

Responsabilidades

- Do Consórcio
- Do Contratante
- Da Isenção de Responsabilidade das Partes

Do Consórcio

- a) Manter a prestação do serviço conforme acordado em contrato;
- b) Comunicar ao cliente, com a máxima antecedência possível, qualquer anomalia detectada no sistema, bem como qualquer evento fortuito que impeça o acesso ou correta utilização do mesmo;
- c) Comunicar o cliente com no mínimo 72 (setenta e duas) horas úteis de antecedência a necessidade de paralisação da prestação do serviço para manutenção preventiva do mesmo;
- d) Dar encaminhamento às solicitações enviadas ao CIGA em conformidade com os níveis de aproveitamento definidos no subtítulo “Acordo e Indicadores de Nível de Serviço” referente aos serviços contratados e de acordo com as normas estabelecidas no presente documento;
- e) Disponibilizar, sempre que solicitado, Informações sobre o Termo de Prestação de Serviços, configurações do sistema ou informações operacionais relativas ao uso do mesmo;
- f) Fornecer a infraestrutura para a hospedagem e backup dos dados relativos ao sistema ora utilizado enquanto vigorar o contrato de prestação de serviços do mesmo, conforme ANEXO I deste caderno de serviços, excetuados os casos onde o contrato de prestação de serviços prever outra opção;
- g) Disponibilizar endereço na web para acesso e uso do sistema, independente da plataforma operacional utilizada pelo usuário;
- h) Cadastrar, habilitar, atualizar ou inativar dados de usuários do sistema a pedido do cliente, conforme especificado no ANEXO II deste caderno de serviços, desde que este serviço esteja contemplado no Acordo de Nível de

Serviço do produto ora contratado;

i) Manter a prestação do serviço conforme acordado no contrato;

j) Comunicar ao cliente, com a máxima antecedência possível, qualquer anomalia detectada no sistema, bem como qualquer evento fortuito que impeça o acesso ou correta utilização do mesmo;

Do Contratante

- a) Estabelecer contrato junto ao CIGA, devidamente assinado entre as partes, antes do início da prestação do serviço;
- b) Encaminhar ao CIGA o Termo de Adesão do Serviço, devidamente assinado pelos responsáveis por sua aprovação, em 02 (duas) vias originais;
- c) Estar em dia com o pagamento dos custos do serviço contratado;
- d) Providenciar, dentro do prazo estipulado para este fim, a renovação do contrato do sistema, caso haja interesse na continuidade da prestação do serviço contratado, antes do término do período contratado;
- e) Fornecer equipamentos aos usuários com os requisitos mínimos para o correto funcionamento do sistema, bem como as licenças de uso de software para o usuário, quando aplicarem-se ao caso;
- f) Prover o CIGA de todos os dados e/ou informações necessárias à consecução da prestação do serviço, dentro dos prazos e condições definidos na contratação do serviço ou no Acordo de Nível de Serviço do produto ora contratado;
- g) Indicar representante junto ao CIGA (administrador local) para tratar de assuntos relacionados à prestação do serviço, acompanhar sua execução, além de atestar as alterações e/ou implementações eventualmente efetuadas;
- h) Reportar ao CIGA quaisquer inclusões ou exclusões de usuários do sistema que se façam necessárias, quando a responsabilidade de execução deste procedimento se aplicar ao CIGA;

- i) Comunicar ao CIGA com a máxima antecedência possível quaisquer circunstâncias que possam sujeitar o sistema a uma carga não usual de demanda do sistema contratado;
- j) Comunicar à Central de Atendimento do CIGA a ocorrência de qualquer anomalia verificada durante a operação do sistema;
- k) Responsabilizar-se pelo inteiro teor das informações e dados prestados e/ou inseridos no sistema, bem como pela verificação da sua correção ortográfica, quando se aplicar ao caso;
- l) Responsabilizar-se pelo zelo e segurança da sua senha pessoal de acesso ao sistema;
- m) Responsabilizar-se pela eventual divulgação de dados oriundos do sistema que estejam sob sua responsabilidade bem como pelo seu inteiro teor, certificando-se que os mesmos encontram-se sujeitos às normas de sigilo da sua instituição de origem e que, exceto casos previstos em contrato ou Lei Municipal, não possuem validade de documento público ou fiscal.

Da Isenção de Responsabilidade das Partes

- a) Cessão ou empréstimo de qualquer equipamento;
- b) Licença de uso de qualquer sistema proprietário de terceiros (operacional, aplicativos, banco de dados, etc.) que não o firmado em contrato;
- c) Serviço de manutenção de sistemas contidos nos servidores do cliente;
- d) Recuperação de dados ou mensagens apagadas pelo usuário;
- e) Solução de problemas de acesso ao servidor ou ao sistema do CIGA por falha na linha de comunicação de dados contratada pelo cliente junto às operadoras de telecomunicações;
- f) Configuração de software cliente (sistema operacional, navegador, cliente de e-mail, etc.) nas estações de trabalho do cliente, exceto se assim explicitado em contrato;
- g) Solução de problemas na rede local do cliente;
- h) Fornecimento de provedor de acesso para a utilização dos sistemas baseados na web;
- i) Suporte a problemas técnicos de sistemas ou equipamentos de terceiros, ainda que correlatos ao sistema contratado;
- j) Contingenciamento por parte do CIGA de equipamentos, sistemas e dados que tenham como responsável pelo provimento o contratante.