



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 prazo de 12 (doze) meses, incluindo o fornecimento, substituição e instalação de peças novas e componentes compatíveis com o sistema, conforme especificações e condições estabelecidas neste Termo de Referência.

1.2. Dos quantitativos

ITEM	DESCRIÇÃO SERVIÇOS PRESTADOS	QUANTIDADE	UNIDADE	PERIODICIDADE
1	Manutenção técnica preventiva do sistema PABX, compreendendo inspeções, verificações, testes, ajustes, configurações e demais procedimentos necessários à adequada conservação e funcionamento do sistema	12	Atendimento	Mensal
2	Manutenção técnica corretiva, compreendendo diagnóstico e correção de falhas, defeitos e indisponibilidades do sistema PABX.	Inclusos	Atendimento	Sob demanda
3	Atendimento técnico emergencial para situações de indisponibilidade total ou falha significativa do sistema PABX.	Inclusos	Atendimento	Sob demanda
4	Serviços técnicos de configuração, programação e ajustes necessários ao adequado funcionamento do sistema PABX.	Inclusos	Atendimento	Sob demanda
5	Fornecimento, substituição e instalação de peças e componentes novos e compatíveis necessários à execução dos serviços.	Inclusos	Unidade	Sob demanda

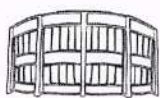
- 1.3. A manutenção preventiva compreenderá a realização de inspeções, verificações, testes, ajustes, configurações e demais procedimentos técnicos necessários à conservação e ao adequado funcionamento do sistema PABX, visando reduzir a ocorrência de falhas e indisponibilidades.
- 1.4. A manutenção corretiva compreenderá o diagnóstico e a correção de falhas, defeitos ou indisponibilidades identificadas no sistema PABX, sempre que solicitada pela CONTRATANTE.
- 1.5. Na manutenção corretiva, quando necessária a substituição de peças ou componentes, caberá à CONTRATADA providenciar seu fornecimento, instalação e configuração, utilizando peças e componentes novos, originais ou tecnicamente compatíveis com o sistema PABX, sem utilização de



peças usadas, recondicionadas ou recuperadas, salvo se expressamente autorizadas pela CONTRATANTE.

- 1.6. A manutenção preventiva será realizada mensalmente, conforme cronograma elaborado pela CONTRATADA e previamente aprovado pela CONTRATANTE. A manutenção corretiva será realizada sob demanda, sempre que identificada a necessidade de intervenção técnica.
- 1.7. Nos casos de indisponibilidade total do sistema PABX ou de falha significativa que comprometa seu funcionamento, o atendimento técnico presencial deverá ser iniciado no prazo máximo de 6 (seis) horas, contado da abertura da solicitação pela CONTRATANTE.
- 1.8. Nos casos de manutenção corretiva que não caracterizem situação emergencial, o atendimento técnico presencial deverá ser iniciado no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, contado da abertura da solicitação pela CONTRATANTE.
- 1.9. Quando a solução do problema depender do fornecimento de peça, componente ou equipamento que não esteja imediatamente disponível, a CONTRATADA deverá comunicar formalmente a CONTRATANTE, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas após a identificação do problema, informando a necessidade de substituição e a previsão para disponibilização do material.
 - 1.9.1. A peça ou componente necessário à execução do serviço deverá ser disponibilizado no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, ressalvadas situações em que a aquisição dependa de fabricante ou fornecedor externo, hipótese em que a CONTRATADA deverá apresentar justificativa formal e comprovação da indisponibilidade, acompanhadas da previsão concreta de entrega.
- 1.10. Sempre que tecnicamente possível, a CONTRATADA deverá adotar medidas temporárias ou alternativas destinadas a minimizar a indisponibilidade do sistema até a conclusão definitiva do reparo.
- 1.11. A CONTRATADA deverá manter registro dos atendimentos realizados, contendo, no mínimo, a data da solicitação, a identificação do problema, os procedimentos realizados, as peças ou componentes eventualmente substituídos e os testes efetuados.
- 1.12. Os serviços objeto desta contratação caracterizam-se como serviços comuns, uma vez que seus padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos por meio de especificações usuais de mercado, nos termos da Lei Federal nº 14.133/2021.
- 1.13. À presente contratação aplicam-se, quando cabíveis, os benefícios previstos para as microempresas e empresas de pequeno porte, nos termos da Lei Complementar nº 123/2006 e da Lei Federal nº 14.133/2021.

2. PRAZOS, CONDIÇÕES E LOCAL DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS, VIGÊNCIA DO CONTRATO E PRORROGAÇÃO



FUNDAÇÃO
PRÓ-MEMÓRIA
SÃO CAETANO DO SUL

CENTRO DE
DOCUMENTAÇÃO

PINACOTECA
MUNICIPAL

MUSEU
MUNICIPAL

- 2.1. Os serviços serão executados de forma contínua, compreendendo manutenção preventiva mensal e manutenção corretiva, emergencial e demais intervenções técnicas sob demanda, conforme as necessidades da CONTRATANTE.
 - 2.1.1. A manutenção preventiva será realizada mensalmente, conforme cronograma definido pela CONTRATADA e previamente aprovado pela CONTRATANTE.
 - 2.1.2. A manutenção corretiva será realizada sempre que solicitada pela CONTRATANTE, observados os prazos de atendimento estabelecidos neste Termo de Referência.
 - 2.1.3. A CONTRATADA deverá iniciar o atendimento corretivo dentro dos prazos estabelecidos neste Termo de Referência, contados da solicitação formal realizada pela CONTRATANTE.
 - 2.1.4. Quando constatada a necessidade de substituição de peça ou componente, a CONTRATADA deverá comunicar formalmente a CONTRATANTE, observando o disposto nos itens 1.9 e 1.9.1.
 - 2.1.5. Após a realização dos serviços de manutenção ou substituição de peças e componentes, a CONTRATADA deverá realizar os ajustes, configurações e testes necessários para verificar o adequado funcionamento do sistema PABX.
 - 2.2. Os serviços serão executados nas dependências da Fundação Pró-Memória de São Caetano do Sul, localizada na Avenida Dr. Augusto de Toledo, nº 255, Bairro Santa Paula, CEP 09541-520, São Caetano do Sul/SP, ou em outro local previamente indicado pela CONTRATANTE, quando necessário.
 - 2.3. A CONTRATADA deverá comunicar imediatamente à CONTRATANTE qualquer situação que possa comprometer os prazos ou a adequada execução dos serviços, apresentando as justificativas e providências adotadas.
 - 2.4. Os serviços deverão ser executados por profissionais tecnicamente capacitados e com os equipamentos, ferramentas e recursos necessários à adequada execução do objeto.
 - 2.5. Ao término de cada atendimento, a CONTRATADA deverá apresentar registro ou relatório do serviço realizado, contendo as informações necessárias à comprovação da execução.
 - 2.6. O prazo de vigência do contrato será de 12 (doze) meses, contado da data estabelecida no instrumento contratual.
 - 2.7. Por se tratar de serviço contínuo, o contrato poderá ser prorrogado sucessivamente, desde que haja previsão no edital e no contrato, seja demonstrada a vantagem para a Administração e sejam observadas as condições estabelecidas nos arts. 106 e 107 da Lei Federal nº 14.133/2021, respeitada a vigência máxima prevista na legislação ou como reza os itens 13.1 e 13.2 desta TR.
 - 2.8. A execução dos serviços deverá ocorrer de modo a minimizar interrupções e impactos no funcionamento do sistema PABX.
3. DOCUMENTAÇÃO TÉCNICA E QUALIFICAÇÃO TÉCNICA



- 3.1. A CONTRATADA deverá possuir capacidade técnica compatível com a execução dos serviços de manutenção preventiva e corretiva do sistema PABX objeto desta contratação.
- 3.2. A execução dos serviços deverá ser realizada por profissionais tecnicamente capacitados, dispondo a CONTRATADA dos equipamentos, ferramentas e demais recursos necessários à adequada prestação dos serviços.
- 3.3. A CONTRATADA deverá possuir e manter, durante a execução contratual, as licenças, registros ou autorizações que sejam legalmente exigíveis para o exercício das atividades relacionadas ao objeto.
- 3.4. Não serão exigidos catálogos, amostras, portfólio ou prova de conceito para fins de participação ou classificação na licitação.
4. **ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA**
 - 4.1. Considerando a necessidade de assegurar que a futura CONTRATADA possua experiência compatível com a execução do objeto, será exigida comprovação de capacidade técnica para a prestação de serviços de manutenção preventiva e corretiva de sistemas PABX, considerando que falhas na execução podem comprometer a disponibilidade dos serviços de telefonia da Fundação.
 - 4.2. A comprovação poderá ser realizada mediante atestado(s) de capacidade técnica emitido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, que demonstre(m) a execução de serviços compatíveis com o objeto desta contratação, especialmente atividades de diagnóstico, manutenção, ajustes, configurações e substituição de componentes de sistemas PABX.
 - 4.3. Será admitida a apresentação de mais de um atestado para comprovação da experiência exigida.
 - 4.4. Não será exigida comprovação de quantitativo mínimo de serviços anteriormente executados.
 - 4.5. Os atestados deverão conter informações suficientes para identificação do contratante, da empresa contratada, do objeto executado e das características dos serviços realizados.
 - 4.6. Poderão ser solicitados documentos complementares destinados à comprovação da autenticidade ou do conteúdo dos atestados apresentados, nos limites permitidos pela legislação.
 - 4.7. Não será exigida experiência anterior em marca ou modelo específico do sistema PABX.
 - 4.8. As exigências de qualificação técnica deverão observar os princípios da razoabilidade, proporcionalidade, competitividade e julgamento objetivo, limitando-se ao necessário para assegurar a adequada execução do objeto.
5. **CATÁLOGOS, AMOSTRAS, PROVAS DE CONCEITO**
 - 5.1. Não serão exigidos catálogos, amostras ou provas de conceito para esta contratação.
 - 5.2. A capacidade da licitante será aferida mediante a documentação de habilitação e os requisitos estabelecidos neste Termo de Referência.



FUNDAÇÃO
PRÓ-MEMÓRIA
SÃO CAETANO DO SUL

CENTRO DE
DOCUMENTAÇÃO

PINACOTECA
MUNICIPAL

MUSEU
MUNICIPAL

5.3. A CONTRATADA deverá observar, durante a execução dos serviços, as características técnicas e configurações do sistema PABX instalado nas dependências da CONTRATANTE.

6. VISTORIA TÉCNICA FACULTATIVA

- 6.1. Não será exigida vistoria técnica obrigatória como condição para participação na licitação.
- 6.2. Caso a licitante entenda necessária a realização de vistoria para conhecimento das condições de execução dos serviços, poderá solicitar previamente seu agendamento junto à CONTRATANTE.
- 6.3. A licitante que optar por não realizar a vistoria deverá considerar, para elaboração de sua proposta, as informações constantes deste Termo de Referência e dos demais documentos da contratação.
- 6.4. A realização ou não da vistoria não afastará a responsabilidade da CONTRATADA pelo conhecimento das condições necessárias à execução do objeto.

7. DOCUMENTAÇÃO ECONÔMICA FINANCEIRA

- 7.1. A qualificação econômico-financeira será comprovada mediante a documentação prevista na Lei Federal nº 14.133/2021 e no edital da licitação.
- 7.2. As exigências de qualificação econômico-financeira deverão ser compatíveis e proporcionais à natureza, ao valor e aos riscos da contratação.
- 7.3. Não serão exigidos documentos, índices ou comprovações econômico-financeiras adicionais que não sejam necessários à demonstração da capacidade da licitante para assumir as obrigações decorrentes da contratação.

8. DA FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

- 8.1. A seleção do fornecedor será realizada mediante pregão eletrônico, considerando que o objeto se caracteriza como serviço comum.
- 8.2. O critério de julgamento será o de menor preço global.
- 8.3. Será considerada vencedora a licitante que apresentar o menor preço global para a execução do objeto, desde que sua proposta atenda integralmente às especificações e condições estabelecidas neste Termo de Referência e no edital e que a licitante seja devidamente habilitada.
- 8.4. A aceitabilidade da proposta será analisada de acordo com as condições estabelecidas no edital, neste Termo de Referência e na Lei Federal nº 14.133/2021.

9. GARANTIAS

- 9.1. Não será exigida garantia de proposta, considerando as características e o objeto da contratação.
- 9.2. Não será exigida garantia contratual, considerando a natureza dos serviços, o valor da contratação, a forma de execução, os mecanismos de fiscalização previstos e a possibilidade de aplicação das medidas e sanções previstas na legislação e no contrato em caso de descumprimento.



- 9.3. A não exigência de garantia contratual não afasta a responsabilidade da CONTRATADA pelo cumprimento integral das obrigações assumidas nem pelas consequências decorrentes de eventual execução inadequada do objeto.

10. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 10.1. 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.
- 10.2. Disponibilizar profissionais tecnicamente capacitados, bem como equipamentos, ferramentas, materiais e demais recursos necessários à adequada execução dos serviços.
- 10.3. Realizar a manutenção preventiva mensal, observando o cronograma aprovado pela CONTRATANTE.
- 10.4. Atender às solicitações de manutenção corretiva e emergencial dentro dos prazos estabelecidos neste Termo de Referência.
- 10.5. Fornecer, substituir e instalar, quando necessário, peças e componentes novos, originais ou tecnicamente compatíveis com o sistema PABX, observadas as condições estabelecidas neste Termo de Referência.
- 10.6. Realizar, após qualquer substituição de peça ou componente, os ajustes, configurações e testes necessários ao adequado funcionamento do sistema.
- 10.7. Manter, durante toda a execução do contrato, as condições de habilitação e qualificação exigidas para a contratação.
- 10.8. Cumprir as obrigações trabalhistas, previdenciárias, fiscais, comerciais e de segurança do trabalho decorrentes da execução dos serviços, na forma da legislação aplicável.
- 10.9. Permitir e facilitar o acompanhamento e a fiscalização dos serviços pela CONTRATANTE, prestando todas as informações solicitadas.
- 10.10. Registrar os serviços realizados e apresentar os respectivos relatórios ou registros à CONTRATANTE.
- 10.11. Zelar pelos equipamentos, instalações, documentos e demais bens da CONTRATANTE que estejam sob sua responsabilidade durante a execução dos serviços.
- 10.12. Adotar as providências necessárias para minimizar interrupções e indisponibilidades do sistema PABX.
- 10.13. Providenciar a destinação ambientalmente adequada das peças e componentes substituídos, quando estiverem sob sua responsabilidade, observada a legislação aplicável.
- 10.14. Não subcontratar, total ou parcialmente, o objeto sem prévia e expressa autorização da CONTRATANTE, observadas as condições, limites e vedações estabelecidos no edital, no contrato e na legislação aplicável.



- 10.15. Manter preposto aceito pela CONTRATANTE para representá-la na execução do contrato, nos termos da legislação aplicável.
- 10.16. Corrigir, reparar, remover, substituir ou refazer, às suas expensas, os serviços ou materiais que apresentarem vícios, defeitos ou incorreções decorrentes da execução contratual ou dos materiais empregados.
- 10.17. Comunicar imediatamente à CONTRATANTE qualquer ocorrência que possa comprometer a execução do objeto ou o funcionamento do sistema PABX.
- 10.18. Responsabilizar-se pelos danos causados diretamente à CONTRATANTE ou a terceiros em decorrência da execução dos serviços, nos termos da legislação aplicável.
- 10.19. Cumprir as demais obrigações estabelecidas neste Termo de Referência, no edital e no contrato.

11. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

- 11.1. Fornecer à CONTRATADA as informações e orientações necessárias à execução dos serviços.
- 11.2. Solicitar os serviços de manutenção corretiva e demais atendimentos necessários ao funcionamento do sistema PABX.
- 11.3. Disponibilizar acesso às dependências e aos equipamentos necessários à execução dos serviços, observadas as regras internas da CONTRATANTE.
- 11.4. Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato, por meio dos servidores formalmente designados.
- 11.5. Comunicar à CONTRATADA eventuais falhas, defeitos ou não conformidades identificadas durante a execução dos serviços.
- 11.6. Receber e analisar os registros e relatórios dos serviços realizados.
- 11.7. Efetuar o pagamento pelos serviços efetivamente executados e regularmente atestados, observadas as condições estabelecidas no contrato.
- 11.8. Fornecer as informações necessárias para o diagnóstico e a adequada execução dos serviços.
- 11.9. Comunicar à CONTRATADA qualquer situação identificada que possa afetar o funcionamento do sistema ou a execução dos serviços.
- 11.10. Não permitir a intervenção de terceiros no sistema PABX sem prévia comunicação à CONTRATADA, quando essa intervenção puder interferir em sua manutenção, configuração ou funcionamento.

12. DO RECEBIMENTO, MEDIÇÃO E PAGAMENTO

- 12.1. A medição dos serviços será realizada mensalmente, considerando os serviços efetivamente executados no período, incluindo a manutenção preventiva e os atendimentos corretivos, emergenciais e demais intervenções técnicas previstas neste Termo de Referência..



FUNDAÇÃO
PRÓ-MEMÓRIA
SÃO CAETANO DO SUL

CENTRO DE
DOCUMENTAÇÃO

PINACOTECA
MUNICIPAL

MUSEU
MUNICIPAL

12.2. Os serviços previstos nos itens 2, 3, 4 e 5 da tabela de quantitativos serão considerados integrantes do objeto e estarão abrangidos pelo preço global contratado, quando necessários à adequada execução dos serviços.

12.3. Para fins de medição, a CONTRATADA deverá apresentar relatório mensal contendo, no mínimo, as datas dos atendimentos, os serviços executados, os procedimentos realizados, as ocorrências identificadas, as peças ou componentes eventualmente substituídos e os testes realizados.

12.4. O recebimento dos serviços será realizado mediante verificação da conformidade da execução com as condições estabelecidas neste Termo de Referência e no contrato.

12.5. Os serviços que apresentarem falhas, defeitos ou desconformidades poderão ser rejeitados, total ou parcialmente, devendo a CONTRATADA providenciar sua correção sem ônus adicional para a CONTRATANTE.

12.6. O pagamento será realizado conforme os prazos e condições estabelecidos no instrumento contratual, após a regular liquidação da despesa.

13. DO REAJUSTAMENTO DE PREÇOS

13.1. Os preços contratados poderão ser reajustados, observado o interregno mínimo de 12 (doze), caso haja prorrogação contratual como prevê o art. 107 da Lei Federal nº 14.133/2021, contado da data do orçamento estimado da contratação.

13.2. Os preços contratados poderão ser reajustados após o interregno mínimo de 12 (doze) caso haja prorrogação contratual como prevê o art. 107 da Lei Federal nº 14.133/2021, contado da data do orçamento estimado, mediante aplicação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA, divulgado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE, ou de outro índice que venha a substituí-lo.

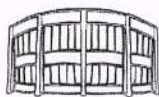
13.3. O reajustamento será realizado pela variação acumulada do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA, divulgado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE, ou por outro índice que venha a substituí-lo.

13.4. O reajustamento observará as disposições da Lei Federal nº 14.133/2021 e será formalizado na forma prevista no instrumento contratual.

13.5. A aplicação do reajustamento dependerá da observância da data-base e do interregno mínimo previstos na legislação, no edital e no contrato.

14. PARTICIPAÇÃO DE EMPRESAS REUNIDAS EM CONSÓRCIO

14.1. Não será permitida a participação de empresas reunidas em consórcio, considerando que o objeto consiste na prestação de serviços de manutenção técnica preventiva e corretiva de sistema PABX, cuja



execução poderá ser realizada integralmente por empresa especializada, não se identificando, para esta contratação, necessidade de reunião de empresas para atendimento das condições técnicas do objeto.

14.2. A vedação à participação em consórcio está fundamentada nas características do objeto e busca preservar a execução integral e a responsabilização direta da empresa contratada pela prestação dos serviços.

15. GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

15.1. A gestão do contrato será realizada pelo servidor Anderson Augusto Zambeli, designado nos termos da Portaria nº 005/2026 e suas eventuais atualizações.

15.2. A fiscalização da execução contratual será realizada por servidor ou comissão formalmente designada pela CONTRATANTE.

15.3. Compete ao fiscal acompanhar e fiscalizar a execução dos serviços, verificando, especialmente, o cumprimento dos prazos de atendimento, a realização da manutenção preventiva, a qualidade dos serviços corretivos, a adequada utilização e substituição de peças e componentes e o cumprimento das demais condições estabelecidas neste Termo de Referência e no contrato.

15.4. O fiscal deverá registrar as ocorrências relacionadas à execução contratual e determinar as providências necessárias à correção de falhas ou defeitos identificados.

15.5. As situações que demandarem decisão ou providência que ultrapasse a competência do fiscal deverão ser comunicadas ao gestor do contrato ou à autoridade competente, para adoção das medidas cabíveis.

15.6. A fiscalização exercida pela CONTRATANTE não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA pela execução integral do objeto e pelos danos decorrentes de sua execução.

15.7. A fiscalização da execução contratual será realizada por servidor ou comissão formalmente designada pela CONTRATANTE, competindo-lhe acompanhar, verificar e registrar a execução dos serviços, bem como comunicar à gestão do contrato eventuais ocorrências ou irregularidades identificadas.

São Caetano do Sul, 29/09/2026

Marisa Catalão Camposana

Presidente da Fundação Pró-Memória de São Caetano do Sul