequada execução dos serviços.
- 10.9. Prestar os esclarecimentos e fornecer as informações que estejam sob sua responsabilidade e sejam necessárias à execução do objeto.
- 10.10. Comunicar à CONTRATADA, com a maior brevidade possível, situações que possam comprometer o funcionamento do sistema ou exigir intervenção técnica.



- 10.11. Não permitir que terceiros realizem intervenções no sistema PABX que possam comprometer a execução dos serviços contratados, quando isso puder interferir na manutenção, configuração ou garantia dos equipamentos, sem prévia comunicação à CONTRATADA.

11. Participação de Empresas Reunidas em Consórcio

- 11.1. Não será permitida a participação de empresas reunidas em consórcio, considerando a natureza simples e comum do objeto contratado, não havendo complexidade técnica que justifique tal participação.

12. Gestor do Contrato

- 12.1. A gestão da presente contratação será realizada pela servidora Maria Teresa de Andrade, nos termos da Portaria nº 009/2025 e suas atualizações.

São Caetano do Sul, 21/08/2026

Marisa Catalão Camposana

Presidente da Fundação Pró-Memória de São Caetano do Sul