

**TERMO DE REFERÊNCIA**  
**PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 71/2024/IMAS**  
**PROCESSO DE COMPRA Nº 41/2024/IMAS**

**1. IDENTIFICAÇÃO DOS RESPONSÁVEIS PELO PROCESSO**

**1.1. Responsável pela autorização da abertura do processo:** Dênio José Viana

**1.1.1. Cargo/Função:** Presidente do IMAS.

**1.2. Responsável pela escolha da modalidade da licitação:** Cristiane Aparecida Arruda

**1.2.1. Cargo/Função:** Chefe da comissão de licitação.

**1.2.2. Modalidade da licitação:** Contratação Direta

**1.3. Setor Solicitante:** Administração do IMAS

**1.3.1. Responsável pela solicitação:** Rafaela de Cássia Firmino

**1.3.2. Cargo/Função:** Diretora Administrativo-financeira

**1.3.3. E-mail do solicitante:** [diretoria@imasviciosa.mg.gov.br](mailto:diretoria@imasviciosa.mg.gov.br)

**1.4. Responsável pela informação quanto à dotação orçamentária:** Mirian Célia de Sousa

**1.4.1. Cargo/Função:** Chefe da divisão de contabilidade

**1.5. Responsável pela Gestão dos contratos:** Jorge Lucas Santos da Luz

**1.5.1. Cargo/Função:** Secretário Executivo da presidência

**1.5.2. Matrícula:** 173

**1.6. Responsável pela fiscalização do contrato:** Luis Costa Lopes da Silva

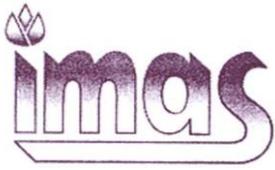
**1.6.1. Cargo/Função:** Atendente de Farmácia

**1.6.2. Matrícula:** 175

**2. OBJETO DE CONTRATAÇÃO E JUSTIFICATIVA**

**2.1.** O presente processo trata de contratação de empresa de TI para suporte técnico no IMAS, nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento:

ITEM	CÓDIGO DO INSTITUTO	DESCRIÇÃO NO SISTEMA	DESCRIÇÃO DETALHADA	QTD	UNIDADE
1	049.000.015	SERVIÇO TÉCNICO EM INFORMÁTICA	Manutenção corretiva, preventiva e suporte técnico nos equipamentos de informática do instituto. Atualmente o instituto possui 20	12	SERVIÇO



			computadores de uso rotineiro, 01 notebook, 03 computadores servidores, estrutura de internet a ser reformada, momento que passará a ter 03 antenas roteadoras de wi fi. Caso necessário, o licitante poderá realizar visita técnica em até 02 dias úteis, das 07 às 15:00. O valor cotado do serviço deverá ser mensal e compreender quantos chamados forem necessários para atender as necessidades do instituto. Serviço previsto para o ano de 2025		
--	--	--	---	--	--

Tabela 1 – Descrição do Objeto de contratação

2.2. O presente serviço se revela necessário posto a situação atual do instituto: Atualmente, o Instituto enfrenta uma necessidade urgente de manutenção e suporte técnico para suas máquinas e equipamentos de Tecnologia da Informação (TI), devido ao encerramento do contrato com a empresa vigente. A ausência de um técnico de TI interno pode gerar dificuldades na resolução de problemas, na manutenção preventiva e no suporte diário necessário para o pleno funcionamento dos sistemas e infraestrutura de TI do Instituto. Isso pode resultar em interrupções frequentes nos serviços, atrasos nas operações e um impacto negativo na produtividade.

2.3. Os chamados serão classificados conforme a prioridade, quais sejam:

2.3.1. **Baixa prioridade (I):** Problemas que não afetam a produtividade ou podem ser resolvidos em um prazo razoável.

2.3.2. **Média prioridade (II):** Problemas que afetam parcialmente a produtividade e requerem atenção em um prazo mais curto.

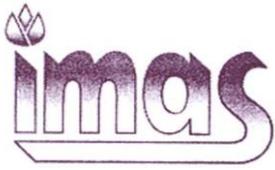
2.3.3. **Alta prioridade (III):** Problemas críticos que causam interrupção total ou significativa das atividades e necessitam de uma solução imediata.

2.4. Os chamados serão também classificados conforme a complexidade, quais sejam:

2.4.1. **Baixa complexidade (A):** Problemas simples que podem ser resolvidos com instruções básicas ou procedimentos de rotina.

2.4.2. **Média complexidade (B):** Problemas que requerem conhecimento técnico intermediário e podem exigir análise mais detalhada ou ações específicas.

2.4.3. **Alta complexidade (C):** Problemas complexos que demandam conhecimento técnico avançado e envolvem diagnóstico profundo, investigação extensa ou soluções mais complexas.



2.5. Após a realização de cada chamado, o técnico responsável juntamente com o fiscal do contrato realizarão a classificação do problema conforme situação, para que se conste na ordem de serviço.

2.5.1. Exemplo: **Chamado IIA** - Chamado de média prioridade, de um problema de baixa complexidade.

### 3. CONDIÇÕES DE CONTRATAÇÃO

3.1. O instituto firmará contrato com a empresa vencedora do processo de dispensa de licitação (compra direta).

3.2. O prazo de vigência da contratação iniciará em 02/01/2025 e encerrará em 31/12/2025.

3.3. O custo estimado total da contratação, apresentado nos orçamentos anexos, é de R\$ 7.119,96 (sete mil cento e dezenove reais e noventa e seis centavos).

3.4. Os prazos exigidos para prestação do serviço serão determinados de acordo com a prioridade do chamado:

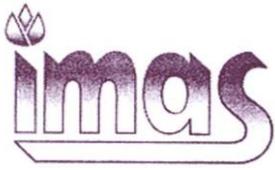
CÓDIGO	PRIORIDADE	TEMPO DE RESPOSTA
I	Baixa prioridade	Até 5 dias úteis
II	Média prioridade	Até 2 dias úteis
II	Alta prioridade	Até 24 horas

3.5. Os prazos máximos exigidos para solução do problema serão determinados de acordo com a complexidade:

CÓDIGO	COMPLEXIDADE	TEMPO MÁXIMO DE SOLUÇÃO
A	Baixa complexidade	Até 24, no local ou remoto
B	Média complexidade	Até 5 dias úteis, no local
C	Alta complexidade	Até 8 dias úteis, no local

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

4.1. A solução proposta, a contratação de uma empresa terceirizada para a manutenção e suporte técnico de TI no Instituto Municipal de Assistência ao Servidor (IMAS), abrange todo o ciclo de vida do objeto, desde o planejamento e implantação até a desativação e transição. A empresa



terceirizada será responsável por fornecer suporte técnico especializado, realizar manutenção preventiva e corretiva, atualizar tecnologicamente os sistemas de TI e oferecer um suporte contínuo aos usuários. A contratação de uma empresa terceirizada garante expertise, flexibilidade, redução de custos e otimização de recursos para o IMAS, permitindo que a instituição foque em suas atividades essenciais enquanto conta com um suporte técnico confiável e atualizado em todas as fases do ciclo de vida dos serviços de TI.

## **5. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO**

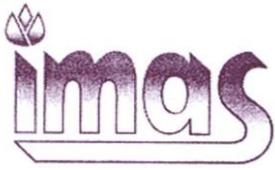
**5.1.** Para participação do processo licitatório e posterior contratação do serviço, serão exigidas as seguintes documentações de habilitação:

- 5.1.1.** Comprovante de Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica, com atividade econômica compatível com o objeto de contratação;
- 5.1.2.** Certificado de Regularidade do FGTS – CRF;
- 5.1.3.** Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas;
- 5.1.4.** Certidão Negativa de Débitos Tributários Federais;
- 5.1.5.** Certidão Negativa de Débitos Tributários Estaduais;
- 5.1.6.** Certidão Negativa de Débitos Municipais.

## **6. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO**

**6.1. Rotinas de fiscalização contratual:**

- 6.1.1.** O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.
- 6.1.2.** A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada por profissional do contratante.
- 6.1.3.** O contratado será obrigado a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, a suas expensas, no total ou em parte, o objeto do contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes de sua execução ou de materiais nela empregados.
- 6.1.4.** O contratado será responsável pelos danos causados diretamente à Administração ou a terceiros em razão da execução do contrato, e não excluirá nem reduzirá essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento pelo contratante.
- 6.1.5.** Somente o contratado será responsável pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais resultantes da execução do contrato.



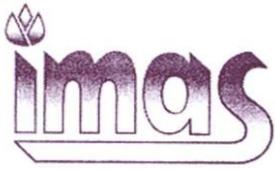
- 6.1.6.** A inadimplência do contratado em relação aos encargos trabalhistas, fiscais e comerciais não transferirá à Administração a responsabilidade pelo seu pagamento e não poderá onerar o objeto do contrato.
- 6.1.7.** As comunicações entre o órgão ou entidade e a contratada devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se, excepcionalmente, o uso de mensagem eletrônica para esse fim.
- 6.1.8.** Para execução do contrato, serão exigidas as documentações apresentadas no item 5.1, e caso esses documentos não estejam regularizados no órgão competente, não será possível a prestação do serviço.

## **7. DO RECEBIMENTO**

- 7.1.** Ao realizar os chamados para realização dos serviços, os servidores deverão enviar solicitação de chamado, cujo modelo será acertado entre o instituto e a empresa vencedora, e constará em contrato.
- 7.2.** O contratado ficará obrigado a cumprir os chamados nos moldes estabelecidos neste termo de referência, que constarão em contrato. Casos excepcionais serão analisados e registrados a parte.
- 7.3.** O Contratado fica obrigada a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, quaisquer defeitos ou incorreções resultantes da execução do serviço
- 7.4.** Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, devendo ser corrigidos/refeitos/substituídos no prazo de 15 (quinze) dias, a contar da notificação da contratada, às suas custas, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

## **8. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR**

- 8.1.** O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de dispensa de licitação.
- 8.2.** Previamente à celebração do contrato, a Administração verificará o eventual descumprimento das condições para contratação, especialmente quanto à existência de sanção que a impeça, mediante a consulta a cadastros informativos oficiais.
- 8.3.** Caso conste na Consulta de Situação do Fornecedor a existência de Ocorrências Impeditivas Indiretas, o gestor diligenciará para verificar se houve fraude por parte das empresas apontadas no Relatório de Ocorrências Impeditivas Indiretas.
- 8.4.** A tentativa de burla será verificada por meio dos vínculos societários, linhas de fornecimento similares, dentre outros.



- 8.5. O fornecedor será convocado para manifestação previamente a uma eventual negativa de contratação.
- 8.6. É dever do fornecedor manter atualizada a respectiva, ou encaminhar, quando solicitado pela Administração, a respectiva documentação atualizada.
- 8.7. Não serão aceitos documentos de habilitação com indicação de CNPJ/CPF diferentes, salvo aqueles legalmente permitidos.
- 8.8. Se o fornecedor for a matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz, e se o fornecedor for a filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial, exceto para atestados de capacidade técnica, caso exigidos, e no caso daqueles documentos que, pela própria natureza, comprovadamente, forem emitidos somente em nome da matriz.

## **9. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

9.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados na Pesquisa de Saldos Orçamentários.

9.2. A contratação será atendida pela seguinte dotação, prevista para 2024:

### **9.2.1. Serviços de pessoa jurídica – Serviços de informática**

- 9.2.1.1. **Unidade:** 04 01 Administração e planejamento;
- 9.2.1.2. **Função:** 04 Administração;
- 9.2.1.3. **Subfunção:** 122 Administração Geral;
- 9.2.1.4. **Programa:** 001 Programa de apoio administrativo;
- 9.2.1.5. **Proj/Ativ:** 6.001 Manutenção das Atividades da Administração;
- 9.2.1.6. **Conta:** 3390 39 Outros Serviços de Terceiros – Pessoa Jurídica
- 9.2.1.7. **Ficha:** 4

9.3. Por se tratar de compra direta, não haverá bloqueio orçamentário.



**INSTITUTO MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA AO SERVIDOR**

**CNPJ: 26.141.515/0001-03**

## **10. ASSINATURA DOS RESPONSÁVEIS**

---

**MÍRIAN CÉLIA DE SOUSA – CHEFE DA DIVISÃO DE CONTABILIDADE**  
*RESPONSÁVEL PELAS INFORMAÇÕES QUANTO À DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA*

---

**RAFAELA DE CÁSSIA FIRMINO – DIRETORA ADMINISTRATIVO FINANCEIRA**  
*RESPONSÁVEL PELA SOLICITAÇÃO DA DEMANDA*

---

**DÊNIO JOSÉ VIANA – PRESIDENTE DO IMAS**  
*RESPONSÁVEL PELA AUTORIZAÇÃO DO PROCESSO*

Viçosa-MG, 23 de dezembro de 2024.