

INST.FED.DE EDUC.,CIENC.E TEC.DO SUL DE MG

Termo de Referência 25/2026

Informações Básicas

Número do artefato

UASG

25/2026

158137-INST.FED.DE EDUC.,CIENC.E TEC.DO SUL DE MG

Editado por

LUCAS DELEON RAMIRIO

Atualizado em

06/02/2026 09:58 (v 0.5)

Status

ASSINADO

Outras informações

Categoria

V - prestação de serviços, inclusive os técnico-profissionais especializados/Serviço não-continuado

Número da Contratação

Processo Administrativo

23346.000184.2026-40

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1. Contratação de Empresa Especializada em Serviço de Suporte Técnico (Manutenção Preventiva e Configurações Corretivas) em Sistema de Telefonia de Software Livre PABX (ISSABEL), nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento. [A1]

ITEM	CATSERV	DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO	UNIDADE	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
01	18627	Serviço de suporte técnico (manutenção preventiva e configurações corretivas) no sistema de telefonia software livre PABX IP (ISSABEL), incluindo o sistema de controle de Callcenter, bem como os equipamentos que compõem a plataforma computacional (atual ou adquirida na vigência do contrato) de telefonia presente em todo o IFSULDEMINAS - Muzambinho.	Mês	12	R\$1.197,50	R\$14.370,00

Classificação do objeto quanto à heterogeneidade ou complexidade

1.2. O serviço objeto desta contratação é caracterizado como comum, conforme justificativa constante do Estudo Técnico Preliminar, uma vez que possui padrões de desempenho e qualidade objetivamente definidos no mercado.

1.3. O serviço é enquadrado como continuado, tendo em vista a necessidade permanente de manutenção preventiva, suporte técnico e correções no sistema de telefonia institucional, essencial ao funcionamento administrativo e acadêmico do IFSULDEMINAS – Campus Muzambinho, sendo a vigência plurianual mais vantajosa conforme demonstrado no Estudo Técnico Preliminar.

Prazo de vigência

1.4. O prazo de vigência da contratação é de 12 (doze) meses, contados a partir da data de assinatura do contrato ou da ordem de serviço, prorrogável por até 10 (dez) anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133/2021, desde que comprovada, a cada prorrogação, a vantajosidade para a Administração.

## 2. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

2.1. A contratação se justifica pela necessidade de garantir a continuidade, estabilidade e eficiência dos serviços de comunicação institucional do IFSULDEMINAS – Campus Muzambinho, por meio do suporte técnico continuado e da manutenção preventiva e corretiva do sistema de telefonia baseado em software livre PABX IP (ISSABEL), atualmente em operação na instituição.

2.2. Conforme demonstrado no Estudo Técnico Preliminar nº 73/2025, o sistema de telefonia é essencial ao funcionamento das atividades administrativas, acadêmicas e ao atendimento da comunidade interna e externa, sendo indispensável a atuação de empresa especializada para atualização de versões, correções técnicas, gestão do ambiente, segurança da solução e transferência contínua de conhecimento à equipe interna

2.3. O quantitativo definido corresponde à prestação mensal dos serviços pelo período de 12 (doze) meses, considerando o modelo de manutenção continuada adotado pela instituição, conforme descrito na requisição de serviços e na estimativa de demanda apresentada, totalizando 12 unidades mensais de fornecimento

2.4. A contratação possibilitará a manutenção do funcionamento adequado da central telefônica, redução de falhas operacionais, maior segurança da informação, melhoria da qualidade do atendimento institucional e mitigação dos riscos de indisponibilidade do serviço, conforme mapeado na Matriz de Gerenciamento de Riscos nº 135/2025.

## 3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO CONSIDERADO O CICLO DE VIDA DO OBJETO

3.1. A descrição da solução como um todo encontra-se pormenorizada no Estudo Técnico Preliminar nº 73/2025, que integra o presente Termo de Referência como seu apêndice, onde estão detalhados o escopo técnico, os requisitos operacionais e as especificações da solução de TIC a ser contratada.

## 4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

### Requisitos de Negócio

4.1. A presente contratação orienta-se pelos seguintes requisitos de negócio:

4.1.1. Garantir a continuidade dos serviços de comunicação institucional do IFSULDEMINAS – Campus Muzambinho, assegurando o pleno funcionamento do sistema de telefonia PABX IP (ISSABEL);

4.1.2. Assegurar suporte técnico especializado para manutenção preventiva, corretiva, atualização e evolução da solução de telefonia;

4.1.3. Promover maior eficiência operacional, segurança e qualidade no atendimento institucional.

### Requisitos de Capacitação

4.2. Será necessário treinamento à equipe que atuará com a solução, contemplando as funcionalidades do sistema, procedimentos de configuração, operação, diagnóstico de falhas e geração de relatórios.

4.2.1. O treinamento deverá ser ministrado por profissionais qualificados da contratada, com fornecimento de material técnico de apoio.

### Requisitos Legais

4.3. O processo deverá observar a Constituição Federal, a Lei nº 14.133/2021, a Instrução Normativa SGD/ME nº 94/2022, a Instrução Normativa SEGES/ME nº 65/2021, a Lei nº 13.709/2018 (LGPD) e demais normas aplicáveis às contratações de TIC.

### Requisitos de Manutenção

4.4. A solução demandará manutenções preventivas, corretivas, adaptativas e evolutivas, visando à disponibilidade contínua e ao aperfeiçoamento das funcionalidades.

4.4.1. As manutenções deverão incluir atualizações de versão, reconfigurações técnicas e intervenções conforme necessidade operacional.

### Requisitos Temporais (SLA)

4.5. Na execução dos serviços deverão ser observados os seguintes prazos:

Tipo de Atendimento	Início do atendimento	Solução
Indisponibilidade total	até 2 horas	conforme complexidade
Falhas parciais	até 4 horas	conforme complexidade
Melhorias/dúvidas	até 12 horas	conforme cronograma

4.5.1. O controle ocorrerá por sistema de abertura e acompanhamento de chamados.

Requisitos de Segurança e Privacidade

4.6. A solução deverá atender à Política de Segurança da Informação da Contratante, assegurando confidencialidade, integridade e controle de acesso.

4.6.1. Deverão ser adotados mecanismos de criptografia e boas práticas de segurança em ambientes de comunicação IP.

Requisitos Socioambientais

4.7. Os serviços observarão princípios de sustentabilidade, considerando o uso de software e ausência de geração de resíduos físicos.

Requisitos da Arquitetura Tecnológica

4.8. Os serviços deverão respeitar a arquitetura existente baseada em PABX IP (ISSABEL).

4.9. Alterações somente mediante autorização da Contratante.

Requisitos de Experiência Profissional

4.10. Os serviços deverão ser prestados por profissionais com experiência comprovada em PABX IP baseado em Asterisk, mediante atestados técnicos e certificações compatíveis.

Vistoria

4.11. Não será necessária vistoria prévia, uma vez que a solução já se encontra implantada.

Subcontratação

4.12. Não será admitida a subcontratação do objeto contratual.

Garantia da Contratação

4.13. Não será exigida garantia da contratação, conforme arts. 96 e seguintes da Lei nº 14.133/2021.

5. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

5.1. São obrigações da CONTRATANTE:

- 5.1.1. nomear Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos;
- 5.1.2. encaminhar formalmente a demanda por meio de Ordem de Serviço ou de Fornecimento de Bens, de acordo com os critérios estabelecidos no Termo de Referência;
- 5.1.3. receber o objeto fornecido pelo contratado que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas;

5.1.4. aplicar à contratada as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis, comunicando ao órgão gerenciador da Ata de Registro de Preços, quando aplicável;

5.1.5. liquidar o empenho e efetuar o pagamento à contratada, dentro dos prazos preestabelecidos em contrato;

5.1.6. comunicar à contratada todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução de TIC;

5.1.7. definir produtividade ou capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC por parte do contratado, com base em pesquisas de mercado, quando aplicável;

5.1.8. prever que os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos cuja criação ou alteração seja objeto da relação contratual pertençam à Administração, incluindo a documentação, o código-fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados, justificando os casos em que isso não ocorrer.

## **5.2. São obrigações do CONTRATADO:**

5.2.1. indicar formalmente preposto apto a representá-la junto à contratante, que deverá responder pela fiel execução do contrato;

5.2.2. atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual;

5.2.3. reparar quaisquer danos diretamente causados à contratante ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pela contratante;

5.2.4. propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato pela contratante, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcial, em qualquer tempo, desde que motivadas as causas e justificativas desta decisão;

5.2.5. manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação;

5.2.6. quando especificada, manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da solução de TIC;

5.2.7. quando especificado, manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC durante a execução do contrato;

5.2.8. ceder os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo a documentação, os modelos de dados e as bases de dados à Administração;

5.2.9. fazer a transição contratual, quando for o caso.

## **6. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO**

### **Dinâmica da execução do objeto**

6.1. A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:

6.1.1. Início da execução do objeto: até 05 (cinco) dias úteis após a emissão da Ordem de Serviço inicial pela Contratante.

6.1.2. A execução dos serviços ocorrerá de forma continuada, contemplando:

- a) manutenção preventiva mensal do sistema PABX IP (ISSABEL);
- b) atendimento sob demanda para manutenções corretivas e reconfigurações técnicas;
- c) atualizações de versão do sistema;
- d) suporte remoto e, quando necessário, presencial;
- e) gestão de ramais, dispositivos, rotas, segurança e relatórios operacionais;
- f) acompanhamento por sistema de chamados.

6.1.3. Os serviços serão prestados de forma contínua durante toda a vigência contratual, observando os níveis de serviço estabelecidos neste Termo de Referência.

6.1.4. As manutenções preventivas ocorrerão, no mínimo, uma vez por mês, preferencialmente até o quinto dia útil de cada mês, sem paralisação do sistema, salvo manutenções programadas.

### **Local e horário da prestação dos serviços**

6.2. Os serviços serão prestados nas dependências do IFSULDEMINAS – Campus Muzambinho, bem como de forma remota, conforme necessidade técnica.

6.3. O atendimento ocorrerá em dias úteis, em horário comercial, sem prejuízo de atendimentos emergenciais conforme SLA estabelecido.

Rotinas a serem cumpridas

6.3.1. A execução contratual observará, no mínimo, as seguintes rotinas:

- 6.3.1.1. abertura e acompanhamento de chamados técnicos;
- 6.3.1.2. manutenção preventiva mensal;
- 6.3.1.3. correções técnicas sob demanda;
- 6.3.1.4. atualizações do sistema;
- 6.3.1.5. emissão de relatórios técnicos de atendimentos realizados;
- 6.3.1.6. comunicação contínua com a equipe de TIC da Contratante.

## **Materiais e recursos**

6.4. Caberá à Contratada disponibilizar todos os recursos técnicos necessários à perfeita execução dos serviços, incluindo:

- 6.4.1. Ferramentas de acesso remoto e diagnóstico;
- 6.4.2. Softwares e utilitários técnicos necessários ao suporte;
- 6.4.3. Profissionais qualificados e certificados para atendimento.

## **Informações relevantes para dimensionamento da proposta**

6.5. A demanda do órgão considera:

- 6.5.1. Sistema de telefonia PABX IP já implantado;
- 6.5.2. Necessidade de suporte técnico continuado;
- 6.5.3. Execução mensal dos serviços pelo período de 12 meses.

## **Transferência de conhecimento**

6.6. A transferência de conhecimento ocorrerá por meio de:

- 6.6.1. Treinamentos técnicos periódicos à equipe da Contratante;
- 6.6.2. Orientações práticas durante os atendimentos;
- 6.6.3. Fornecimento de material técnico e relatórios de procedimentos realizados.

## **Transição e finalização do contrato**

6.8. Os procedimentos de encerramento contratual compreenderão:

- 6.8.1. Entrega de documentação técnica atualizada do ambiente;
- 6.8.2. Relatório final de serviços executados;
- 6.8.3. Apoio técnico à transição, se houver nova contratação.

## **Controle por Ordem de Serviço**

6.10. Cada atendimento será formalizado por Ordem de Serviço ou chamado técnico, contendo descrição do serviço, prazo e responsável.

## **Mecanismos formais de comunicação**

6.11. Serão utilizados como meios formais de comunicação:

- I) Ordem de Serviço;
- II) Sistema de abertura de chamados;
- III) E-mails institucionais;
- IV) Relatórios técnicos;
- V) Reuniões técnicas, quando necessárias.

## **Sigilo e segurança da informação**

6.12. A Contratada deverá manter sigilo absoluto sobre todas as informações técnicas, operacionais e institucionais a que tiver acesso.

6.13. Todos os profissionais envolvidos deverão assinar Termo de Confidencialidade e Ciência das Normas de Segurança da Informação da Contratante.

## 7. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

7.1. O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei nº 14.133, de 2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.

7.2. Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila.

7.3. As comunicações entre o órgão ou entidade e o Contratado devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.

7.4. O órgão ou entidade poderá convocar o preposto da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

### Preposto

7.5. O Contratado designará formalmente o preposto da empresa, antes do início da prestação dos serviços, indicando no instrumento os poderes e deveres em relação à execução do objeto Contratado.

7.6. O Contratado não necessitará manter preposto da empresa no local da execução do objeto.

7.7. O Contratante poderá recusar, desde que justificadamente, a indicação ou a manutenção do preposto da empresa, hipótese em que o Contratado designará outro para o exercício da atividade.

### Reunião Inicial

7.8. Após a assinatura do Contrato e a nomeação do Gestor e Fiscais do Contrato, será realizada a Reunião Inicial de alinhamento com o objetivo de nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no Contrato, Edital e seus anexos, e esclarecer possíveis dúvidas acerca da execução dos serviços.

7.9. A reunião será realizada em conformidade com o previsto no inciso I do Art. 31 da IN SGD/ME nº 94, de 2022, e ocorrerá em até 05 (cinco) dias úteis da assinatura do Contrato, podendo ser prorrogada a critério da Contratante.

7.10. A pauta desta reunião observará, pelo menos:

7.10.1. Presença do representante legal da contratada, que apresentará o seu preposto;

7.10.2. Entrega, por parte da Contratada, do Termo de Compromisso e dos Termos de Ciência;

7.10.3. esclarecimentos relativos a questões operacionais, administrativas e de gestão do contrato;

7.10.4. A Carta de apresentação do Preposto deverá conter no mínimo o nome completo e CPF do funcionário da empresa designado para acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto à Contratante, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual;

7.10.5. Apresentação das declarações/certificados do fabricante, comprovando que o produto ofertado possui a garantia solicitada neste termo de referência.

### Rotinas de Fiscalização

7.11. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos, nos termos do art. 33 da IN SGD nº 94, de 2022, observando-se, em especial, as rotinas a seguir.

### Fiscalização Técnica

7.12. O fiscal técnico do contrato acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração.

7.13. O fiscal técnico do contrato anotará no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados.

7.14. Identificada qualquer inexistência ou irregularidade, o fiscal técnico do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção.

7.15. O fiscal técnico do contrato informará ao gestor do contrato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso.

7.16. No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprazadas, o fiscal técnico do contrato comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato.

7.17. O fiscal técnico do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à tempestiva renovação ou à prorrogação contratual.

7.18. A fiscalização da execução dos serviços abrange, ainda, as seguintes rotinas:

7.18.1. verificação periódica da conformidade dos serviços prestados com os níveis de serviço, prazos, padrões de qualidade e requisitos técnicos definidos no Termo de Referência e no contrato;

7.18.2. acompanhamento da entrega de produtos, relatórios, sistemas, equipamentos ou demais artefatos previstos contratualmente, com validação técnica do seu funcionamento e aderência às especificações;

7.18.3. registro formal das medições de desempenho, ocorrências técnicas, não conformidades e providências adotadas, para subsidiar atestação, glosas, sanções ou ajustes contratuais.

7.19. A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui nem reduz a responsabilidade do Contratado, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica corresponsabilidade do Contratante ou de seus agentes, gestores e fiscais, de conformidade.

### **Fiscalização Administrativa**

7.20. O fiscal administrativo do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, IV, da IN SGD nº 94, de 2022, verificará a manutenção das condições de habilitação da contratada, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário.

7.21. Caso ocorra descumprimento das obrigações contratuais, o fiscal administrativo do contrato atuará tempestivamente na solução do problema, reportando ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência.

7.22. Além do disposto acima, a fiscalização contratual obedecerá às seguintes rotinas:

7.22.1. conferência periódica da regularidade fiscal, trabalhista e previdenciária da contratada, conforme exigido em lei e no contrato;

7.22.2. verificação dos documentos de faturamento, medições, notas fiscais e comprovações necessárias ao pagamento, assegurando a correspondência com os serviços efetivamente executados;

7.22.3. controle dos prazos contratuais, vigência, garantias, aditivos, apostilamentos e registros administrativos relacionados à execução do contrato.

### **Gestor do Contrato**

7.23. Cabe ao gestor do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, I, da IN SGD nº 94, de 2022:

7.23.1. coordenar a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração.

7.23.2. acompanhar os registros realizados pelos fiscais do contrato, de todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, informando, se for o caso, à autoridade superior àquelas que ultrapassem a sua competência.

7.23.3. acompanhar a manutenção das condições de habilitação da contratada, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotar os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais.

7.23.4. emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pelo Contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado nos indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações.

7.23.5. tomar providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela comissão de que trata o art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, ou pelo agente ou pelo setor com competência para tal, conforme o caso.

7.23.6. elaborar relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração.

7.23.7. enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, com a indicação expressa de que o valor da Nota Fiscal emitida pela contratada confere com o valor dimensionado pela fiscalização e gestão no recebimento definitivo do serviço.

7.23.8. receber e dar encaminhamento imediato:

7.23.8.1. às denúncias de discriminação, violência e assédio no ambiente de trabalho, conforme o art. 2º, inciso III, do Decreto n.º 12.174/2024;

7.23.8.2. à notificação formal de que a empresa contratada está descumprindo suas obrigações trabalhistas, enviada pelo trabalhador, sindicato, Ministério do Trabalho, Ministério Público, Defensoria Pública ou por qualquer outro meio idôneo.

8. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

8.1. A avaliação da execução do objeto utilizará o disposto nesta seção, por meio de indicadores de desempenho e resultados, especialmente o Índice de Atendimento no Prazo (IAP), para aferição da qualidade da prestação dos serviços.

IAP – ÍNDICE DE ATENDIMENTO NO PRAZO

Tópico	Descrição
Finalidade	Medir o tempo de atraso na prestação dos serviços constantes na Ordem de Serviço.
Meta a cumprir	IAP igual ou superior a 90%.
Instrumento de medição	Deve ser aferido por meio de ferramentas de controle, registros formais, procedimentos de amostragem, relatórios de atendimento e demais procedimentos de inspeção adotados pela fiscalização.
Forma de acompanhamento	É apurado pelos fiscais do contrato avaliando a quantidade atendida dentro do prazo em relação à quantidade total atendida no período de referência.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de cálculo (métrica)	$IAP = 100 \times (\Sigma Q_{tap} / \Sigma Q_{tr})$ Onde: IAP = Índice de Atendimento no Prazo; $\Sigma Q_{tap}$ = Quantitativo atendido dentro do prazo máximo estabelecido; $\Sigma Q_{tr}$ = Quantitativo total registrado no período.
Observações	Serão utilizados dias corridos na medição, inclusive dias com expediente parcial.
Início de vigência	A partir da emissão da Ordem de Serviço.
Faixas de ajuste no pagamento e sanções	IAP ≥ 90%: sem desconto; IAP ≥ 80% e < 90%: desconto de 10%; IAP ≥ 70% e < 80%: desconto de 20%; IAP < 70%: desconto de 30%.

8.2. Será indicada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que o Contratado:

- I – não produziu os resultados acordados;
- II – deixou de executar ou executou com qualidade inferior os serviços contratados;
- III – deixou de utilizar recursos exigidos ou os utilizou em desconformidade com o contrato.

8.3. A utilização do indicador não impede a aplicação de outros mecanismos de avaliação da execução contratual.

8.4. A aferição da execução contratual para fins de pagamento considerará:

- I – o cumprimento dos prazos estabelecidos nas Ordens de Serviço;
- II – a conformidade técnica dos serviços executados com o Termo de Referência;
- III – o atendimento aos níveis de qualidade medidos pelos indicadores previstos nesta seção.

RECEBIMENTO DOS SERVIÇOS

8.5. Os serviços serão recebidos provisoriamente no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, pelos fiscais técnico e administrativo, mediante termos detalhados.

8.6. O prazo contará do recebimento da comunicação de cobrança apresentada pelo Contratado.



- 8.7. O fiscal técnico realizará o recebimento sob o aspecto técnico.
- 8.8. O fiscal administrativo realizará o recebimento sob o aspecto administrativo.
- 8.9. Quando houver, o fiscal setorial atuará conjuntamente.
- 8.10. Para fins de faturamento, será considerado o período mensal de execução dos serviços.
- 8.11. Ao final de cada período:
- I – será apurado o desempenho contratual;
  - II – poderão ocorrer glosas conforme indicadores.
- 8.12. Considera-se ocorrido o recebimento provisório com a entrega do termo.
- 8.13. O Contratado deverá sanar eventuais pendências antes do ateste final.
- 8.14. Não haverá ateste enquanto houver irregularidades.
- 8.15. Quando aplicável, serão realizados testes técnicos.
- 8.16. Serviços em desacordo poderão ser rejeitados.
- 8.17. Quando houver apenas um fiscal, este consolidará os registros.

#### **RECEBIMENTO DEFINITIVO**

- 8.18. O recebimento definitivo ocorrerá em até 10 (dez) dias úteis após o provisório.
- I – emissão de relatório de desempenho;
  - II – análise documental;
  - III – emissão do termo definitivo;
  - IV – autorização de faturamento;
  - V – encaminhamento para pagamento.
- 8.19. Em caso de controvérsia, aplicar-se-á o art. 143 da Lei 14.133/2021.
- 8.20. Não correrão prazos enquanto houver pendências.
- 8.21. O recebimento não afasta responsabilidades do Contratado.

#### **TESTES E INSPEÇÕES**

- 8.22. Serão adotados:
- I – validação técnica dos serviços e entregáveis;
  - II – conferência funcional e de desempenho;
  - III – registro formal dos resultados.

#### **LIQUIDAÇÃO E PAGAMENTO**

- 8.23. A liquidação ocorrerá em até 10 dias úteis.
- 8.24. A Nota Fiscal deverá conter todos os elementos legais.
- 8.25. Será verificada regularidade no SICAF.
- 8.26. Irregularidades suspenderão o pagamento até saneamento.
- 8.27. Persistindo irregularidade, adotar-se-ão medidas legais.

#### **PRAZO E FORMA DE PAGAMENTO**

- 8.28. O pagamento ocorrerá em até 10 dias úteis após a liquidação.
- 8.29. Em caso de atraso, haverá atualização monetária pelo IPCA.
- 8.30. O pagamento será por ordem bancária.
- 8.31. Serão efetuadas retenções legais.

REAJUSTE

- 8.32. Os preços serão reajustados após 12 meses pelo ICTI – IPEA.
- 8.33. O reajuste ocorrerá por apostilamento.

CESSÃO DE CRÉDITO

- 8.34. A cessão dependerá de autorização do Contratante, por termo aditivo, observadas as condições legais.

9. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS E PROCEDIMENTOS PARA RETENÇÃO OU GLOSA NO PAGAMENTO

9.1. Nos casos de inadimplemento na execução do objeto, as ocorrências serão registradas pela contratante, conforme a tabela abaixo:

Id	Ocorrência	Glosa / Sanção
1	Não prestar os esclarecimentos imediatamente referentes à execução dos serviços, salvo quando implicarem indagações técnicas.	Multa de <b>0,5%</b> sobre o valor total do contrato por dia útil de atraso, limitado a <b>10 dias úteis</b> . Após esse limite, aplica-se multa compensatória de <b>5%</b> do valor total do contrato.
2	Não atingir o indicador de nível de serviço IAP – Índice de Atendimento no Prazo.	IAP ≥ 90%: sem desconto; IAP ≥ 80% e < 90%: glosa de 10%; IAP ≥ 70% e < 80%: glosa de 20%; IAP < 70%: glosa de 30%.
N	Não cumprir qualquer outra obrigação contratual não prevista nesta tabela.	Advertência. Em caso de reincidência ou prejuízo aos resultados, multa compensatória de <b>2%</b> do valor total do contrato.

9.2. Nos termos do art. 19, inciso III da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022, será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, nos casos em que p contratado:

9.2.1. não atingir os valores mínimos aceitáveis fixados nos critérios de aceitação, não produzir os resultados ou deixar de executar as atividades contratadas; ou

9.2.2. deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para fornecimento da solução de TIC, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada;

9.3. Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 14.133, de 2021, o Contratado que:

- a) der causa à inexecução parcial do contrato;
- b) der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;
- c) der causa à inexecução total do contrato;
- d) ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;
- e) apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa durante a execução do contrato;
- f) praticar ato fraudulento na execução do contrato;
- g) comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
- h) praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

9.4. Serão aplicadas ao Contratado que incorrer nas infrações acima descritas as seguintes sanções:

9.4.1. Advertência, quando o Contratado der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave;

9.4.2. Impedimento de licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “b”, “c” e “d” do subitem acima, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave;

9.4.3. Declaração de inidoneidade para licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “e”, “f”, “g” e “h” do subitem acima, bem como nas alíneas “b”, “c” e “d”, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave.

9.4.4. Multa:

9.4.4.1. Moratória, para as infrações descritas no item “d”, de 0,5% (meio por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 10 (dez) dias.

9.4.4.2. Moratória de 0,07% (sete centésimos por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor total do contrato, até o máximo de 2% (dois por cento), pela inobservância do prazo para apresentação, suplementação ou reposição da garantia.

9.4.4.2.1. O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a extinção contratual, nos termos do art. 137 da Lei nº 14.133/2021.

9.4.4.3. Compensatória, para as infrações descritas nas alíneas “e” a “h”, de 5% (cinco por cento) a 10% (dez por cento) do valor da contratação.

9.4.4.4. Compensatória, para a inexecução total do contrato prevista na alínea “c”, de 10% (dez por cento) a 20% (vinte por cento) do valor da contratação.

9.4.4.5. Compensatória, para a infração descrita na alínea “b”, de 5% (cinco por cento) a 10% (dez por cento) do valor da contratação.

9.4.4.6. Compensatória, em substituição à multa moratória para a infração descrita na alínea “d”, de 5% (cinco por cento) a 10% (dez por cento) do valor da contratação.

9.4.4.7. Compensatória, para a infração descrita na alínea “a”, de 2% (dois por cento) a 5% (cinco por cento) do valor da contratação.

9.4.4.7.1. Aplicam-se neste enquadramento as falhas parciais de execução que não comprometam integralmente o objeto contratual, tais como atrasos pontuais, descumprimento de rotinas operacionais ou não atendimento isolado de requisitos técnicos.

9.5. A aplicação das sanções previstas neste Termo de Referência não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado ao Contratante.

9.6. Todas as sanções previstas neste Termo de Referência poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa.

9.7. Antes da aplicação da multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação.

9.8. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor do pagamento eventualmente devido pelo Contratante ao Contratado, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente.

9.9. A multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo máximo de 30 (trinta) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

9.10. A aplicação das sanções realizar-se-á em processo administrativo que assegure o contraditório e a ampla defesa ao Contratado, observando-se o procedimento previsto no caput e parágrafos do art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, para as penalidades de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

9.10.1. Para a garantia da ampla defesa e contraditório, as notificações serão enviadas eletronicamente para os endereços de e-mail informados na proposta comercial, bem como os cadastrados pela empresa no SICAF.

9.10.2. Os endereços de e-mail informados na proposta comercial e/ou cadastrados no SICAF serão considerados de uso contínuo da empresa, não cabendo alegação de desconhecimento das comunicações a eles comprovadamente enviadas.

9.11. Na aplicação das sanções serão considerados:

9.11.1. a natureza e a gravidade da infração cometida;

9.11.2. as peculiaridades do caso concreto;

9.11.3. as circunstâncias agravantes ou atenuantes;

9.11.4. os danos que dela provierem para o Contratante; e

9.11.5. a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

9.12. Os atos previstos como infrações administrativas na Lei nº 14.133, de 2021, ou em outras leis de licitações e contratos da Administração Pública que também sejam tipificados como atos lesivos na Lei nº 12.846, de 2013, serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e autoridade competente definidos na referida Lei.

9.13. A personalidade jurídica do Contratado poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos neste Termo de Referência ou para provocar confusão patrimonial, e, nesse caso, todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa jurídica serão estendidos aos seus administradores e sócios com poderes de administração, à pessoa jurídica sucessora ou à empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com o Contratado, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia.

9.14. O Contratante deverá, no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de aplicação da sanção, informar e manter atualizados os dados relativos às sanções por ela aplicadas, para fins de publicidade no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS) e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (CNEP), instituídos no âmbito do Poder Executivo Federal.

9.14.1. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

9.15. As sanções de impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar são passíveis de reabilitação na forma do art. 163 da Lei nº 14.133, de 2021.

9.16. Os débitos do Contratado para com a Administração Contratante, resultantes de multa administrativa e/ou indenizações, não inscritos em dívida ativa, poderão ser compensados, total ou parcialmente, com os créditos devidos pelo referido órgão decorrentes deste mesmo contrato ou de outros contratos administrativos que o Contratado possua com o mesmo órgão ora Contratante, na forma da Instrução Normativa SEGES/ME nº 26, de 13 de abril de 2022.

## **10. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR E REGIME DE EXECUÇÃO**

### **Forma de seleção e critério de julgamento da proposta**

10.1. O fornecedor será selecionado por meio de contratação direta, com fundamento no art. 75, inciso II, da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, em razão do valor da contratação enquadrar-se no limite legal para dispensa de licitação, observada a compatibilidade do preço com o praticado no mercado, devidamente demonstrada por pesquisa de preços.

### **Regime de Execução**

10.2. O regime de execução do contrato será por empreitada por preço unitário, conforme os quantitativos efetivamente demandados e fornecidos, mediante Ordem de Serviço.

### **Exigências de habilitação**

## Habilitação jurídica

10.3. Para fins de habilitação jurídica, o fornecedor deverá apresentar:

10.3.1. Registro comercial, no caso de empresário individual;

10.3.2. Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado, quando se tratar de sociedade empresária, acompanhado de documento de eleição de seus administradores, quando aplicável;

10.3.3. Certificado da Condição de Microempreendedor Individual – CCMEI, quando se tratar de MEI.

## Habilitação fiscal, social e trabalhista

10.4. Comprovação de regularidade mediante consulta ao SICAF ou apresentação de:

10.4.1. Prova de inscrição no CNPJ;

10.4.2. Certidão de regularidade com a Fazenda Nacional (RFB/PGFN);

10.4.3. Certificado de regularidade do FGTS;

10.4.4. Certidão negativa de débitos trabalhistas (CNDT);

10.4.5. Regularidade com a Fazenda Estadual ou Municipal, conforme o caso.

## Qualificação econômico-financeira

10.5. Comprovação de boa situação financeira mediante:

10.5.1. Certidão negativa de falência ou recuperação judicial expedida pelo distribuidor da sede da empresa;

## Qualificação técnica

10.6. Comprovação de aptidão para fornecimento de materiais similares ao objeto da contratação, por meio de:

10.6.1. Atestado(s) de capacidade técnica emitido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando fornecimento compatível com o objeto;

## Disposições gerais

10.7. A comprovação dos requisitos de habilitação poderá ser realizada integralmente por meio do SICAF, quando disponível.

10.8. Os documentos deverão estar válidos na data da contratação.

10.9. A Administração poderá solicitar documentos complementares sempre que necessário para esclarecimento da regularidade do fornecedor.

# 11. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

11.1. O custo estimado total da contratação, que é o máximo aceitável, R\$14.370,00 (Quatorze mil, trezentos e setenta reais), conforme custos unitários apostos na tabela contida no item 1.1 acima.

# 12. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

12.1 A presente contratação possui adequação orçamentária e financeira com a Lei Orçamentária Anual – LOA 2026, bem como compatibilidade com o Plano Plurianual – PPA e com a Lei de Diretrizes Orçamentárias – LDO, nos termos dos arts. 15 e 16 da Lei Complementar nº 101/2000 (Lei de Responsabilidade Fiscal), conforme Certificado de Disponibilidade Orçamentária constante do processo CDOR nº 4/2026/CGAF-MUZ/MUZ-DAP/MUZ/IFSULDEMINAS.

12.2. A indicação da dotação orçamentária específica e a emissão do respectivo empenho ocorrerão no momento da formalização do contrato ou instrumento equivalente, observadas as normas orçamentárias vigentes.

### 13. DISPOSIÇÕES FINAIS

- 13.1. As informações contidas neste Termo de Referência não são classificadas como sigilosas.
- 13.2. O presente Termo de Referência foi elaborado pela Coordenação Geral do Núcleo de Tecnologia da Informação, auxiliado pelo “Setor de Compras, Contratos e Convênios”, estando em consonância com as disposições legais e normativas aplicáveis e com o interesse e a conveniência da Administração, sendo submetido à consideração e provação das autoridades competentes.

**MUZAMBINHO, 05 DE FEVEREIRO DE 2026**

**LUIZ FERNANDO DE OLIVEIRA**  
**CHEFE DO SETOR DE COMPRAS, CONTRATOS E CONVÊNIOS**

**ROGÉRIO WILLIAM FERNANDES BARROSO**  
**COORDENADOR GERAL DO NÚCLEO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

**ZÉLIA DIAS DE SOUZA**  
**DIRETORA DE ADMINISTRAÇÃO E PLANEJAMENTO**

**RENATO APARECIDO DE SOUZA**  
**DIRETOR-GERAL**

### 14. Responsáveis

Todas as assinaturas eletrônicas seguem o horário oficial de Brasília e fundamentam-se no §3º do Art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).

**LUIZ FERNANDO DE OLIVEIRA**  
Chefe do Setor de Compras, Contratos e Convênios



Assinou eletronicamente em 06/02/2026 às 08:40:56.

**ROGERIO WILLIAM FERNANDES BARROSO**  
Coordenador Geral do Núcleo de Tecnologia da Informação



Assinou eletronicamente em 06/02/2026 às 08:36:51.

**ZELIA DIAS DE SOUZA**

Diretora de Administração e Planejamento



*Assinou eletronicamente em 06/02/2026 às 07:54:45.*

**RENATO APARECIDO DE SOUZA**

Autoridade competente



*Assinou eletronicamente em 06/02/2026 às 09:58:29.*