

**Companhia Águas de Joinville****TERMO DE REFERÊNCIA - SERVIÇO - CAJ SEI Nº 28640286/2026 - CAJ.DICAF.GTI.CIN****1 - Objeto para a contratação:**

Prestação de serviço de manutenção de infraestrutura de rede lógica, fibra óptica e telefonia, sem fornecimento de material.

2 - Descrição dos Serviços:

As atividades serão desempenhadas conforme discriminado a seguir:

ITEM	CÓDIGO	DESCRIÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE
01	20509	MANUTENÇÃO E/OU INSTALAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE REDE DE LÓGICA E TELEFONIA	H	220

1) Serviços de infraestrutura de rede lógica e telefonia:

- a) São as atividades de passagem de cabos, tubulações, conectorização, identificação, testes, homologação, documentação e demais serviços para adicionar novos pontos (manutenção evolutiva) de rede lógica, manutenção corretiva dos pontos existentes ou organização de cabos para uso em instalações de computadores;
- b) As atividades contratadas compreendem tanto redes por par metálico quanto óptica (incluindo serviço de fusão);
- c) Natureza das atividades:
 - I. Evolutiva – Ações voltadas a novas instalações ou expansões em estruturas já existentes e que não demandam projeto devem gerar documentação a ser entregue pela CONTRATADA; e
 - II. Corretiva - Ações voltadas a reparos de problemas ocorridos no ambiente. Esta atividade compreende também a organização de cabos em postos de trabalho que demandem melhoria.
 - III. O fornecimento de material será de responsabilidade da CAJ e a Contratante assume toda e qualquer responsabilidade por vícios ou defeitos nestes materiais.

2) Padrões e Normas Técnicas

- a) Toda atividade em infraestrutura de redes deverá estar de acordo com a norma **TIA/EIA-568** (ou versão vigente aplicável), incluindo requisitos para redes gigabit ethernet e infraestrutura óptica.

3 - Equipe Mínima:

- 1) Para todas as atividades a equipe deverá ser composta por 1 (um) técnico e 1 (um ajudante); e

- 2) Todas as medições e consequentes remunerações serão efetivadas considerando a atividade de uma equipe.

O profissional (técnico e ajudante) deverá possuir no mínimo:

- Certificado de conclusão do curso de técnico de redes ou equivalente (Telecomunicações/Processamento de dados etc.), emitido por uma instituição idônea;
- NR 10;
- NR 35;

4 - Subcontratação:

- 1) Não será admitida a subcontratação do objeto deste Termo de Referência, tendo em vista que a prestação dos serviços de infraestrutura de rede e fusão óptica constitui a parcela de maior relevância técnica e valor significativo do contrato.
- 2) A proibição visa garantir a segurança das instalações críticas da Contratante, assegurando que o pessoal alocado possua vínculo empregatício direto com a detentora do atestado de capacidade técnica, mitigando riscos de descontinuidade operacional e garantindo o rigoroso cumprimento das normas TIA/EIA-568, NR-10 e NR-35.
- 3) Dada a natureza do serviço, que envolve acesso a áreas restritas e infraestrutura lógica de dados da Companhia, a execução deve ser mantida sob responsabilidade direta e exclusiva da contratada, visando o controle de segurança e a integridade das comunicações.

5 - Cronograma de execução:

- 1) O período de execução dos serviços será de 12 meses a contar do recebimento da Ordem de Compra pela contratada;
- 2) A execução dos serviços ocorrerá conforme demanda, solicitada pela GTI da CAJ;
- 3) A CONTRATADA deverá prestar os serviços contratados, mediante solicitação da área de T. I. da CONTRATANTE durante o período de vigência do contrato;
- 4) As atividades poderão ser executadas em horário comercial, de segunda a sexta-feira, das 8:00 às 12:00 e das 13:30 às 17:30, ou fora do expediente (inclusive fim de semana e feriados) em casos de severidade 0 como descrito na tabela 1 deste Termo de Referência, conforme necessidade da CONTRATANTE; e
- 5) Quando houver a necessidade de atividades fora do horário de expediente, a CONTRATADA deverá ser informada com 48 (quarenta e oito) horas de antecedência.

6 - Local de execução:

- 1) As atividades poderão ser executadas em qualquer um dos endereços abaixo:
 - a) Centro Administrativo - Rua XV de Novembro, 3950 - Glória;
 - b) Estação de Tratamento de Água do Cubatão - Rodovia SC413, Km 3,5;
 - c) Estação de Tratamento de Água do Piraí - Estrada dos Morros s/nº;
 - d) Almoxarifado - Estrada Dona Francisca, 8025 - Distrito Industrial;
 - e) Estação de Tratamento de Esgoto do Jarivatuba - Rua Rio Velho s/nº - Panaguamirim;
 - f) Estação de Tratamento de Esgoto do Espinheiros - Rua José Silveira Lopes s/nº, - Espinheiros;
 - g) Estação de Tratamento de Esgoto do Jardim Paraíso - Av. Plutão, s/nº - Jardim Paraíso;
 - h) Estação de Tratamento de Esgoto do Vila Nova - Rua Hermínia Penski, 640 - Vila Nova;
 - i) Centro: Rua Tijucas, 213;
 - j) Subprefeitura Leste: Rua Albano Schmidt;
 - k) Subprefeitura Sudeste: Rua Fátima, 2072;

- l) Subprefeitura Nordeste: Rua Theonesto Westrupp, 449 – Aventureiro;
 - m) Subprefeitura Pirabeiraba: Rua Joinville, 13.500.
- 2) Alterações de endereço, novos endereços ou supressões apenas alteram este Termo de Referência no seu item 6.

7 - Obrigações Específicas da Contratada

- 1) Participar de integração junto à área de Segurança do Trabalho da CONTRATANTE;
- 2) Caso haja mudança no quadro de colaboradores da CONTRATADA envolvidos na prestação de serviços à CONTRATANTE, estes deverão participar de nova edição da integração;
- 3) Manter equipes identificadas e uniformizadas durante as atividades nas dependências da CONTRATANTE;
- 4) Apresentar relatório mensal de serviços homologado pela CONTRATANTE, composto de:
 - a) Descrição da solução / Observações;
 - b) Nº da Ordem de Serviço ou equivalente;
 - c) Quantidade de horas apropriadas;
 - d) Hora de fim da atividade;
 - e) Data fim da atividade;
 - f) Para efeito de medição não será considerado o tempo de deslocamento;
 - g) Hora de início da atividade;
 - h) Data de início da atividade;
 - i) Problema relatado; e
 - j) Data de abertura.
- 5) Executar os serviços conforme especificações deste Termo de Referência e de sua proposta, com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais, além de fornecer os equipamentos, ferramentas e utensílios necessários;
 - a) A CONTRATADA deverá manter a CONTRATANTE informada sobre as necessidades de materiais necessários para a execução das tarefas;
- 6) Disponibilizar à CONTRATANTE empregados devidamente uniformizados e/ou identificados por meio de crachá, além de provê-los com os Equipamentos de Proteção Individual – EPI, quando for o caso;
- 7) Instruir seus empregados quanto à necessidade de acatar as normas internas da CONTRATANTE;
- 8) Manter canal de comunicação para recebimento de chamados/ordens de serviço por telefone ou e-mail ou portal corporativo;
 - a) A CONTRATADA deverá instruir seus empregados a respeito das atividades a serem desempenhadas, alertando-os a não executar atividades não abrangidas pelo contrato, devendo relatar à CONTRATANTE toda e qualquer ocorrência neste sentido, a fim de evitar desvio de função;
- 9) Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo máximo de 6 (seis) horas, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados, a critério da Administração;
- 10) A CONTRATADA deverá fornecer empregados habilitados, com conhecimentos e habilidades técnicas suficientes para a execução dos serviços com qualidade e em conformidade com normas e determinações em vigor;
- 11) Apresentar à CONTRATANTE, quando for o caso, a relação nominal dos empregados que adentrarão o órgão para a execução do serviço;
- 12) Relatar à Administração toda e qualquer irregularidade verificada no decorrer da prestação dos serviços;
- 13) Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento ao objeto da licitação.

8 - Obrigações Específicas da Contratante

Não se aplica.

9 - Condições Gerais:

- 1) Para os atendimentos anexos às Subprefeituras deverá ser considerado somente o posto de trabalho da Companhia Águas de Joinville que normalmente é composto por 1 (um) computador por local. Em sistemas que envolvam o fornecimento do serviço por concessionária, serão respeitadas as normas que regem os limites de atuação na rede (cliente e fornecedor);
- 2) A CONTRATANTE poderá deduzir do montante a pagar, valores correspondentes a multas, indenizações, encargos, tributos, etc., devidas pela CONTRATADA, previstos em lei ou nos termos do contrato. A diferença entre o valor da nota fiscal e boleto ou pagamento se faz necessário para dar precisão ao saldo da Ordem de Compra, que refletirá sempre o saldo real;
- 3) Não será possível o desconto de duplicatas em favor de terceiros (factoring);
- 4) É vedado à CONTRATADA pleitear qualquer adicional de preços por faltas ou omissões que venham a serem verificadas na proposta;

9.1 Informações Financeiras

OBS: Contratação a ser realizada com recursos próprios.

Conta Financeira: 555 Centro de custo: 26

O prazo para pagamento que será de até 30 dias;

9.2 - Do Recebimento do Objeto

Não se aplica.

9.3 - Garantia dos Serviços e Materiais Empregados

Não se aplica.

9.4 - Programa de Integridade

Não se aplica.

9.5 - Acordo de Nível de Serviço (ANS)

- 1) ANS - Acordo de Nível de Serviço (SLA) :

a) Ficam estabelecidos os seguintes critérios para orientar o andamento do contrato:

I. Será aplicado o índice de eficiência às horas apresentadas em relatório, obtido pela operação ($IND = TS \div TA$), devendo gerar um valor menor ou igual a 1;

Onde:

A) $IND = \text{Índice}$;

B) $TS = \text{Tempo de Solução}$, que representa o total de tempo entre o registro da ocorrência e a sua solução completa, e

C) $TA = \text{Tempo Acordado}$, conforme tabela 1 (Prazos para atendimento), identificado como “Prazo para atendimento e solução”.

- b) Para as Ordens de Serviço com índice igual ou inferior a 1,00, o pagamento será 100% do valor da mesma; Para as Ordens de Serviço com índice superior a 1,00 e inferiores a 1,50, o pagamento será 90% do valor da mesma;

- c) Para as Ordens de Serviço com índice igual ou superior a 1,50, o pagamento será 80% do valor da mesma;
- d) Situações em que 20% ou mais do valor das Ordens de Serviço com índice acima de 2,00 implicará ainda em uma multa adicional de 5% sobre o valor de saldo do contrato e sujeitarão a CONTRATADA as penalidades por inexecução total ou parcial do contrato;
- e) Somente os atendimentos de severidade 0 (zero) poderão ser atendidos fora do horário normal de expediente informado do item 2.2;
- f) A contabilização do tempo de solução para os chamados de severidade 1, 2 ou 3 inicia no próximo dia útil às 08:00hs;
- g) A contabilização do tempo de solução para os chamados de severidade 0 (zero) inicia no momento de registro do chamado;
- h) Os tempos são considerados em horas úteis; e
- i) O tempo em espera para atendimento e solução decorrente de liberação de material (estoque) por parte da CONTRATANTE não será computado.
- j) Prazos para atendimento (Tabela 1):

Severidade	Descrição	Prazo para atendimento e solução
0	Ambiente inoperante	4 horas
1	Ambiente parcialmente inoperante	Até 16 horas
2	Problema prejudicando as atividades dentro do ambiente	Até 32 horas
3	Ações de melhoria ou demais atividades de pequeno impacto ao ambiente	Até 40 horas

Tabela 1



Documento assinado eletronicamente por **Fernando Marcelo da Rosa, Empregado(a) Público(a)**, em 06/03/2026, às 08:54, conforme a Medida Provisória nº 2.200-2, de 24/08/2001, Decreto Federal nº 8.539, de 08/10/2015 e o Decreto Municipal nº 21.863, de 30/01/2014.



Documento assinado eletronicamente por **Henrique Caetano dos Reis, Coordenador(a)**, em 06/03/2026, às 08:56, conforme a Medida Provisória nº 2.200-2, de 24/08/2001, Decreto Federal nº 8.539, de 08/10/2015 e o Decreto Municipal nº 21.863, de 30/01/2014.



Documento assinado eletronicamente por **Giovani Jose Osmarini, Gerente**, em 06/03/2026, às 15:17, conforme a Medida Provisória nº 2.200-2, de 24/08/2001, Decreto Federal nº 8.539, de 08/10/2015 e o Decreto Municipal nº 21.863, de 30/01/2014.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <https://portalsei.joinville.sc.gov.br/> informando o código verificador **28640286** e o código CRC **BD968459**.

