

SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE DOS MUNICIPIÁRIOS DE RIBEIRÃO PRETO

TERMO DE REFERÊNCIA

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1 Contratação de serviços de telefonia corporativa para o SASSOM, Serviço de Assistência à Saúde dos Municipiários de Ribeirão Preto, compreendendo:

- prestação de STFC por meio de Tronco SIP;
- fornecimento, instalação, configuração e manutenção de ramais IP em regime de comodato com PABX em nuvem;
- disponibilização de URA (Unidade de Resposta Audível);
- sistema de gravação de ligações de entrada e saída;
- fornecimento em comodato de aparelhos telefônicos IP;
- suporte técnico 24x7;
- portal de gestão e relatórios;
- todos os materiais, acessórios e licenças necessários ao perfeito funcionamento do sistema.

Item	ESPECIFICAÇÃO	CATSER	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE
1	Telefonia corporativa	27731	Unidade	1

1.2 O(s) serviço(s) objeto desta contratação são caracterizados como comum constante do Estudo Técnico Preliminar.

1.3 O prazo de vigência da contratação é de 12 (doze) meses contados da data da publicação, podendo prorrogar-se por até 10 (dez) anos, na forma do [artigo 107 da Lei nº 14.133/21](#).

2. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

2.1 A Fundamentação da Contratação e de seus quantitativos encontra-se pormenorizada em Tópico específico dos Estudos Técnicos Preliminares.

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO CONSIDERADO O CICLO DE VIDA DO OBJETO E ESPECIFICAÇÃO DO PRODUTO

3.1 A descrição da solução como um todo encontra-se pormenorizada em tópico específico do Estudo Técnico Preliminar.

Especificações técnica mínima

3.2 A contratada deverá atender aos seguintes requisitos mínimos:

Telefonia (Tronco SIP)

- Entrega 35 ramais IP (aparelhos em comodato)
- Plano: Fale a Vontade



Prefeitura da Cidade de
RIBEIRÃO PRETO

Unidade I
Rua Barão do Amazonas, 204
PABX: (16) 3607-4848



SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE DOS MUNICIPIÁRIOS DE RIBEIRÃO PRETO

- Portabilidade dos números existentes para PABX em Nuvem sem interrupção do serviço
- Transferência de ligações para celular
- Suporte técnico 24x7

URA (atendimento eletrônico)

- URAs configuráveis com menus por horário de atendimento e feriados;
- Gravação de mensagens customizadas;

Gravação de ligações

- Gravação de chamadas de entrada e saída com busca por ramal, data/hora e número discado;
- Retenção mínima: 30 dias, com exportação em formato aberto (ex.: WAV/MP3);

Portal de gestão e relatórios

- Acesso on-line (web) para administração e relatórios de uso de canais, volume por tipo de chamada, indicadores de qualidade (latência, jitter, perda), MOS e disponibilidade;
- Relatórios mensais encaminhados ao fiscal do contrato; alertas automáticos em degradação/indisponibilidade.

REQUISITOS DE QUALIDADE (QoS) E NÍVEIS DE SERVIÇO (SLA)

Parâmetros de QoS – medição ponta-a-ponta (média/percentis mensais):

- MOS (G.711): $\geq 3,8$ (média mensal).

CODECs suportados:

- Obrigatórios: G.711 (PCMA/PCMU) e G.729;

Disponibilidade (SLA):

- Tronco SIP/entrega de voz até o cliente: $\geq 99,1\%$ ao mês;
- Créditos financeiros por faixas de descumprimento, aplicados sobre a mensalidade do componente afetado.

Monitoramento e evidências:

- Relatórios mensais enviados ao fiscal do contrato.

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

Atender as especificações e requisitos do item 3.

Os serviços somente serão aceitos com a emissão da Nota Fiscal Eletrônica ou instrumento equivalente.



Prefeitura da Cidade de
RIBEIRÃO PRETO

Unidade I
Rua Barão do Amazonas, 204
PABX: (16) 3607-4848



Todo e qualquer ônus decorrente da prestação de serviços, inclusive frete, será de inteira responsabilidade do fornecedor.

Não é admitida a subcontratação do objeto contratual.

Não haverá exigência da garantia da contratação dos artigos 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021, pelas razões constantes do Estudo Técnico Preliminar.

Condições de execução

5.1. Início da execução do objeto: a partir da assinatura do contrato.

Portabilidade e Manutenção do Número Principal:

A manutenção do número principal é requisito indispensável para aceitação do serviço, sob pena de rejeição do objeto e aplicação das penalidades previstas.

Instalação: A instalação e a configuração dos equipamentos serão de total responsabilidade da Contratada, sem ônus adicional para o SASSOM.

Os serviços serão prestados na sede do SASSOM, sito a Rua Barão do Amazonas, 204 – Ribeirão Preto - SP. Os trabalhos de instalação e manutenção que requeiram acesso físico à infraestrutura serão realizados em horário comercial, salvo em casos de urgência ou manutenção programada autorizada pelo Fiscal do Contrato.

Rotinas a serem cumpridas:

Relatórios de Desempenho (SLA/QoS):

Caso necessário, a Contratada deverá apresentar ao Fiscal do Contrato relatórios que comprovem o cumprimento dos requisitos de Qualidade de Serviço (QoS) e Acordo de Nível de Serviço (SLA) exigidos no item 3.2 deste Termo de Referência.



Prefeitura da Cidade de
RIBEIRÃO PRETO

Unidade I
Rua Barão do Amazonas, 204
PABX: (16) 3607-4848



O serviço de voz deve ser entregue utilizando protocolo SIP, e caso necessário para garantir os serviços, a contratada deverá fornecer em comodato todo e qualquer equipamento necessários para o funcionamento do sistema de telefonia conforme especificado no item 3.

1. Implantação instalação e programação sem custo de um sistema de PABX em nuvem, URA, Gravador e todos os equipamentos necessários para funcionamento do sistema de telefonia.
2. Programações do equipamento e software do sistema.
3. Caso haja problemas, realizar troca de equipamentos / reparos de placas e periféricos.
5. Atendimento em caso de eventuais ajustes necessário solicitados por essa autarquia.

Não há a necessidade de realização de vistoria prévia no local de execução dos serviços.

Apesar de vistoria não ser obrigatória, o licitante poderá realizar a vistoria técnica. A não realização da vistoria não poderá embasar posteriores alegações de desconhecimento das instalações, dúvidas ou esquecimentos de quaisquer detalhes dos locais da prestação dos serviços, devendo o contratado assumir os ônus dos serviços decorrentes.

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 do Decreto Municipal nº 64, de 2023, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.

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.

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

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

Após a assinatura do contrato ou aceitar ou retirar o instrumento equivalente, o órgão ou entidade poderá convocar o representante da empresa contratada para reunião inicial para apresentação do plano de fiscalização, que conterá informações acerca das obrigações contratuais, dos mecanismos de fiscalização, das estratégias para execução do objeto, do plano complementar de execução da contratada, quando houver, do método de aferição dos resultados e das sanções aplicáveis, dentre outros.

A Contratada 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.

Unidade I
Rua Barão do Amazonas, 204
PABX: (16) 3607-4848



Constituem atividades a serem exercidas pelo(s) fiscal(is):

- 6.1. Acompanhar e registrar as ocorrências relativas à execução contratual, informando à unidade responsável pela gestão de contratos do setor requisitante, aquelas que podem resultar na execução dos serviços do objeto contratual, tomando as providências necessárias à regularização, por parte da contratada, das faltas ou defeitos observados;
- 6.2. Recepcionar, conferir e atestar da contratada os documentos necessários ao pagamento, previstos no termo de contrato e nas exigências do SASSOM que disciplina os procedimentos para a liquidação e pagamento;
- 6.3. Verificar se o prazo de entrega, as quantidades e a qualidade dos serviços, encontram-se de acordo com o estabelecido no instrumento contratual;
- 6.4. Manifestar-se formalmente, quando consultado, sobre a prorrogação, rescisão ou qualquer outra providência que deva ser tomada com relação ao contrato que fiscaliza;
- 6.5. Consultar a unidade requisitante dos serviços sobre a necessidade de acréscimos ou supressões no objeto do contrato, se detectar algo que possa sugerir a adoção de tais providências;
- 6.6. Propor medidas que visem à melhoria contínua da execução do contrato;
- 6.7. Exercer qualquer outra incumbência que lhe seja atribuída por força de previsão normativa.

Constituem atividades de gestão dos contratos:

- 6.8. Acompanhar as contratações a partir da lavratura do ajuste até sua implantação, em se tratando de prestação de serviços, no caso de fornecimento parcelado que culmine em instrumento contratual;
- 6.9. Ter conhecimento da íntegra do contrato firmado, bem como de seu cronograma físico-financeiro, bem como controlar a utilização dos recursos orçamentários destinados ao amparo das despesas dele decorrentes;
- 6.10. Fazer constar do processo administrativo correspondente as informações e os documentos necessários à formalização do contrato, inclusive quando o seu instrumento for substituído;
- 6.11. Executar as diligências e providenciar a tramitação necessária que precedem a assinatura dos contratos, termos aditivos e de apostilamento, termos de rescisão contratual, termos de recebimento contratual e afins pela autoridade competente;
- 6.12. Expedir a ordem serviço ou autorização de fornecimento;
- 6.13. Garantir acesso do contrato firmado, da proposta do contratado, do edital e dos demais documentos pertinentes ao fiscal do contrato, visando subsidiar o exercício da respectiva fiscalização;
- 6.14. Verificar e aprovar, com base na legislação vigente, a regularidade da documentação exigida como condição de assinatura do contrato, bem como mantê-la atualizada;



Unidade I
Rua Barão do Amazonas, 204
PABX: (16) 3607-4848



- ## 7. CRITÉRIOS DE MEDICÃO E DE PAGAMENTO

Os serviços serão recebidos provisoriamente, de forma sumária, no ato da entrega, juntamente com a nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente que deverá ser enviado pelo e-mail financeiro@sassom.com.br e almoxarifado@sassom.com.br, para a contratante, mensalmente, no início de cada mês, referente aos serviços prestados no mês anterior, durante a vigência contratual, pelos responsáveis pelo acompanhamento e fiscalização do contrato, para efeito de posterior verificação de sua conformidade com as especificações constantes no Termo de Referência e na proposta ([Art 117, inciso II, alínea “a” do Decreto Municipal nº 64, de 2023](#)).

Unidade I
Rua Barão do Amazonas, 204
PABX: (16) 3607-4848



No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, deverá ser observado o teor do [art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021](#), comunicando-se à empresa para emissão de Nota Fiscal referente à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.

O serviço não poderá ser substituído, sem a devida autorização do contratante. Em caso de substituição, a empresa deverá, antes de efetuar a entrega, enviar o pedido ao Órgão Requisitante com as devidas justificativas.

O contratado apresentará ao Órgão Requisitante a Nota Fiscal Eletrônica ou instrumento equivalente referente ao serviço contratado.

Para a Nota Fiscal Eletrônica de Serviço deverá ser observado [Decreto Municipal nº 176 de 31 de julho de 2020](#).

Para o atendimento da [Lei Municipal nº 14.303 de 21 de março de 2019](#), a Contratada deverá enviar a Nota Fiscal em formato PDF, acompanhada de formato XML se houver, com todas as informações, incluindo a chave de identificação da Nota Fiscal Eletrônica, para o endereço de e-mail: financeiro@sassom.com.br e almoxarifado@sassom.com.br como condição para aprovação da respectiva Nota Fiscal.

Para fins de liquidação, o Órgão Requisitante deverá verificar se a nota fiscal apresentada expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

- 7.1.1.o prazo de validade;
- 7.1.2.a data da emissão;
- 7.1.3.os dados do contrato e do órgão contratante;
- 7.1.4.o período respectivo de execução do contrato;
- 7.1.5.o valor a pagar; e
- 7.1.6.eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

Havendo erro na apresentação da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que o contratado providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus ao contratante;



Prefeitura da Cidade de
RIBEIRÃO PRETO

Unidade I
Rua Barão do Amazonas, 204
PABX: (16) 3607-4848



O pagamento será efetuado no prazo de até 30 dias contados após a emissão da Nota Fiscal ou instrumento equivalente, nas condições exigidas, bem como, após a aprovação dos respectivos documentos fiscais pelo Órgão Fiscalizador.

No caso de atraso pelo Contratante, os valores devidos ao contratado serão atualizados monetariamente entre o termo final do prazo de pagamento até a data de sua efetiva realização, mediante aplicação do índice IPC-FIPE de correção monetária.

O pagamento será realizado preferencialmente por meio de depósito bancário, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo contratado.

Forma de seleção e critério de julgamento da proposta

O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de contratação, sob a forma **PREGÃO ELETRÔNICO** com adoção do critério de julgamento pelo **MENOR PREÇO GLOBAL**.

Para fins de habilitação, deverá o licitante comprovar os seguintes requisitos:

Empresário individual: inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;

Microempreendedor Individual - MEI: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio <https://www.gov.br/empresas-e-negocios/pt-br/empreendedor>;

Sociedade empresária, sociedade limitada unipessoal – SLU ou sociedade identificada como empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI: inscrição do ato constitutivo, estatuto ou contrato social no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

Sociedade empresária estrangeira: portaria de autorização de funcionamento no Brasil, publicada no Diário Oficial da União e arquivada na Junta Comercial da unidade federativa onde se localizar a filial, agência, sucursal ou estabelecimento, a qual será considerada como sua sede, conforme Instrução [Normativa DREI/ME n.º 77, de 18 de março de 2020](#).

Sociedade simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil de Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

Filial, sucursal ou agência de sociedade simples ou empresária: inscrição do ato constitutivo da filial, sucursal ou agência da sociedade simples ou empresária, respectivamente, no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz.

Habilitação fiscal, social e trabalhista

Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ):



Prefeitura da Cidade de
RIBEIRÃO PRETO

Unidade I
Rua Barão do Amazonas, 204
PABX: (16) 3607-4848



Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (**FGTS**);

Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos Estadual/Distrital e Municipal relacionados ao objeto contratual, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda respectiva do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei.

Atestados de capacidade técnica que comprovem fornecimento/operacionalização de solução equivalente:

Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor - Lei nº 14.133, de 2021, art. 69, caput, inciso II);

O custo estimado total da contratação é R\$ 45.659,27 (quarenta e cinco mil, seiscentos e cinquenta e nove reais e vinte e sete centavos), conforme custos unitários apostos na tabela abaixo e detalhados no Estudo Técnico Preliminar:

Item	Objeto	CATSER	Valor Mensal	Valor Total
1	Telefonia corporativa	27731	R\$ 3804,93	R\$ 45.659,27

Menor Preço Global

O critério de julgamento será o de **menor preço global**, considerando o valor total da proposta para a execução integral do objeto.

A adoção desse critério justifica-se pela necessidade de contratação de solução única e integrada de telefonia corporativa, abrangendo Tronco SIP, PABX em nuvem, ramais IP, URA, gravação de ligações, suporte técnico e demais recursos necessários ao funcionamento do sistema.



Prefeitura da Cidade de
RIBEIRÃO PRETO

Unidade I
Rua Barão do Amazonas, 204
PABX: (16) 3607-4848



SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE DOS MUNICIPIÁRIOS DE RIBEIRÃO PRETO

Será considerada vencedora a proposta de menor preço global que atender integralmente às especificações técnicas deste Termo de Referência.

11. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

A contratação será atendida pela seguinte dotação orçamentária: **3.3.90.39 04.110.0000 10.302.25007.2.0059**

- Outros Serviços de Terceiros – Pessoa Jurídica

I – Unidade Orçamentária: SASSOM

II – Vínculo: Geral

III – Classificação Funcional: Saúde

IV – Fonte de Recursos: Recursos Próprios da Administração Indireta

V – Transferência Voluntária: Não

Ribeirão Preto, 20 de outubro de 2026

FÁBIO SÉRGIO SALOMÃO DOS SANTOS

Chefe Zeladoria



Prefeitura da Cidade de
RIBEIRÃO PRETO

Unidade I
Rua Barão do Amazonas, 204
PABX: (16) 3607-4848





Assinaturas do documento



"Termo de Referência - 20-10-2026"

Código para verificação: **M51ZONYL**

Este documento foi assinado digitalmente pelos seguintes signatários nas datas indicadas:

✓ **FÁBIO SÉRGIO SALOMÃO DOS SANTOS** (CPF: ***.477.598-**) em 21/10/2026 às 09:49:27 (GMT-03:00)
Emitido por "SolarBPM", emitido em 25/07/2025 - 14:47:24 e válido até 25/07/2028 - 14:47:24.
(Assinatura do Sistema)

Para verificar a autenticidade desta cópia, acesse o link

<https://processodigital.ribeiraopreto.sp.gov.br/atendimento/conferenciaDocumentos> e informe o processo **SASSOM 2026/000999** e o código **M51ZONYL** ou aponte a câmera para o QR Code presente nesta página para realizar a conferência.