

Caderno de Serviços

Caderno de Serviços do Ciga

- Apresentação
 - Apresentação
 - Objetivos do Caderno
 - Contato
 - Acordo de Nível de Serviço (SLA)
- Orientação ao Consorciamento e Contratação
 - Apresentação
 - Responsável
 - Fundamentação Legal
 - Fluxo de Execução
- Responsabilidades
 - Do Consórcio
 - Do Contratante
 - Da Isenção de Responsabilidade das Partes
- Serviço Disponibilizado: DOM/SC
- Serviço Disponibilizado: CIGA Câmara
- Serviço Disponibilizado: CIGA CIM
- Serviço Disponibilizado: CIGA Simples
- Serviço Disponibilizado: CIGA Obras
- Serviço Disponibilizado: CIGA Nota
- Serviço Disponibilizado: CIGA GEO
- Serviço Disponibilizado: COLETOR
- Serviço Disponibilizado: e-CIGA
- Serviço Disponibilizado: CIGA SINFAT

- Serviço Disponibilizado: Educação Conectada
- ANEXO I - Infraestrutura dos serviços
- ANEXO II - Manutenção dos serviços
- ANEXO III - Índice de abreviações

Apresentação

Apresentação

O presente Caderno registra e disponibiliza a relação e o detalhamento dos serviços ofertados pelo Consórcio de Informática na Gestão Pública Municipal (CIGA) aos Municípios, demais Consórcios, Entidades da Administração Pública Direta e Indireta, Associações de Municípios, Autarquias e Fundações Públicas Municipais.

Objetivos do Caderno

Organizar, documentar e tornar público o portfólio de serviços ofertados pelo CIGA, bem como os requisitos, condições, Acordos de Nível de Serviço (SLA), canais de atendimento, período de disponibilização e demais detalhamentos, visando padronizar e propiciar uma prestação de serviços de excelência, assim como um melhor controle dos processos internos.

Contato

O atendimento ao usuário poderá ser efetuado na sede do CIGA em dias úteis das 08:30 às 12:00 e das 13:00 às 17:30 no endereço abaixo informado:

CIGA - Consórcio de Informática na Gestão Pública Municipal

Rua Gen. Liberato Bittencourt, 1885 - Sala 102 - Bairro Canto

Florianópolis/SC - CEP 88070-800

CNPJ 09.427.503/0001-12

Ou pelos seguintes canais de atendimento:

Site: <https://ciga.sc.gov.br/>

Telefone: (48) 3321-5300

E-mail: ciga@ciga.sc.gov.br

Central de atendimento: <https://atendimento.ciga.sc.gov.br>

Acordo de Nível de Serviço (SLA)

O CIGA, através do presente Caderno, firma junto aos seus consorciados, que utilizam um ou mais serviços do CIGA e que possuam contrato vigente de utilização do(s) mesmo(s), o compromisso de, observadas as condições impostas a ambas as partes envolvidas e métodos de aferimento aqui descritos, de cumprir aos acordos de nível de serviço aqui detalhados bem como de responsabilizar-se pelas consequências, caso não haja cumprimento de um ou mais itens previamente acordados. Para efeito prático, informamos previamente algumas definições utilizadas neste documento:

Erro do sistema – Problema recorrente que provém do mau funcionamento do serviço prestado, excluído o erro humano;

Falha – Problema pontual ocasionado pelo prestador de serviço, que não envolve problema de sistema;

Incidente – Qualquer evento exclusivo ou quaisquer conjuntos de eventos que resultem na interrupção do serviço prestado;

Nível de serviço – Métrica de desempenho estabelecidas neste SLA em que o CIGA compromete-se a cumprir na entrega dos serviços ofertados;

Janela de suporte – Período de tempo durante o qual um recurso ou serviço fica indisponível para receber suporte.

Para efeitos de conferência do cumprimento dos termos do Acordo de Nível de Serviço (SLA) de cada um dos serviços aqui descritos, uma vez requerida pelo contratante o procedimento de conferência do cumprimento do SLA, será considerado como período a ser auditado os últimos 12 (doze) meses, observados os prazos de execução determinados para cada tipo de serviço, bem como a porcentagem de atendimentos que estejam em conformidade com o prazo de execução e dentro dos níveis de qualidade estipulados neste Caderno de Serviços, sendo excluídos atendimentos relativos a assuntos não contemplados no presente texto.

Eventuais responsabilizações pecuniárias, caso se apliquem, deverão estar explicitadas em contrato firmado no momento da contratação entre o CIGA e o contratante do serviço.

Orientação ao Consorticiamento e Contratação

Apresentação

Este tópico tem por objetivo orientar as entidades que possuam interesse ou dúvidas relativas ao uso dos serviços ofertados pelo CIGA, dos procedimentos para efetivação da sua adesão (consorciamento) ao Consórcio de Informática na Gestão Pública Municipal e, caso haja o interesse, a contratação de um ou mais serviços oferecidos por este Consórcio.

Responsável

Gerência Administrativa do CIGA

Rua General Liberato Bittencourt, nº 1885 – Sala 102
Centro Executivo Imperatriz
Bairro Canto - Florianópolis/SC
CEP 88070-800

Fundamentação Legal

Na contratação de prestação de serviços junto ao CIGA, pelos entes consorciados, é dispensada a licitação pública; a sua formalização direta está autorizada com fulcro no artigo 2º, § 1º, inciso III da Lei Federal nº 11.107/2005; no artigo nº 18 do Decreto Federal nº 6.017/2007; no artigo 24, inciso XIII - primeira parte, e inciso XVI - segunda parte, da Lei Federal 8.666/1993.

Fluxo de Execução

1) Aprovação da Lei de Consorciamento

Para a utilização dos sistemas ofertados pelo CIGA, o município deverá preliminarmente ingressar no Consórcio de Informática na Gestão Pública Municipal – CIGA mediante autorização da Câmara Municipal de Vereadores do município, através de aprovação da Lei de Ingresso (lei ordinária), conforme o artigo 2º, § 4º do Contrato de Consorcio.

O consorciamento em si não implica na transferência de recursos financeiros ao Consórcio; somente no momento de efetivação de contrato de uso de um ou mais serviços ofertados haverá pagamento ao CIGA, proporcional aos serviços contratados, conforme o regulado pela Lei Federal nº 11.107/2015.

Os modelos da minuta da Lei de Consorciamento bem como o Contrato de consórcio do CIGA podem ser obtidos através dos endereços abaixo:

<https://ciga.sc.gov.br/contratar/>

ciga@ciga.sc.gov.br

Após a aprovação da Lei de Consorciamento, deverá ser encaminhada à sede do CIGA cópia da referida Lei.

2) Escolha dos serviços a serem contratados e verificação de previsão orçamentária

Aprovada a Lei de Consorciamento, havendo interesse por parte do município este poderá definir os serviços que pretende utilizar. Este mesmo deverá verificar se existem recursos orçamentários previstos na LOA (Lei Orçamentária Anual) ou criá-la, mediante alteração orçamentária, rubrica específica para a transferência de recursos ao CIGA, a fim de garantir o empenhamento da despesa a ser assumida com o contrato de prestação de serviço a ser celebrado.

O fluxo de contratação segue a ordem abaixo descrita:

a) Verificar se há orçamento na rubrica nº 3.3.93.40 (Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação) conforme minuta contratual enviada pelo CIGA.

Despesas correntes: 100% da despesa ocorrerá sob a dotação orçamentária nº 33.3.93.40 (Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação);

O link para acesso às certidões negativas do CIGA é:

<https://ciga.sc.gov.br/certidoes-negativas/>

O valor de custo mensal dos serviços ofertados pelo CIGA é disponibilizado de forma detalhada na página oficial do CIGA ou através de e-mail.

b) Assinar o contrato em 02 (duas) vias e enviá-las para o seguinte endereço:

Consórcio de Informática na Gestão Pública Municipal - CIGA

Rua General Liberato Bittencourt, nº 1885 – Sala 102 – Bairro Canto

Florianópolis/SC

CEP 88070-800

A celebração do contrato de prestação de serviços depende da abertura de créditos orçamentários especiais, caso não haja a dotação mencionada no item “a”, por meio de aprovação de lei pela Câmara de Vereadores do município.

No tocante à forma de pagamento, constante no contrato de prestação de serviços, o município poderá escolher a que melhor atenda às suas necessidades (débito automático, transferência, depósito ou boleto bancário).

3) Efetivação do contrato dos serviços

Concluídas as etapas anteriores e efetivada a contratação de um ou mais serviços, faz-se necessária à publicação da dispensa de licitação e o extrato do contrato firmado, nos termos do Artigo nº 26 da Lei nº 8.666/1993.

No caso específico de contratação do serviço do DOM (Diário Oficial dos Municípios), para iniciar a sua utilização e dar validade aos atos nele publicados, é necessário ainda:

a) O município revisar a Lei Orgânica no tocante à disciplina sobre a forma de publicação dos atos oficiais e, se não houver previsão para a publicação em diário eletrônico, alterar a Lei Orgânica (modelo disponibilizado no site do CIGA);

b) Aprovar lei específica que institua o DOM. como veículo oficial de publicação legal e de divulgação dos atos processuais e administrativos (modelo disponibilizado em: <https://ciga.sc.gov.br/portfolio-item/domsc/>);

c) Emitir decreto regulamentando o início das publicações do município no DOM.

Responsabilidades

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, cientificando-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.

Serviço Disponibilizado:

DOM/SC

Descrição do objeto

Constitui a prestação de serviço de publicação de atos oficiais expedidos pelos órgãos públicos do município contratante no Diário Oficial dos Municípios de Santa Catarina, sendo este administrado pelo CIGA. A publicação no DOM/SC substituirá a publicação impressa e será veiculada no endereço eletrônico (www.diariomunicipal.sc.gov.br), na rede mundial de computadores, atendendo os requisitos de autenticidade, integridade, validade jurídica e interoperabilidade da Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira (ICP – Brasil).

Fundamentação legal

Art. 37 da Constituição Federal

"Artigo 37. A administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência e, também, ao seguinte:

1º - A publicidade dos atos, programas, obras, serviços e campanhas dos órgãos públicos deverá ter caráter educativo, informativo ou de orientação social, dela não podendo constar nomes, símbolos ou imagens que caracterizem promoção pessoal de autoridades ou servidores públicos."

Art. 6º, XIII da Lei 8.666/1993

"Art. 6º Para os fins desta Lei, considera-se:

XIII - Imprensa Oficial - veículo oficial de divulgação da Administração Pública, sendo para a União o Diário Oficial da União, e, para os Estados, o Distrito Federal e os Municípios, o que for definido nas respectivas leis; (Redação dada pela Lei nº 8.883, de 1994)"

No caso do D.O.M./SC ainda aplicam-se:

Art. 111 da Constituição do Estado de Santa Catarina

"Art. 111. O Município rege-se por lei orgânica, votada em dois turnos, com o interstício mínimo de dez dias, e aprovada por dois terços dos membros da Câmara Municipal, que a promulgará, atendidos os princípios estabelecidos na Constituição Federal e nesta Constituição, e os seguintes preceitos:

Parágrafo único: os atos municipais que produzam efeitos externos serão publicados no órgão oficial do Município ou da respectiva associação municipal ou em jornal local ou da microrregião a que pertencer ou de acordo com o que determinar a sua lei orgânica, ou ainda em meio eletrônico digital de acesso público.”

De acordo com as normas constitucionais, o município dispõe de autonomia para definir a forma de publicidade de seus atos oficiais, podendo fazê-la em: I) órgão oficial do município; II) órgão da respectiva associação municipal; III) jornal local ou microrregional; IV) conforme determinar a respectiva lei orgânica; ou V) meio eletrônico digital de acesso público.

A escolha da forma de publicação recai sobre o próprio município, que a manifesta por meio de lei – podendo inclusive tratar do assunto em sua Lei Orgânica, estabelecendo assim a forma de divulgação dos seus atos oficiais.

Neste contexto, o desenvolvimento do DOM/SC foi precedido de estudos sobre a sua viabilidade técnica e jurídica, inclusive atendendo às recomendações do Tribunal de Contas do Estado de Santa Catarina.

Pré-Julgado nº 1934 do TCE/SC

1. Com fundamento nos artigos 111, parágrafo único, da Constituição Estadual e 6º, XIII, da Lei (federal) nº 8.666/93, as exigências de publicações previstas nos artigos 26, caput, e 61, parágrafo único, da Lei (federal) nº 8.666/93 e 4º, I, da Lei (federal) nº 10.520/02 podem ser cumpridas pela publicação dos atos neles previstos no diário oficial eletrônico, desde que lei municipal defina este meio como o oficial de publicação.
2. A publicação dos atos normativos somente pelo diário oficial eletrônico é possível desde que lei municipal defina este meio como o oficial de publicação também para este tipo de ato – aplicação análoga do artigo 111, parágrafo único, da Constituição Estadual e da Lei (federal) nº 11.419/06.
3. Em ambos os casos, a lei deve garantir que sejam cumpridos os requisitos de autenticidade, integridade, validade jurídica e interoperabilidade previstos no âmbito da Infra-estrutura de Chaves Públicas Brasileiras – ICP Brasil.
4. Quando a lei exigir outros meios de publicidade e divulgação dos atos administrativos além do diário oficial, como na hipótese do art. 21 da Lei (federal) nº 8.666/93, deverá a Administração Pública realizar os referidos procedimentos.

O Município, valendo-se de sua autonomia política e administrativa, consubstanciada nos artigos 1º, 18, 29 e 34, VII, “c”, da Constituição Federal, pode instituir, mediante lei, o diário oficial eletrônico, com veiculação na rede mundial de computadores (internet), como veículo oficial de divulgação;

Detalhamento do serviço

O presente serviço disponibiliza as Prefeituras, Câmaras Municipais de Vereadores, Autarquias, Fundações Públicas Municipais e Entidades Coligadas ferramenta para a publicação eletrônica através da internet de atos oficiais dos órgãos públicos municipais localizados no Estado de Santa

Catarina.

Excetuam-se os casos em que lei específica exija a publicação em outros veículos de comunicação como, por exemplo, o Art. 21 da Lei nº 8.666/93.

O contratante responsabiliza-se pelo cadastrado de atos a serem publicados, sendo responsabilidade do CIGA a diagramação e publicação dos mesmos, desde que observados os prazos e condições estabelecidos na Portaria CIGA 01/2014 e no subitem “Acordo de Nível de Serviço – DOM/SC” deste Caderno de Serviços.

As normas de publicação são regulamentadas pela Portaria CIGA 01/2014 de 26 de fevereiro de 2014, Seção III- Das normas de publicação, Artigos 6º ao 13º, que se aplicam tanto ao DOM/SC como ao DOM disponibilizado aos demais estados da Federação, a saber:

Art. 6º – O cadastro de documentos no DOM/SC são feitos através de sistema eletrônico por usuários previamente credenciados através de Termo de Adesão ao DOM/SC disponibilizado pelo CIGA em formato físico ou eletrônico.

- 1º – A responsabilidade pelo cadastro é pessoal e intransferível.*
- 2º – O documento cadastrado pode ser excluído ou modificado pelo usuário que o enviou até às 8 horas do dia de publicação.*
- 3º – Sob nenhuma hipótese o documento cadastrado será alterado em seu conteúdo após o início do processo de editoração.*

Art. 7º – Os documentos submetidos para publicação devem estar em um dos seguintes formatos: DOC, DOCX, ODT, RTF ou TXT.

- 1º – Arquivos no formato PDF são aceitos excepcionalmente nos casos onde o conteúdo for tabular e gerado a partir de fonte que não disponha de outro formato mais adequado de exportação, como é comum nas Prestações de Contas, Balancetes Financeiros e Editais de Notificação.*
- 2º – O documento deve ter no máximo 20MB de tamanho.*
- 3º – No caso de publicação que comprometa múltiplos documentos no formato PDF, como os demonstrativos da Lei de Responsabilidade Fiscal, é permitido o envio no formato ZIP.*
- 4º – No caso excepcional dos arquivos ZIP é vedado o uso de pastas e subpastas.*
- 5º – No caso excepcional dos arquivos ZIP os documentos serão inseridos na edição na ordem que for conveniente.*

Art. 8º – O cadastro dos documentos deve ser feito até às 8 horas da data pretendida de publicação.

Parágrafo único – Pode-se pedir o cancelamento dos documentos que estejam em processo de editoração até às 11 horas (onze horas) do dia de publicação.

Art. 9º – Será cancelada a publicação de documentos:

I) Corrompidos;

II) Incompletos;

III) Em branco

IV) cujo conteúdo não seja compatível com o mecanismo de publicidade legal ao qual o DOM/SC se destina.

V) Com texto digitalizado como imagem (por exemplo: manuscritos, assinatura, entre outros).

Art. 10 – São desconsiderados os elementos não textuais e periféricos dos documentos submetidos para publicação, em especial:

I) A formatação de página, cabeçalhos, rodapés, notas de rodapé e marginais e marcas d'água;

II) O leiaute em múltiplas colunas, as tabulações, linhas horizontais ou verticais e disposição textual flutuantes utilizando o recurso de “caixas de texto”;

III) A formatação de caractere, como o negrito, a coloração, o itálico, o sublinhado, e o tachado.

IV) Figuras, equações, objetos embarcados ou vinculados;

V) A formatação das tabelas, como largura de borda e alinhamento da célula.

VI) identidade visual presente em documentos não editáveis não pertencentes ao órgão ou entidade responsável pela publicação.

Art. 11 – Os documentos cadastrados que desobedecerem quaisquer dos artigos desta portaria serão cancelados.

- 1º O ato cancelado terá seu status alterado no sistema, assumindo o status de cancelado.*
- 2º É de responsabilidade do usuário que cadastrou o ato a verificação da publicação ou cancelamento do mesmo.*

Art. 12 – É permitido ao CIGA efetuar alterações estruturais nos documentos publicados, tal como hifenização, caixa alta, alinhamentos, espaçamentos e quebras.

Art. 13 – Não é permitido ao CIGA retificar ato de outra entidade, exceto quando decorrente de falha técnica cometida no processo de editoração.

De forma sucinta, o serviço constitui-se da disponibilização de ferramenta on-line que permite, por parte do contratante, o cadastro, a gestão e a publicação de atos, portarias, leis, etc., por parte da administração pública na internet. Os usuários indicados pelo município são os responsáveis pela inserção, atualização, veracidade, a correção ortográfica e a estipulação de prazo para a publicação.

É competência do CIGA a disponibilização do sistema, o suporte técnico a eventuais problemas técnicos, a dúvidas operacionais relativas ao uso do sistema, a diagramação e a publicação dos atos cadastrados conforme as normas publicadas neste Caderno de Serviços, bem como a execução das demais atividades necessárias à consecução do serviço.

É ofertado ainda aos seus contratantes a opção de **auto publicação**, a qual possibilita a publicação de um ato legal imediatamente ao final do seu processo de cadastro. Nesta modalidade do atos cadastrados até as 20:59:59 horas serão publicação na edição do mesmo dia. Ao final do dia será emitido um sumário de auto publicações do respectivo dia. Para utilizar esta opção, os atos deverão estar no formato PDF e serem assinados digitalmente, através de certificado digital ICP-Brasil ou Assinatura Eletrônica do GOV.BR, com a opção de envio de arquivo já contendo assinatura digital ou efetuação de assinatura digital posterior ao envio do arquivo aos servidores do CIGA.

Entende-se por disponibilização do sistema:

1. A ativação e a habilitação do município contratante, bem como às demais entidades públicas municipais a ele relacionadas (SAMAE, Câmara de Vereadores, Associação Municipal, etc.), desde que estas possuam CNPJ próprio, para a utilização do sistema.

Entende-se por suporte técnico:

1. O cadastro, a atualização cadastral e a inativação de cadastro de usuários, por solicitação do contratante, desde que fornecidas todas as informações à execução do mesmo: nome completo do usuário, cargo ou função, CPF, telefone e e-mail. É necessário o envio posterior do Termo de Adesão (único para cada usuário) devidamente assinado por todos os envolvidos ao CIGA para arquivamento;
2. Capacitação de usuários na utilização do sistema via web ou na sede do CIGA, observada previamente a disponibilidade de data para a execução da mesma;
3. Esclarecimento de dúvida operacional relativa ao uso do sistema.

Entende-se por eventuais problemas técnicos:

1. Correção de eventuais erros da aplicação.

Entende-se por demais atividades:

1. Disponibilização de ferramenta de uso restrito, mediante login e senha, para que os usuários possam gerenciar os atos, com opção de cadastro, alteração (caso estejam de acordo com as regras estabelecidas), acompanhamento e exclusão;

2. A conversão do formato dos arquivos recebidos, desde que sejam arquivos com as extensões permitidas, para formato *PDF*, se necessário;
3. O cancelamento de publicação exclusivamente via sistema e desde que informado o código do ato, a pedido do solicitante até as 10:59 horas (dez horas e cinquenta e nove minutos) do dia agendado pelo solicitante para a publicação do ato. O horário de referência será, sem exceção, o horário registrado no servidor da aplicação;
4. A diagramação dos atos recebidos em conformidade com as normas de diagramação anteriormente elencadas, em formato padrão de publicação, de todos os atos cadastrados até as 07:59 horas (sete horas e cinquenta e nove minutos) do dia da publicação, desde que os dados a serem publicados estejam de acordo com as regras de publicação anteriormente descritas. O horário de referência será, sem exceção, o horário registrado no servidor da aplicação;
5. Disponibilização na internet, prioritariamente até as 15:00 (quinze horas) da data agendada pelo solicitante, dos atos cadastrados, bem como cópia integral em formato *PDF* para download;
6. Disponibilização de atos oriundos da opção auto publicação em até 5 (cinco) minutos após sua publicação, uma vez que o mesmo tenha sido enviado no formato PDF e assinado digitalmente;
7. Disponibilização de atos oriundos da opção auto publicação em até 5 (cinco) minutos após sua publicação, uma vez que o mesmo tenha sido enviado no formato PDF e assinado digitalmente;
8. Disponibilização na internet de ferramenta de busca de atos em tempo integral;
9. Backup diário dos dados hospedados no servidor do CIGA relativos ao sistema;
10. Comunicação ao usuário com a máxima antecedência da indisponibilidade do sistema por manutenção preventiva, pendência contratual ou outra eventual causa.

Acordo de Nível de Serviço - DOM/SC

Todos os chamados encaminhados à Central de Atendimento do CIGA – CAC, relativos à prestação de serviço do DOM/SC ou aos subitens anteriormente descritos neste tópico, terão seu primeiro retorno ao usuário ou cliente e/ou encaminhamento ao responsável pela sua resposta/execução/resolução em até duas (duas) horas úteis após a sua abertura, observado o horário comercial.

Ressalvada eventual impossibilidade justificada para a consecução da prestação do serviço ora descrito, que caracterize caso fortuito, força maior ou, ainda, alteração da configuração do serviço por parte do contratante, o CIGA assegura a disponibilidade do serviço de infraestrutura do Data Center e a disponibilização do serviço de acesso e utilização do sistema DOM/SC, nos termos

abaixo listados:

1. Disponibilização do sistema ao novo contratante, desde que fornecido pelo mesmo todas as informações necessárias à consecução do cadastro bem como a disponibilização de contrato ativo formado entre as partes referente ao consorciamento, assim como o envio de cópia de Lei Orgânica do Município definindo o DOM/SC como o veículo oficial de publicação dos atos oficiais do município, em até 24 (vinte e quatro) horas úteis após o recebimento da solicitação, com um percentual mínimo de conformidade de 100% dos atendimentos;
2. Cadastro e/ou atualização de dados cadastrais de entidades em até 24 (vinte e quatro) horas úteis após o recebimento da solicitação, desde que disponibilizados pelo solicitante todas as informações e documentos necessários à execução do mesmo, com um percentual mínimo de conformidade de 100% dos atendimentos;
3. Cadastro e habilitação de novos usuários, atualização de dados cadastrais e inativação de perfil de usuários a pedido do contratante em até 48 (quarenta e oito) horas úteis após o recebimento da solicitação, desde que disponibilizados pelo solicitante todas as informações e documentos necessários à execução do mesmo, bem como o envio do Termo do Cadastro de Usuário devidamente preenchido e assinado efetuado em tempo hábil, com um percentual mínimo de conformidade de 96% dos atendimentos;
4. Capacitação de usuário no uso do sistema, desde que haja data disponível, a ser realizada na sede do CIGA ou via web caso haja possibilidade técnica para tal, em até 30 (trinta) dias decorrida a solicitação, desde que disponibilizados pelo solicitante todas as informações e documentos necessários à execução da mesma, com um percentual mínimo de conformidade de 99% dos atendimentos;
5. Resposta à dúvida operacional encaminhada pelo usuário em até 04 (quatro) horas úteis após o recebimento desta, desde que relativa ao uso do sistema, de que não dependa de parecer de terceiros e de que disponibilizados pelo solicitante todas as informações e documentos necessários para a resposta da mesma, com um percentual mínimo de conformidade de 96% dos atendimentos;
6. Suporte a eventuais problemas técnicos da aplicação em até 24 (vinte e quatro) horas úteis após o recebimento do chamado, com um percentual mínimo de conformidade de 96% dos atendimentos;
7. Cancelamento de ato, por solicitação do usuário, desde que observado o horário limite de solicitação (até as 10:59 do dia agendado para a publicação) e desde que tal solicitação seja efetuada através do sistema disponibilizado para tal procedimento, com um percentual mínimo de conformidade de 99% dos atendimentos;
8. Diagramação de atos cadastrados que observem as normas de publicação contidas neste Caderno de Serviços, cadastrados até as 07:59 (sete e cinquenta e nove) horas do dia agendado para a sua publicação pelo usuário, excetuando-se eventual impossibilidade justificada à sua consecução, com um percentual mínimo de conformidade de 90% dos

atendimentos;

9. Publicação de atos na internet, bem como disponibilização de cópia em formato *PDF* para download, até as 15:00 (quinze) horas do dia agendado para a sua publicação pelo usuário, excetuando-se eventual impossibilidade justificada à sua consecução, com um percentual mínimo de conformidade de 90% dos atendimentos;
10. Publicação de atos enviados através da opção “auto publicação” de forma individualizada, bem como cópia em formato PDF para download, em até 5 (cinco) minutos do dia da sua publicação desde que disponibilizado até as 20:59:59 horas do mesmo dia, bem como disponibilização de sumário das auto publicações listando as auto publicações do dia até as 21 horas do mesmo dia, excetuando-se eventual impossibilidade justificada á sua consecução, com um percentual mínimo de conformidade de 100% dos atendimentos;
11. Publicação de atos enviados através da opção “auto publicação” de forma individualizada, bem como cópia em formato PDF para download, em até 5 (cinco) minutos do dia da sua publicação desde que disponibilizado até as 20:59:59 horas do mesmo dia, bem como disponibilização de sumário das auto publicações listando as auto publicações do dia até as 21 horas do mesmo dia, excetuando-se eventual impossibilidade justificada á sua consecução, com um percentual mínimo de conformidade de 100% dos atendimentos;
12. Comunicação de indisponibilidade do sistema para manutenção preventiva em até 72 (setenta e duas) horas antes da suspensão do mesmo, por um período não superior a 24 (vinte e quatro) horas úteis, ou de indisponibilidade por qualquer outro motivo tão logo constatada, com um percentual mínimo de conformidade de 96% dos atendimentos;
13. Publicação de edição extra em dias não úteis, até as 12 (doze) horas do dia solicitado, desde que haja tempo hábil para a publicação do ato, com um percentual mínimo de conformidade de 90% dos atendimentos;

Tabela 1:

Serviço	Prazo	SLA
Disponibilização do sistema ao novo contratante	24 horas úteis	100%
Cadastro, atualização e inativação de entidade	24 horas úteis	100%
Cadastro, atualização de dados cadastrais e inativação de usuário	48 horas úteis	96%
Capacitação de usuários no uso do sistema	30 dias	99%

Resposta à dúvida operacional	04 horas úteis	96%
Suporte operacional	24 horas úteis	96%
Cancelamento de ato cadastrado	Até as 10:59 horas do mesmo dia	99%
Diagramação de atos cadastrados	Até as 07:59 horas do mesmo dia	90%
Publicação de atos cadastrados	Até as 15:00 horas do mesmo dia	90%
Publicação de atos cadastrados através da auto publicação.	Até 5 minutos após a publicação, sumário publicado até as 21 horas do mesmo dia	100%
Comunicação de indisponibilidade do sistema	72 horas antes por até 24 horas	96%
Publicação de edição extra	Até as 12:00 horas do mesmo dia	90%

Serviço Disponibilizado:

CIGA Câmara

Descrição do objeto

O Gestão das Câmaras de Vereadores (CIGA Câmara) é um site com domínio exclusivo para o poder legislativo, voltado para a divulgação das informações e serviços das Câmaras de Vereadores, visando o acompanhamento por parte da sociedade dos atos do legislativo municipal, bem como servir de canal de comunicação entre este poder e os munícipes. Contribui ainda para o atendimento da Lei de Acesso à Informação ao apresentar documentos relativos a gestão fiscal, balancetes, licitações, contratos, concursos, entre outros. Além disso, é um canal de comunicação aberto com os cidadãos. O serviço é composto pelos seguintes módulos:

Portal das câmaras

Disponibiliza portal de acesso na internet ao público em geral para a Câmara de Vereadores, assim como aplicativos para o gerenciamento do conteúdo do portal e para controle da tramitação de matérias aos usuários da Câmara de Vereadores do município.

As ferramentas permitem o registro e a divulgação ao público de licitações, concursos, notícias do legislativo, projetos de leis e leis municipais, bem como a disponibilização de informações dos parlamentares do município (perfil, biografia, autoridade de projetos, notícias relacionadas, etc.) permitindo assim, ampla difusão de informações dos mesmos à sociedade.

Webmail das câmaras

Disponibiliza, dentro do sistema CIGA Câmara, o serviço de e-mail corporativo, para uso institucional.

Como parte do pacote, o município poderá ativar 100 (cem) contas de e-mails institucionais. Estas contas serão gerenciadas pela Câmara de Vereadores (criação, liberação de acesso e configuração), ou seja, autonomia para criar contas do tipo nome@nomedacamara.sc.gov.br.

Portal do LAI (Lei de Acesso à Informação)

Disponibiliza, dentro do Portal da Câmara de Vereadores, aplicativo para a publicação de atos do Poder Legislativo Municipal, em cumprimento à Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011).

Este módulo é disponibilizado em formato de portal de internet.

Detalhamento do serviço

O serviço constitui-se da disponibilização de domínio exclusivo na internet para o poder legislativo, bem como plataforma on-line para a gestão do seu conteúdo, visando à divulgação das informações e serviços da Câmara de Vereadores através de notícias, leis, relatórios, comunicados, áudios, vídeos, fotos e documentos.

Os usuários designados pelo poder municipal são os responsáveis pela inserção, atualização e verificação da veracidade das informações, da correção ortográfica e, quando for o caso, dos dados inseridos, sendo competência do CIGA a implantação inicial do sistema, o suporte técnico a eventuais problemas técnicos e a dúvidas operacionais relativas ao uso do mesmo.

Entende-se por implantação e disponibilização do sistema:

1. A disponibilização de acesso ao novo consorciado ao sistema CIGA Câmara, o registro e a disponibilização de domínio exclusivo no formato *nome_da_camara.sc.gov.br* junto ao CIASC;
2. A disponibilização do módulo de controle de tramitação legislativa (LAI);
3. A parametrização inicial do sistema e a configuração inicial dos seus módulos;
4. Disponibilização de banco de dados de versão anterior em novo portal. Não é efetuada a migração de conteúdo de município que já tenha algum conteúdo em outro portal.

Entende-se por suporte técnico:

1. O cadastro, a atualização cadastral e a inativação de cadastro de usuários, desde que fornecidas todas as informações à consecução do mesmo: nome completo do usuário, cargo ou função, CPF e telefone;
2. Recuperação de senha de usuário;
3. A alteração da cota máxima de armazenamento e do número de contas de e-mail de usuários do serviço de e-mail do Portal das Câmaras Municipais (CIGA Câmara);
4. Capacitação de usuários na utilização do sistema via *web* ou na sede do CIGA, observada previamente a disponibilidade de data para a execução da mesma;
5. Esclarecimento de dúvida operacional relativa ao uso do sistema;

Entende-se por eventuais problemas técnicos:

1. Correção de eventuais erros da aplicação;
2. Correção de indisponibilidade do endereço web fornecido pelo CIASC.

Entende-se por demais atividades:

1. Backup diário dos dados hospedados no servidor do CIGA relativos ao sistema;
2. Comunicação ao usuário de indisponibilidade do sistema por manutenção preventiva, pendência contratual ou outra causa eventual, com antecedência.

Acordo de Nível de Serviço - SLA

Todos os chamados encaminhados à Central de Atendimento do CIGA – CAC, relativos à prestação de serviço do CIGA Câmara ou aos subitens anteriormente descritos neste tópico, terão seu primeiro retorno ao usuário ou cliente e/ou encaminhamento ao responsável pela sua resposta/execução/resolução em até duas (duas) horas úteis após a sua abertura, observado o horário comercial.

Ressalvada eventual impossibilidade justificada da consecução da prestação do serviço anteriormente descrito, que caracterize caso fortuito, força maior ou, ainda, alteração da configuração do serviço por parte do contratante, o CIGA assegura a disponibilidade do serviço de infraestrutura do Data Center e a disponibilização do serviço de acesso e utilização do sistema CIGA Câmara nos termos abaixo listados:

1. Disponibilização do portal da Câmara de Vereadores, com endereço de acesso no modelo www.nomedacamara.sc.gov.br, acrescido opcionalmente pelo Portal do L.A.I. (Lei de Acesso à Informação), em até 72 (setenta e duas horas) úteis após o recebimento físico da minuta do contrato de utilização do serviço devidamente assinado, juntamente com o restante da documentação necessária à consecução do serviço, com um percentual mínimo de conformidade de 100% dos atendimentos;
2. Configuração inicial dos módulos disponibilizados (L.A.I., Portal da Câmara e E-mail Institucional) em até 48 (quarenta e oito) horas úteis após a disponibilização do portal da Câmara de Vereadores na internet, desde que fornecidos todos os subsídios solicitados para a consecução do mesmo, com um percentual mínimo de conformidade de 90% dos atendimentos;
3. Migração e disponibilização do banco de dados de versão anterior disponibilizada pelo CIGA para versão atualizada do portal da Câmara de Vereadores em até 72 (setenta e duas) horas úteis o recebimento da solicitação, excetuando-se qualquer possibilidade de migração de banco de dados de sistemas de terceiros, desde que fornecidos todos os dados necessários à consecução do serviço, com um percentual mínimo de conformidade de 96% dos atendimentos;
4. Cadastro e habilitação de novos usuários, atualização de dados cadastrais e inativação de perfil de usuários a pedido do contratante em até 48 (quarenta e oito) horas úteis após o recebimento da solicitação, desde que disponibilizados pelo solicitante todas as informações e documentos necessários à execução do mesmo, bem como o envio do Termo do Cadastro de Usuário devidamente preenchido e assinado efetuado em tempo

hábil, com um percentual mínimo de conformidade de 96% dos atendimentos;

5. Recuperação de senha a pedido do usuário em até 04 (quatro) horas úteis após o recebimento da mesma (quando referente ao portal, a senha do webmail deverá ser efetuada pelo próprio solicitante), com um percentual mínimo de conformidade de 99% dos atendimentos;
6. Alteração da cota máxima de contas de e-mail inicialmente disponibilizadas à Câmara de Vereadores contratante (100 contas no formato *nome do usuário@nome da camara .sc.gov.br*) bem como a alteração da cota máxima de armazenamento padrão (100 MB) de usuário específico, desde que justificada a alteração e esta justificativa aprovada pela área técnica do CIGA, em até 24 (vinte e quatro) horas úteis após o recebimento da solicitação, juntamente com a sua devida autorização, com um percentual mínimo de conformidade de 99% dos atendimentos;
7. Capacitação de usuário no uso do sistema, desde que haja data disponível, a ser realizada na sede do CIGA ou via web caso haja possibilidade técnica para tal, em até 30 (trinta) dias decorrida a solicitação, e desde que disponibilizados pelo solicitante todas as informações e documentos necessários à execução da mesma, com um percentual mínimo de conformidade de 99% dos atendimentos;
8. Resposta à dúvida operacional encaminhada pelo usuário em até 04 (quatro) horas úteis após o recebimento desta, desde que relativa ao uso do sistema, de que não dependa de parecer de terceiros e de que disponibilizados pelo solicitante todas as informações e documentos necessários à consecução da mesma, com um percentual mínimo de conformidade de 96% dos atendimentos;
9. Suporte a eventuais problemas técnicos da aplicação em até 24 (vinte e quatro) horas úteis após o recebimento do chamado, com um percentual mínimo de conformidade de 96% dos atendimentos;
10. Disponibilização de endereço web para acesso ao portal, com o seu devido registro junto ao CIASC e no formato *www.nomedacamara.sc.gov.br*, em até 72 (setenta e duas horas) úteis após o recebimento físico da minuta do contrato de utilização do serviço devidamente assinado, juntamente com o restante da documentação necessária à consecução do serviço, com um percentual mínimo de conformidade de 96% dos atendimentos;
11. Comunicação de indisponibilidade do sistema para manutenção preventiva em até 72 (setenta e duas) horas antes da suspensão do mesmo, por um período não superior a 24 (vinte e quatro) horas úteis, ou de indisponibilidade por qualquer outro motivo tão logo constatada, com um percentual mínimo de conformidade de 96% dos atendimentos;
12. Configuração dos módulos disponibilizados ao município nos servidores de hospedagem da FECAM em até 72 (setenta e duas) horas úteis após a solicitação, desde que fornecidas pelo solicitante todos os dados eventualmente necessários à consecução do serviço, com

um percentual mínimo de conformidade de 99% dos atendimentos;

Tabela 2:

Serviço	Prazo	SLA
Disponibilização do sistema ao novo contratante	72 horas úteis	100%
Configuração inicial dos módulos	48 horas úteis	90%
Migração do banco de dados	72 horas úteis	96%
Cadastro, atualização e inativação de usuário	48 horas úteis	96%
Recuperação de senha do usuário	04 horas úteis	99%
Alteração das cotas de armazenamento	24 horas úteis	99%
Capacitação de usuários do sistema	30 dias corridos	99%
Resposta à dúvida operacional	04 horas úteis	96%
Suporte operacional	24 horas úteis	96%
Disponibilização de endereço web	72 horas úteis	96%
Comunicação de indisponibilidade	72 horas úteis	96%

Serviço Disponibilizado:

CIGA CIM

Descrição do objeto

Serviço que disponibiliza ao usuário acesso ao sistema CIGA CIM de forma online para análise e deferimento de solicitações de abertura, alteração e fechamento de empresas dentro do município.

Detalhamento do serviço

Constitui-se o presente serviço da disponibilização de plataforma on-line para a integração, registro e compartilhamento de informações dos processos de abertura ou alteração de registros de empresas entre o município, a Junta Comercial do Estado, a Secretaria de Estado da Fazenda e a Receita Federal do Brasil através e em conformidade com a Rede Nacional para a Simplificação do Registro e da Legalização de Empresas e Negócios - REDESIM. Compõe-se ainda do suporte técnico do CIGA a eventuais problemas técnicos, dúvidas operacionais relativas ao uso do mesmo ou execução de operações permitidas por este Caderno de Serviços.

O usuário designado por autoridade municipal que possua acesso ao sistema é o responsável pela visualização das informações encaminhadas pelos demais entes conveniados, assim como por sua análise e deferimento. Também é o responsável pela fidedignidade dos dados por ele inseridos e pelos documentos emitidos a partir do sistema. O CIGA é o responsável pela implantação e/ou migração dos dados para o sistema CIGA CIM, suporte técnico ao mesmo, correção de eventuais falhas técnicas do sistema e a execução de demais atividades necessárias a correta execução do serviço.

Entende-se por implantação, disponibilização e/ou migração do sistema:

1. A disponibilização de acesso ao novo consorciado ao sistema CIGA CIM com todos os protocolos que se encontrem como pendentes de avaliação na base de dados da JUCESC disponíveis para análise dentro do município;
2. A migração da base de dados do atual sistema eventualmente utilizado pelo município que opte por contratar o CIGA CIM para o Data Center do CIGA desde que compatível com a estrutura do mesmo, e desde de que sejam disponibilizados todos os dados de acesso solicitados, e ainda e que a referida base de dados não esteja corrompida.

Entende-se por suporte técnico:

1. O cadastro de logradouros no ambiente SIARCO a pedido da prefeitura, desde que fornecidas todas as informações necessárias à consecução do mesmo (nome completo e sem abreviações do logradouro, tipo de logradouro, CEP do logradouro e bairro no qual o mesmo está circunscrito); No caso de cadastro ou atualização cadastral de logradouros em lote (acima de 20 logradouros), o correto preenchimento de planilha modelo fornecida pelo CIGA;
2. O cadastro, a atualização cadastral e a inativação de cadastro de usuários, desde que fornecidas todas as informações requeridas pela Junta Comercial para a consecução do mesmo: nome completo do usuário, cargo ou função, CPF, telefone e e-mail. Caso trate-se de Administrador Local do Sistema, por determinação da Jucesc, é necessário que estas informações sejam fornecidas através de ofício;
3. A parametrização das áreas de análise do município no ambiente SIARCO, desde que fornecidas todas as informações solicitadas pelo CIGA à consecução da mesma;
4. Emissão de relatórios específicos, no formato CSV, desde que não sejam os pré-disponibilizados no sistema, observadas a relevância e a possibilidade técnica de emissão dos mesmos;
5. Capacitação de usuários na utilização do sistema via web ou na sede do CIGA, observada previamente a disponibilidade de data para a sua aplicação;
6. Esclarecimento de dúvida operacional relativa ao uso do sistema;

Entende-se por eventuais problemas técnicos:

1. Correção de dados no banco que apresentem divergência entre o apresentado pelo sistema e o declarado pelo cliente às demais instituições (JUCESC e RFB) tais como: endereço, CNAE, capital social, etc. As informações só serão corrigidas (alteradas) a pedido, desde que constatado erro na importação dos dados pela aplicação, isto é, quando as informações disponibilizadas ao município estiverem divergentes do arquivo XML encaminhado pela instituição de origem. Não serão efetuadas, sob hipótese alguma, alterações de caráter corretivo oriundas de preenchimento incorreto ou equivocado por parte do contribuinte ou do usuário responsável pela análise e deferimento;
2. Indisponibilidade dos dados (parcial ou total) encaminhados pelo órgão de origem, desde que constatado o envio e a integridade dos dados no arquivo XML recebidos;
3. Reprocessamento de protocolos por falha de comunicação entre o CIGA CIM e o servidor da JUCESC, onde as informações prestadas pelo usuário (deferimentos, análises e finalizações) não são sincronizadas com aquela instituição, observado o período mínimo de sincronização e processamento de 24 (vinte e quatro) horas.

Entende-se por demais atividades:

1. Backup diário dos dados hospedados no servidor do CIGA CIM relativos ao sistema;
2. Comunicação ao usuário de indisponibilidade do sistema por manutenção preventiva, pendência contratual ou outra eventual causa com antecedência;
3. Sincronização de dados do CIGA CIM com a base de dados da JUCESC;
4. Disponibilização de ambiente de captação de protocolos para autônomos à terceiros em ambiente web, bem como de sistema que permita seu acompanhamento.

Acordo de Nível de Serviço - SLA

Todos os chamados encaminhados à Central de Atendimento do CIGA – CAC, relativos à prestação de serviço do CIGA CIM ou aos subitens anteriormente descritos neste tópico, terão seu primeiro retorno ao usuário ou cliente e/ou encaminhamento ao responsável pela sua resposta/execução/resolução em até duas (duas) horas úteis após a sua abertura, observado o horário comercial.

Ressalvada eventual impossibilidade justificada da consecução da prestação do serviço anteriormente descrito, que caracterize caso fortuito, força maior ou, ainda, alteração da configuração do serviço por parte do contratante, o CIGA assegura a disponibilidade do serviço de infraestrutura do Data Center e a disponibilização do serviço de acesso e utilização do sistema CIGA CIM nos termos abaixo listados:

1. Disponibilização de acesso ao sistema CIGA CIM com disponibilização dos protocolos com status "em análise" da base de dados do SIARCO relativos ao município ao novo consorciado em até 24 (vinte e quatro horas) úteis após o recebimento da minuta de contrato devidamente assinada, com um percentual mínimo de conformidade de 100% dos atendimentos;
2. Migração e disponibilização da base de dados do CIGA CIM local no Data Center do CIGA, desde que compatível com a estrutura de tabelas do CIGA CIM, de que disponibilizados todos os dados de acesso à base do CIGA CIM local pelo solicitante e de que a mesma não esteja corrompida, em até 07 (sete) dias úteis após a solicitação ou a disponibilização do acesso, o que ocorrer primeiro, com um percentual mínimo de conformidade de 90% dos atendimentos;
3. Cadastro de logradouros na base de dados do SIARCO em até 04 (quatro) horas úteis após o recebimento da solicitação, desde que disponibilizados pelo solicitante todas as informações e documentos necessários à execução do mesmo, com um percentual de 96% (noventa e seis por cento) dos atendimentos aferidos no intervalo dos últimos 12 (doze) meses em conformidade com prazo de execução acima estabelecido e dentro dos níveis de qualidade estipulados neste Caderno de Serviços;

4. Cadastro de logradouros em lote, quando o quantitativo ultrapassar 20 (vinte) logradouros por solicitação em até 48 (quarenta e oito) horas úteis, desde que disponibilizado pelo solicitante a relação dos logradouros em planilha conforme modelo disponibilizado pelo CIGA, e concordando o solicitante com o fato de que toda a base anterior será apagada para a importação da nova relação, com um percentual mínimo de conformidade de 90% dos atendimentos;
5. Cadastro e habilitação de novos usuários, atualização de dados cadastrais e inativação de perfil de usuários a pedido do contratante em até 48 (quarenta e oito) horas úteis após o recebimento da solicitação, desde que disponibilizados pelo solicitante todas as informações e documentos necessários à execução do mesmo, bem como o envio do Termo do Cadastro de Usuário devidamente preenchido e assinado efetuado em tempo hábil, com um percentual mínimo de conformidade de 96% dos atendimentos;
6. Recuperação de senha a pedido do administrador local (sendo este o responsável pela recuperação de senha dos usuários da sua entidade) em até 04 (quatro) horas úteis após o recebimento da mesma, com um percentual mínimo de conformidade de 99% dos atendimentos;
7. Parametrização de perfil de acesso de administrador local (sendo este o responsável pela recuperação de senha dos usuários da sua entidade), tais como alteração de áreas de deferimento e permissões de finalização de protocolos, em até 48 (quarenta e oito) horas úteis após o recebimento da solicitação emitida pelo Administrador Local do CIGA CIM ou seu superior hierárquico, desde que disponibilizados pelo solicitante todas as informações e documentos necessários à execução do mesmo (ofício), com um percentual mínimo de conformidade de 96% dos atendimentos;
8. Parametrização do sistema no CIGA CIM municipal em até 24 (vinte e quatro) horas úteis após o recebimento da solicitação, desde que disponibilizados pelo solicitante todas as informações necessárias à execução da mesma, com um percentual mínimo de conformidade de 96% dos atendimentos;
9. Parametrização do sistema no ambiente SIARCO (tais como áreas de análise, perguntas adicionais, etc.) em até 24 (vinte e quatro) horas úteis após o recebimento da solicitação, desde que disponibilizados pelo solicitante todas as informações necessárias à execução da mesma, com um percentual mínimo de conformidade de 96% dos atendimentos;
10. Implementação e parametrização do deferimento automático por lista de CNAEs, desde que fornecidos pelo solicitantes todos os dados necessário à consecução do mesmo, inclusive na formatação de dados requerida pelo CIGA a qualquer momento da implementação para os casos de lista personalizada em até 5 (cinco) dias úteis a contar do fornecimento dos referidos dados em sua versão final e; em até 24 (vinte e quatro) horas úteis para solicitações de implementação de deferimento automático por lista de CNAEs já implementados, a saber a lista do SC Bem Mais Simples e correlatos, com um percentual mínimo de conformidade de 99% dos atendimentos.

11. Implementação do deferimento automatizado de viabilidades por zoneamento, desde que fornecidos pelo solicitante todos os dados à consecução do mesmo, inclusive na formatação de dados requerida pelo CIGA a qualquer momento da implementação, em até 5 (cinco) dias úteis com um percentual mínimo de conformidade de 99% dos atendimentos.
12. Sincronização dos dados do CIGA CIM municipal com a base de dados da JUCESC em até 08 (oito) horas úteis após o registro do evento no CIGA CIM municipal, com um percentual mínimo de conformidade de 90% dos atendimentos;
13. Backup dos dados do CIGA CIM municipal executado diariamente às 00h30min, com um percentual mínimo de conformidade de 99% dos atendimentos;
14. Emissão de relatórios específicos, desde que não sejam os ora disponibilizados automaticamente pelo sistema e dentro dos termos anteriormente acordados neste documento, em até 15 (quinze) dias úteis após o recebimento da solicitação, desde que disponibilizados pelo solicitante todas as informações e documentos necessários à execução do mesmo, com um percentual mínimo de conformidade de 90% dos atendimentos;
15. Comunicação de indisponibilidade do sistema para manutenção preventiva em até 72 (setenta e duas) horas antes da suspensão do mesmo, por um período não superior a 24 (vinte e quatro) horas úteis, ou de indisponibilidade por qualquer outro motivo tão logo constatada, com um percentual mínimo de conformidade de 99% dos atendimentos;
16. Reprocessamento de dados por falha de comunicação entre o CIGA CIM municipal e a base de dados da JUCESC em até 04 (quatro) horas úteis após o recebimento da solicitação ou depois de decorrido o prazo de aguardo de processamento de 24 (vinte e quatro) horas anteriormente estipulados, o que ocorrer primeiro, com um percentual mínimo de conformidade de 96% dos atendimentos;
17. Correção de indisponibilidade de dados enviados pelos demais órgãos conveniados, observadas as condições anteriormente descritas, em até 24 (vinte e quatro) horas úteis após o recebimento da solicitação, com um percentual mínimo de conformidade de 96% dos atendimentos;
18. Correção de divergência de dados enviados pelos demais órgãos conveniados e o disponibilizado no CIGA CIM municipal, observadas as condições anteriormente descritas, em até 24 (vinte e quatro) horas úteis após o recebimento da solicitação, com um percentual mínimo de conformidade de 96% dos atendimentos;

19. Resposta à dúvida operacional encaminhada pelo usuário em até 04 (quatro) horas úteis após o recebimento desta, desde que relativa ao uso do sistema, de que não dependa de parecer de terceiros e de que disponibilizados pelo solicitante todas as informações e documentos necessários à consecução da mesma, com um percentual mínimo de conformidade de 96% dos atendimentos;
20. Suporte a eventuais problemas técnicos da aplicação em até 24 (vinte e quatro) horas úteis após o recebimento do chamado, com um percentual mínimo de conformidade de 96% dos atendimentos;
21. Capacitação de usuário no uso do sistema, desde que haja data disponível, a ser realizada na sede do CIGA ou via web caso haja possibilidade técnica para tal, em até 30 (trinta) dias decorrida a solicitação, desde que disponibilizados pelo solicitante todas as informações e documentos necessários à execução da mesma, com um percentual mínimo de conformidade de 99% dos atendimentos;
22. Disponibilização da imagem do processo captada no ambiente SIARCO através do CIGA CIM, desde que esta seja fornecida pela Jucesc, em até 02 (duas) horas após o recebimento do relato de indisponibilidade, com um percentual mínimo de conformidade de 96% dos atendimentos;
23. Disponibilização de endereço web com interface para o solicitante (contribuinte) efetuar pedido de viabilidade para autônomos, bem como sistema de acompanhamento dos pedidos já efetuados, com um percentual mínimo de conformidade de 99% dos atendimentos;

Tabela 3:

Serviço	Prazo	SLA
Disponibilização de acesso ao sistema	24 horas úteis	100%
Cadastro de logradouro no SIARCO	04 horas úteis	96%
Cadastro de logradouro em lote no SIARCO	48 horas úteis	90%
Cadastro, atualização e inativação de usuário	48 horas úteis	96%
Recuperação de senha de administrador	04 horas úteis	99%
Parametrização de perfil de administrador	48 horas úteis	96%
Parametrização do sistema	24 horas úteis	96%
Parametrização do sistema no SIARCO	24 horas úteis	96%

Implementação e parametrização do deferimento automático por lista de CNAE	05 dias úteis para listas personalizadas e 24 horas úteis para listas padronizadas	99%
Implementação e parametrização do deferimento automático por zoenamento	05 dias úteis	99%
Sincronização de dados	08 horas úteis	90%
Backup de dados	Diariamente às 00h30min	99%
Emissão de relatórios específicos	15 dias úteis	90%
Comunicação de indisponibilidade	72 horas antes	99%
Sincronização de webservice	04 horas úteis	96%
Resposta à dúvida operacional	04 horas úteis	96%
Suporte operacional	24 horas úteis	96%
Capacitação de usuários	30 dias corridos	96%
Disponibilização de imagens - SIARCO	02 horas úteis	96%

Serviço Disponibilizado:

CIGA Simples

Descrição do objeto

O serviço disponibiliza ao contratante dados oriundos das declarações encaminhadas a receita Federal do Brasil pelos contribuintes optantes pelo Simples Nacional, de forma indexada e com diversas ferramentas de filtro e análise, tendo como finalidade subsidiar e agilizar a análise dos mesmos por parte do município.

Detalhamento do serviço

O sistema analisa, consolida e disponibiliza os dados declarados à RFB pelos MEIs, Microempresas de Pequeno Porte e Empresas de Pequeno Porte optantes pelo regime tributário Simples Nacional. A base de dados de informações é constantemente atualizada, permitindo a emissão de relatórios gerenciais para comparação com o cadastro de contribuintes municipais.

Apresenta ainda informações completas e acessíveis da DASD e DEFIS, além de possibilitar o acompanhamento de pagamentos e mapeamento de períodos sem declaração.

O sistema ainda permite acesso ao sistema da nota fiscal eletrônica conjugada (NFe-C), nos termos do Convênio de Cooperação Técnica e Delegação de Encargos ESTADO / FECAM Nº 001/2010, permitindo o controle dos contribuintes e a geração de informações estratégicas relevantes para a orientação da fiscalização a ser exercida pelo fisco municipal, bem como para a orientação dos procedimentos a serem realizados no âmbito do Simples Nacional.

O sistema permite ainda a consulta das *notas conjugadas* emitidas pelo estado em cota única (ISS + ICMS).

Compete ao usuário a análise crítica destes dados a fim de subsidiar seu trabalho no âmbito fiscal municipal, sendo responsabilidade do CIGA a disponibilização, o suporte técnico a dúvidas operacionais ou a eventuais problemas técnicos bem como às demais atividades necessárias à consecução da prestação do serviço.

Entende-se por disponibilização:

1. O download, o processamento e a disponibilização dos dados declarados pelos contribuintes optantes pelo regime tributário do Simples Nacional, oriundos da RFB, a partir do recebimento do cadastro do primeiro usuário pelo município, com periodicidade semanal, desde que os mesmos estejam disponibilizados pela Receita Federal.

Entende-se por suporte técnico:

1. O cadastro, a atualização cadastral e a inativação de cadastro de usuários, desde que fornecidas todas as informações à execução do mesmo: nome completo do usuário, cargo ou função, CPF, telefone e e-mail. É necessário que seja preenchido o Termo de Cadastro (termo individual para cada usuário) e encaminhá-lo via e-mail, assinado de maneira digital (certificado ou GOVBR).
2. Resposta a eventuais dúvidas operacionais relacionadas ao uso do sistema.

Entende-se por eventuais problemas técnicos:

1. Inacessibilidade do sistema ou ausência de dados atualizados por mais de 07 (sete) dias, desde que tenham sido disponibilizados pela RFB;
2. Ocorrência de erro de sistema ou inconsistência nos relatórios gerados pelo mesmo.

Entende-se por demais atividades:

1. Capacitação de usuários na utilização do sistema via web ou na sede do CIGA, observada previamente a disponibilidade de data para a execução da mesma;
2. Comunicação ao usuário de indisponibilidade do sistema por manutenção preventiva, pendência contratual ou outra eventual causa com antecedência.

Acordo de Nível de Serviço - SLA

Todos os chamados encaminhados à Central de Atendimento do CIGA – CAC, relativos à prestação de serviço do CIGA Simples ou aos subitens anteriormente descritos neste tópico, terão seu primeiro retorno ao usuário ou cliente e/ou encaminhamento ao responsável pela sua resposta/execução/resolução em até duas (duas) horas úteis após a sua abertura, observado o horário comercial.

Ressalvada eventual impossibilidade justificada da consecução da prestação do serviço anteriormente descrito, que caracterize caso fortuito, força maior ou, ainda, alteração da configuração do serviço por parte do contratante, o CIGA assegura a disponibilidade do serviço de infraestrutura do Data Center e a disponibilização do serviço de acesso e utilização do sistema CIGA Simples nos termos abaixo listados:

1. Liberação de acesso ao sistema CIGA Simples com disponibilização dados dos contribuintes disponibilizados pela RFB ao município em até 24 (vinte e quatro horas) úteis após o recebimento da minuta de contrato devidamente assinada, com um

percentual mínimo de conformidade de 100% dos atendimentos;

2. Importação, processamento, aplicação de filtros e disponibilização dos dados declarados pelos contribuintes optantes pelo regime tributário do Simples Nacional no formato de tabela e/ou relatório, desde que disponibilizados pela Receita Federal do Brasil, dos municípios contratantes, com periodicidade semanal e defasagem máxima de 07 (sete) dias úteis, com um percentual mínimo de conformidade de 100% dos atendimentos;
3. Cadastro e habilitação de novos usuários, atualização de dados cadastrais e inativação de perfil de usuários a pedido do contratante em até 48 (quarenta e oito) horas úteis após o recebimento da solicitação, desde que disponibilizados pelo solicitante todas as informações e documentos necessários à execução do mesmo, assim como o envio do Termo do Cadastro de Usuário devidamente preenchido e assinado efetuado em tempo hábil, com um percentual mínimo de conformidade de 96% dos atendimentos;
4. Resposta à dúvida operacional encaminhada pelo usuário em até 04 (quatro) horas úteis após o recebimento desta, desde que relativa ao uso do sistema, de que não dependa de parecer de terceiros e de que disponibilizados pelo solicitante todas as informações e documentos necessários à consecução da mesma, com um percentual mínimo de conformidade de 96% dos atendimentos;
5. Suporte a eventuais problemas técnicos da aplicação em até 48 (quarenta e oito) horas úteis após o recebimento do chamado, com um percentual mínimo de conformidade de 96% dos atendimentos;
6. Capacitação de usuário no uso do sistema, desde que haja data disponível, a ser realizada na sede do CIGA ou via web caso haja possibilidade técnica para tal, em até 30 (trinta) dias decorrida a solicitação, desde que disponibilizados pelo solicitante todas as informações e documentos necessários à execução da mesma, com um percentual mínimo de conformidade de 99% dos atendimentos;
7. Comunicação de indisponibilidade do sistema para manutenção preventiva em até 72 (setenta e duas) horas antes da suspensão do mesmo, por um período não superior a 24 (vinte e quatro) horas úteis, ou de indisponibilidade por qualquer outro motivo tão logo constatada, com um percentual mínimo de conformidade de 99% dos atendimentos;

Tabela 4:

Serviço	Prazo	SLA
Disponibilização do sistema	24 horas úteis	100%
Importação e disponibilização dos dados RFB	07 dias úteis	100%
Cadastro, atualização e inativação de usuários	48 horas úteis	96%
Resposta à dúvida operacional	04 horas úteis	96%

Suporte operacional	48 horas úteis	96%
Capacitação de usuários	30 dias corridos	99%
Comunicação de indisponibilidade	72 horas antes	99%

Serviço Disponibilizado:

CIGA Obras

Descrição do objeto

Serviço que disponibiliza sistema para acompanhamento, o gerenciamento e análise de dados básicos de obras públicas e contratos de obras públicas em andamento no âmbito municipal.

Detalhamento do serviço

Sistema destinado aos setores municipais de planejamento e controle de obras, para a elaboração e administração de projetos de arquitetura e engenharia, com controle de convênios federais, contratos de empreitada, termos aditivos e andamento de obras, integrado a uma ferramenta de elaboração de orçamentos seguindo padrões de bancos de fomento como a Caixa Econômica Federal (CEF), com disponibilidade de todas as tabelas SINAPI, SEOP, DER, DNIT, DEINFRA, TCE e outras que poderão ser integradas sob solicitação.

Permite a elaboração de orçamento detalhado da obra, com a utilização de várias tabelas de referência, tais como: SINAPI, SICRO, DEINFRA através de composição e cotação própria.

O sistema fornece ainda ferramenta para medição do andamento da conclusão da obra, acompanhamento das etapas, emissão de relatórios de acompanhamentos, elaboração de cronogramas, cadastro de orçamento (pós-licitação), integração de dados com o Tribunal de Contas do Estado de Santa Catarina (através do sistema e-SFINGE).

Compete ao usuário a inserção e atualização de dados no sistema, bem como a sua análise, acompanhamento de licitações, andamento das obras sob sua responsabilidade e de pré e pós-licitações que porventura existam. Compete ao CIGA a disponibilização, o suporte técnico a dúvidas operacionais ou a eventuais problemas técnicos bem como às demais atividades necessárias à consecução da prestação do serviço.

Entende-se por disponibilização do serviço:

1. A disponibilização de acesso ao novo consorciado ao sistema CIGA OBRAS com todos os dados disponibilizados pela CEF referentes às tabelas SINAPI do município;

Entende-se por suporte técnico:

1. O cadastro e atualização cadastral de usuário administrador municipal, desde que fornecidas todas as informações à consecução do mesmo: nome completo do usuário,

cargo ou função, CPF, telefone, e-mail;

2. Capacitação de usuários na utilização do sistema via web ou na sede do CIGA, observada previamente a disponibilidade de data para a execução da mesma;
3. Esclarecimento de dúvida operacional relativa ao uso do sistema;

Entende-se por eventuais problemas técnicos:

1. Inacessibilidade do sistema;
2. Correção de dados da base de dados que apresentem resultados divergentes do informado pelo usuário ou do enviado pelas demais entidades, desde que constatado o erro devido a mau funcionamento da aplicação. Não serão efetuadas, sob hipótese alguma, alterações de caráter corretivo oriundas de preenchimento incorreto ou equivocado por parte do usuário responsável pela inserção de dados;

Entende-se por demais atividades:

1. Backup diário dos dados hospedados no servidor relativos ao sistema;
2. Comunicação ao usuário de indisponibilidade do sistema por manutenção preventiva, pendência contratual ou outra eventual causa com antecedência;
3. Sincronização de dados entre o CIGA OBRAS e as bases de dados das tabelas SINAPI e SICRO.

Acordo de Nível de Serviço - SLA

Todos os chamados encaminhados à Central de Atendimento do CIGA – CAC, relativos à prestação de serviço do CIGA OBRAS ou aos subitens anteriormente descritos neste tópico, terão seu primeiro retorno ao usuário ou cliente e/ou encaminhamento ao responsável pela sua resposta/execução/resolução em até duas (duas) horas úteis após a sua abertura, observado o horário comercial.

Ressalvada eventual impossibilidade justificada da consecução da prestação do serviço anteriormente descrito, que caracterize caso fortuito, força maior ou, ainda, alteração da configuração do serviço por parte do contratante, o CIGA assegura a disponibilidade do serviço de infraestrutura do Data Center e a disponibilização do serviço de acesso e utilização do sistema CIGA OBRAS nos termos abaixo listados:

1. Liberação de acesso ao sistema CIGA OBRAS com disponibilização das tabelas SINAPI da CEF relativas ao município ao novo consorciado em até 24 (vinte e quatro horas) úteis após o recebimento da minuta de contrato devidamente assinada, com um percentual mínimo de conformidade de 100% dos atendimentos;

2. Cadastro e habilitação de novos usuários, atualização de dados cadastrais e inativação de perfil de usuários a pedido do contratante em até 48 (quarenta e oito) horas úteis após o recebimento da solicitação, desde que disponibilizados pelo solicitante todas as informações e documentos necessários à execução do mesmo, bem como o envio do Termo do Cadastro de Usuário devidamente preenchido e assinado efetuado em tempo hábil, com um percentual mínimo de conformidade de 96% dos atendimentos;
3. Parametrização de perfil de acesso de usuário em até 48 (quarenta e oito) horas úteis após o recebimento da solicitação emitida pelo Administrador Local do CIGA OBRAS ou seu superior hierárquico, desde que disponibilizados pelo solicitante todas as informações e documentos necessários à execução do mesmo, com um percentual mínimo de conformidade de 96% dos atendimentos;
4. Capacitação de usuário no uso do sistema, desde que haja data disponível, a ser realizada na sede do CIGA ou via web caso haja possibilidade técnica para tal, em até 30 (trinta) dias decorrida a solicitação, desde que disponibilizados pelo solicitante todas as informações e documentos necessários à execução da mesma, com um percentual mínimo de conformidade de 99% dos atendimentos;
5. Resposta à dúvida operacional encaminhada pelo usuário em até 04 (quatro) horas úteis após o recebimento desta, desde que relativa ao uso do sistema, de que não dependa de parecer de terceiros e de que disponibilizados pelo solicitante todas as informações e documentos necessários à consecução da mesma, com um percentual mínimo de conformidade de 96% dos atendimentos;
6. Suporte a eventuais problemas técnicos da aplicação em até 48 (quarenta e oito) horas úteis após o recebimento do chamado, com um percentual mínimo de conformidade de 96% dos atendimentos;
7. Correção de divergência entre os dados enviados pelos demais órgãos conveniados e o disponibilizado no CIGA OBRAS, ou da ausência dos mesmos, desde que a referida divergência seja oriunda da aplicação disponibilizada pelo CIGA, em até 24 (vinte e quatro) horas úteis após o recebimento da solicitação, com um percentual mínimo de conformidade de 99% dos atendimentos;
8. Backup dos dados do CIGA OBRAS executado diariamente às 00h30min, com um percentual mínimo de conformidade de 96% dos atendimentos;
9. Comunicação de indisponibilidade do sistema para manutenção preventiva em até 72 (setenta e duas) horas antes da suspensão do acesso ao mesmo, por um período não superior a 24 (vinte e quatro) horas úteis, ou de indisponibilidade por qualquer outro motivo tão logo constatada, com um percentual mínimo de conformidade de 99% dos atendimentos;
10. Sincronização dos dados do CIGA OBRAS com a base de dados dos demais órgãos conveniados em até 72 (setenta e duas) horas após o recebimento destes, com um

percentual mínimo de conformidade de 90% dos atendimentos;

Tabela 5:

Serviço	Prazo	SLA
Disponibilização do sistema	24 horas úteis	100%
Cadastro, atualização e inativação de usuário	48 horas úteis	96%
Parametrização de perfil de usuário	48 horas úteis	96%
Resposta a dúvida operacional	04 horas úteis	96%
Suporte operacional	48 horas úteis	96%
Capacitação de usuário	30 dias corridos	99%
Correção de divergência de dados	24 horas úteis	99%
Backup de dados	Até as 00:30 horas	96%
Comunicação de indisponibilidade	72 horas antes	99%
Sincronização de dados com demais órgãos vinculados	72 horas	90%

Serviço Disponibilizado:

CIGA Nota

Descrição do objeto

O CIGA NOTA gerencia notas fiscais de serviço eletrônicas (NFS-e). Estas são documentos fiscais digitais que registram operações de prestação de serviço dos estabelecimentos no município.

Uma NFS-e está sujeita ao Imposto Sobre Serviço de Qualquer Natureza (ISSQN) e sua emissão é de responsabilidade do prestador do serviço.

O CIGA NOTA oferece ferramentas para facilitar a emissão de NFS-e pelos prestadores e auxiliar a fiscalização por parte dos municípios, como também integra a emissão com sistemas de terceiros.

Detalhamento do serviço

O sistema analisa, consolida e disponibiliza através de interface *web* tanto ao prestador de serviço quanto ao controlador do município para a emissão, validação e controle das notas eletrônicas de serviço emitidas, proporcionando maior agilidade no controle, segurança e centralização das informações relativas a este tipo de documento fiscal, proporcionando assim, uma melhor eficiência do fisco municipal no acompanhamento destas.

Compete ao usuário (município contratante) a análise crítica destes dados a fim de subsidiar seu trabalho no âmbito fiscal municipal assim como cadastrar e fornecer suporte aos contribuintes que utilizem a ferramenta, sendo responsabilidade do CIGA a disponibilização, o suporte técnico a dúvidas operacionais ou a eventuais problemas técnicos bem como às demais atividades necessárias à consecução da prestação do serviço.

Entende-se por disponibilização:

1. A disponibilização de acesso ao novo consorciado ao sistema CIGA NOTA;

Entende-se por suporte técnico:

1. O cadastro, a atualização cadastral e a inativação de cadastro de usuários (município), desde que fornecidas todas as informações à execução do mesmo: nome completo do usuário, cargo ou função, CPF, telefone e e-mail. É necessário que se preencha um Termo de Cadastro para cada usuário a ser encaminhado via e-mail, sendo necessário o envio posterior do documento original devidamente assinado pelos responsáveis nele indicados;

2. Resposta a eventuais dúvidas operacionais relacionadas ao uso do sistema.

Entende-se por eventuais problemas técnicos:

1. Inacessibilidade do sistema;
2. Ocorrência de erro de sistema ou inconsistência nos relatórios gerados pelo mesmo.

Entende-se por demais atividades:

1. Capacitação de usuários na utilização do sistema via web ou na sede do CIGA, observada previamente a disponibilidade de data para a execução da mesma;
2. Comunicação ao usuário de indisponibilidade do sistema por manutenção preventiva, pendência contratual ou outra eventual causa com antecedência.

Acordo de Nível de Serviço - SLA

Todos os chamados encaminhados à Central de Atendimento do CIGA – CAC, relativos à prestação de serviço do G-Simples ou aos subitens anteriormente descritos neste tópico, terão seu primeiro retorno ao usuário ou cliente e/ou encaminhamento ao responsável pela sua resposta/execução/resolução em até duas (duas) horas úteis após a sua abertura, observado o horário comercial.

Ressalvada eventual impossibilidade justificada da consecução da prestação do serviço anteriormente descrito, que caracterize caso fortuito, força maior ou, ainda, alteração da configuração do serviço por parte do contratante, o CIGA assegura a disponibilidade do serviço de infraestrutura do Data Center e a disponibilização do serviço de acesso e utilização do sistema CIGA NOTA nos termos abaixo listados:

1. Liberação de acesso ao sistema CIGA NOTA com disponibilização dados dos contribuintes disponibilizados pela RFB ao município em até 24 (vinte e quatro horas) úteis após o recebimento da minuta de contrato devidamente assinada, com um percentual mínimo de conformidade de 100% dos atendimentos;
2. Cadastro e habilitação de novos usuários, atualização de dados cadastrais e inativação de perfil de usuários do município (estes os responsáveis pelo cadastro e suporte a usuários comuns – contribuintes) a pedido do contratante em até 48 (quarenta e oito) horas úteis após o recebimento da solicitação, desde que disponibilizados pelo solicitante todas as informações e documentos necessários à execução do mesmo, assim como o envio do Termo do Cadastro de Usuário devidamente preenchido e assinado efetuado em tempo hábil, com um percentual mínimo de conformidade de 96% dos atendimentos;
3. Resposta à dúvida operacional encaminhada pelo usuário em até 04 (quatro) horas úteis após o recebimento desta, desde que relativa ao uso do sistema, de que não dependa de

parecer de terceiros e de que disponibilizados pelo solicitante todas as informações e documentos necessários à consecução da mesma, com um percentual mínimo de conformidade de 96% dos atendimentos;

4. Suporte a eventuais problemas técnicos da aplicação em até 24 (vinte e quatro) horas úteis após o recebimento do chamado, com um percentual mínimo de conformidade de 96% dos atendimentos;
5. Capacitação de usuário no uso do sistema, desde que haja data disponível, a ser realizada na sede do CIGA ou via web caso haja possibilidade técnica para tal, em até 30 (trinta) dias decorrida a solicitação, desde que disponibilizados pelo solicitante todas as informações e documentos necessários à execução da mesma, com um percentual mínimo de conformidade de 99% dos atendimentos;
6. Comunicação de indisponibilidade do sistema para manutenção preventiva em até 72 (setenta e duas) horas antes da suspensão do mesmo, por um período não superior a 24 (vinte e quatro) horas úteis, ou de indisponibilidade por qualquer outro motivo tão logo constatada, com um percentual mínimo de conformidade de 99% dos atendimentos;
7. Disponibilização de webservice, bem como suporte à eventuais dúvidas sobre a implantação do mesmo, com um percentual mínimo de conformidade de 99% dos atendimentos.

Tabela 6:

Serviço	Prazo	SLA
Disponibilização do sistema	24 horas úteis	100%
Cadastro, atualização e inativação de usuários	48 horas úteis	96%
Resposta à dúvida operacional	04 horas úteis	96%
Suporte operacional	48 horas úteis	96%
Capacitação de usuário	30 dias corridos	99%
Comunicação de indisponibilidade	72 horas antes	99%
Disponibilização de webservice	24 horas úteis	99%

Serviço Disponibilizado:

CIGA GEO

Descrição do objeto

Serviço que disponibiliza ao usuário acesso ao sistema CIGA GEO de forma online para a geração, a gestão, o acesso, o compartilhamento, a disseminação e o uso de dados geoespaciais, na forma de um Sistema de Informações Georreferenciadas (SIG) voltado à gestão do cadastro imobiliário e com opção de integração aos demais sistemas dos Municípios e aos sistemas do CIGA, sem limitação de usuários.

Tendo-se em conta a demanda dos consorciados do CIGA por uma ferramenta que facilite a gestão das suas respectivas bases cadastrais imobiliárias e de pessoas, tendo por resultado o aumento da arrecadação de tributos através de uma fiscalização mais eficiente, assim como pela adequação à legislação relacionada à integração e divulgação de informações, concomitante com a necessidade com a necessidade de padronização do cadastro imobiliário normatizado pelo Decreto 8.764/2016 (o qual define identificador unívoco em âmbito nacional para cada imóvel), e tendo-se ainda em tela a necessidade de adequação dos cadastros municipais às normas vigentes, das quais podemos citar:

- Lei nº 10.257/01 (Estatuto das Cidades);
- Portaria nº 511/09 do Ministério das Cidades;
- Lei nº 6.015/73 (Lei de Registros Públicos);
- Lei nº 11.977/09, que trata da regularização fundiária;
- Lei nº 10.267/01; e a Lei nº 10.931/04 (incorporações imobiliárias);
- Programa Saúde Fiscal dos Municípios do Ministério Público de Santa Catarina.

Possui o presente serviço fundamentação legal plena para à sua prestação aos nossos consorciados.

Detalhamento do serviço

Constitui-se o presente serviço da disponibilização de plataforma on-line para a gestão de cadastro técnico multifinalitário, através da consolidação e visualização gráfica de indicadores e mapas temáticos, a partir de uma solução tecnológica de georreferenciamento 100% WEB que integra dados de fontes diversas das informações sobre a ocupação espacial dentro dos limites do município.

Permite ainda a entrada e saída de dados através de integração com outros sistemas via solução *WebService*, contando também com interface amigável e versátil aos usuários, além de ser

compatível com dispositivos móveis, permitindo assim a inclusão de fotos de fachadas, croquis e demais documentos coletados. Permite também que o contribuinte acesse o sistema através da Internet e faça a inserção de dados e arquivos, realizando as inclusões ou alterações no cadastro de seu imóvel.

A comunicação com os sistemas tributários das prefeituras possibilita a regularização do cadastro imobiliário, otimização da fiscalização dos tributos territoriais, aumento da arrecadação e redução da evasão fiscal, por meio da utilização de informações atualizadas e confiáveis, proporcionando às prefeituras mais recursos advindos de receita própria do município.

Entende-se por implantação, disponibilização e/ou migração do sistema:

1. A disponibilização de acesso ao novo consorciado ao sistema CIGA GEO via internet e/ou intranet;
1. A importação de eventual base de dados do município, mapas, imagens digitalizadas e georreferenciadas, fornecidas pelo contratante para o Data Center do CIGA desde que compatível com a estrutura do mesmo, e desde que sejam disponibilizados todos os dados de acesso solicitados, e ainda e que a referida base de dados não esteja corrompida;
2. Integração, via *WebService*, com o sistema tributário utilizado pelo contratante para o compartilhamento de dados cadastrais e fiscais dos imóveis, desde que fornecida interface de integração por parte da contratante.

Entende-se por suporte técnico:

1. O cadastro, a atualização cadastral e a inativação de cadastro de usuários no ambiente interno, desde que fornecidas todas as informações requeridas para a consecução do mesmo: nome completo do usuário, CPF, telefone e e-mail;
2. O cadastro, a atualização cadastral e a inativação de cadastro de usuários no ambiente externos, tais como: Cartórios, Delegacias, Polícia Militar, Bombeiros, Empresas de Segurança e monitoramento privado, Fórum, Junta Militar, Concessionárias de Energia, Água e Esgoto, Ministério Público, Câmara de Vereadores etc., por meio de um cadastro de Entidades externas, desde que fornecidas todas as informações requeridas para a consecução do mesmo: nome completo do usuário, CPF, telefone e e-mail;
3. Capacitação de usuários na utilização do sistema na sede da contratante, observada previamente a disponibilidade de data para a sua aplicação;
4. Esclarecimento de dúvida operacional relativa ao uso do sistema;

Entende-se por eventuais problemas técnicos:

1. Indisponibilidade dos dados (parcial ou total) encaminhados pelo órgão de origem, desde que constatado o envio e a integridade dos dados no arquivo recebido;

Entende-se por demais atividades:

1. O desenvolvimento de novas funcionalidades e/ou customizações e módulos, mediante levantamentos das necessidades e orçamento prévio;
2. Backup diário dos dados hospedados no servidor do CIGA GEO relativos ao sistema;
3. Comunicação ao usuário de indisponibilidade do sistema por manutenção preventiva, pendência contratual ou outra eventual causa com antecedência.

Acordo de Nível de Serviço - SLA

Todos os chamados encaminhados ao suporte técnico disponibilizado pela prestadora de serviços contratada pelo CIGA, relativos à prestação de serviço do CIGA GEO ou aos subitens anteriormente descritos neste tópico, terão seu primeiro retorno ao usuário ou cliente e/ou encaminhamento ao responsável pela sua resposta/execução/resolução em até 02 (duas) horas úteis após a sua abertura, observado o horário comercial.

Ressalvada eventual impossibilidade justificada da consecução da prestação do serviço anteriormente descrito, que caracterize caso fortuito, força maior ou, ainda, alteração da configuração do serviço por parte do contratante, o CIGA assegura a disponibilidade do serviço de infraestrutura do Data Center e a disponibilização do serviço de acesso e utilização do sistema CIGA GEO nos termos abaixo listados:

1. Disponibilização de acesso ao sistema CIGA GEO em seu ambiente de homologação em até 24 (vinte e quatro horas) úteis após o recebimento da minuta de contrato devidamente assinada, com um percentual mínimo de conformidade de 100% dos atendimentos;
2. Implementação e treinamento dos usuários nos Municípios consorciados ao CIGA contratantes do Sistema em até 45 (quarenta e cinco) dias, contados da data do recebimento da solicitação formalizada pelo CIGA, com um percentual mínimo de conformidade de 100% dos atendimentos;
3. Cadastro e habilitação de novos usuários, atualização de dados cadastrais e inativação de perfil de usuários a pedido do contratante em até 48 (quarenta e oito) horas úteis após o recebimento da solicitação, desde que disponibilizados pelo solicitante todas as informações e documentos necessários à execução do mesmo, bem como o envio do Termo do Cadastro de Usuário devidamente preenchido e assinado efetuado em tempo hábil, com um percentual mínimo de conformidade de 96% dos atendimentos;
4. Parametrização do sistema CIGA GEO em até 24 (vinte e quatro) horas úteis após o recebimento da solicitação, desde que disponibilizados pelo solicitante todas as

informações necessárias à execução da mesma, com um percentual mínimo de conformidade de 96% dos atendimentos;

5. Importação para a base de dados do sistema, caso demandado pelo município, de mapas e imagens digitalizadas e georreferenciadas, necessárias ao primeiro carregamento do sistema, em até 48 (quarenta e oito) horas úteis, com um percentual mínimo de conformidade de 99% dos atendimentos;
6. Solução de dúvidas referentes à inserção e o gerenciamento das informações cadastrais e de todas as pessoas físicas e jurídicas, ruas, bairros, distritos, loteamentos, quadras, lotes, unidades imobiliárias, perímetro urbano, planta genérica de valores em até 48 (quarenta e oito) horas úteis, com um percentual mínimo de conformidade de 99% dos atendimentos;
7. Solução de problemas relativos à importação de camadas e de formatos de arquivos georreferenciados, desde que disponibilizados nos formatos KMZ ou KML, e shapefile, contendo as geometrias representativas do cadastro imobiliário multifinalitário, em até 48 (quarenta e oito) horas úteis, com um percentual mínimo de conformidade de 90% dos atendimentos;
8. Disponibilização de suporte telefônico entre as 8h00min e as 18h00min, de segunda a sexta-feira, matutino e vespertino, com o tempo máximo de espera não podendo ultrapassar o prazo de 5 (cinco) minutos, com um percentual mínimo de conformidade de 95% dos atendimentos;
9. Backup dos dados do CIGA GEO executado diariamente às 00h30min, com um percentual mínimo de conformidade de 99% dos atendimentos;
10. Emissão de relatórios específicos, desde que não sejam os ora disponibilizados automaticamente pelo sistema e dentro dos termos anteriormente acordados neste documento, em até 15 (quinze) dias úteis após o recebimento da solicitação, desde que disponibilizados pelo solicitante todas as informações e documentos necessários à execução do mesmo, com um percentual mínimo de conformidade de 90% dos atendimentos;
11. Comunicação de indisponibilidade do sistema para manutenção preventiva em até 72 (setenta e duas) horas antes da suspensão do mesmo, por um período não superior a 24 (vinte e quatro) horas úteis, ou de indisponibilidade por qualquer outro motivo tão logo constatada, com um percentual mínimo de conformidade de 99% dos atendimentos;
12. Resposta à dúvida operacional encaminhada pelo usuário em até 04 (quatro) horas úteis após o recebimento desta, desde que relativa ao uso do sistema, de que não dependa de parecer de terceiros e de que disponibilizados pelo solicitante todas as informações e documentos necessários à consecução da mesma, com um percentual mínimo de conformidade de 96% dos atendimentos;

13. Suporte a eventuais problemas técnicos da aplicação em até 24 (vinte e quatro) horas úteis após o recebimento do chamado, com um percentual mínimo de conformidade de 96% dos atendimentos;

Tabela 7

Serviço	Prazo	SLA
Disponibilização de acesso ao sistema no ambiente de homologação	24 horas úteis	100%
Capacitação de usuários	45 dias	100%
Cadastro, atualização cadastral e inativação de usuários	48 horas úteis	96%
Parametrização do sistema	24 horas úteis	96%
Importação de base de dados inicial	48 horas úteis	99%
Resposta à dúvida operacional diretamente relacionadas ao georreferenciamento	48 horas úteis	99%
Solução de problemas relacionados à importação e gerenciamento de camadas georreferenciadas	48 horas úteis	90%
Suporte telefônico à dúvida operacional	5 minutos	95%
Backup automático de dados	Diariamente até as 00:30 horas	99%
Emissão de relatórios sob demanda	15 dias úteis	90%
Comunicação de indisponibilidade	72 horas antes	99%
Resposta à dúvida operacional	04 horas úteis	96%
Suporte a problemas técnicos	24 horas úteis	96%
Disponibilização de acesso ao sistema no ambiente de homologação	24 horas úteis	100%

Serviço Disponibilizado:

COLETOR

Descrição do objeto

Serviço que disponibiliza ao usuário acesso ao sistema COLETOR do CIGA de forma online, para fornecimento, o compartilhamento e o acesso de dados de forma integrada, visando aperfeiçoar o funcionamento de serviços ofertados pelo CIGA como CIGA Simples, CIGA Nota e CIGA CIM, bem como obter informações úteis para a fiscalização tributária municipal.

Detalhamento do serviço

Constitui-se o presente serviço da disponibilização de plataforma on-line para acesso e envio de arquivos em formato digital, visando o compartilhamento destes dados, bem como a obtenção de dados da SEF/SC, que consistem na volumetria a de cartão de crédito divididos por bandeira.

O sistema já oferta a busca de diversos órgãos públicos que firmaram parceria com o CIGA, dentre os quais o CREA/SC, CAU e SEFAZ/SC, promovendo o intercâmbio de informações entre o fisco municipal e estadual, de forma voluntária e sem custos aos municípios, fomentando desta maneira o combate à evasão fiscal.

Entende-se por implantação, disponibilização e/ou migração do sistema:

1. A disponibilização de acesso ao novo consorciado ao sistema COLETOR via internet e/ou intranet;
2. A importação de eventual base de dados do município, fornecidas pelo contratante para o Data Center do CIGA desde que compatível com a estrutura do mesmo, e desde que sejam disponibilizados todos os dados de acesso solicitados, e ainda e que a referida base de dados não esteja corrompida;
3. Integração, via *WebService*, com o sistema tributário utilizado pelo contratante para o compartilhamento de dados cadastrais e fiscais municipais, desde que fornecida interface de integração por parte da contratante.

Entende-se por suporte técnico:

1. O cadastro, a atualização cadastral e a inativação de cadastro de usuários no ambiente interno, desde que fornecidas todas as informações requeridas para a consecução do

mesmo: nome completo do usuário, CPF, telefone e e-mail;

2. Capacitação de usuários na utilização do sistema na sede da contratante, observada previamente a disponibilidade de data para a sua aplicação;
3. Esclarecimento de dúvida operacional relativa ao uso do sistema;

Entende-se por eventuais problemas técnicos:

1. Indisponibilidade dos dados (parcial ou total) encaminhados pelo órgão de origem, desde que constatado o envio e a integridade dos dados no arquivo recebido;

Entende-se por demais atividades:

1. O desenvolvimento de novas funcionalidades e/ou customizações e módulos, mediante levantamentos das necessidades e orçamento prévio;
2. Backup diário dos dados hospedados no servidor do COLETOR relativos ao sistema;
3. Comunicação ao usuário de indisponibilidade do sistema por manutenção preventiva, pendência contratual ou outra eventual causa com antecedência.

Acordo de Nível de Serviço - SLA

Todos os chamados encaminhados ao suporte técnico do CIGA, relativos à prestação de serviço do COLETOR terão seu primeiro retorno ao usuário ou cliente e/ou encaminhamento ao responsável pela sua resposta/execução/resolução em até 02 (duas) horas úteis após a sua abertura, observado o horário comercial.

Ressalvada eventual impossibilidade justificada da consecução da prestação do serviço anteriormente descrito, que caracterize caso fortuito, força maior ou, ainda, alteração da configuração do serviço por parte do contratante, o CIGA assegura a disponibilidade do serviço de infraestrutura do Data Center e a disponibilização do serviço de acesso e utilização do sistema COLETOR nos termos abaixo listados:

1. Disponibilização de acesso ao sistema COLETOR em até 24 (vinte e quatro horas) úteis após o recebimento da minuta de contrato devidamente assinada, com um percentual mínimo de conformidade de 100% dos atendimentos;
2. Cadastro e habilitação de novos usuários, atualização de dados cadastrais e inativação de perfil de usuários a pedido do contratante em até 48 (quarenta e oito) horas úteis após o recebimento da solicitação, desde que disponibilizados pelo solicitante todas as informações e documentos necessários à execução do mesmo, bem como o envio do Termo do Cadastro de Usuário devidamente preenchido e assinado efetuado em tempo hábil, com um percentual mínimo de conformidade de 96% dos atendimentos;

3. Solução de dúvidas referentes à inserção e o gerenciamento das informações cadastrais e de importação de arquivos em até 48 (quarenta e oito) horas úteis, com um percentual mínimo de conformidade de 99% dos atendimentos;
4. Backup dos dados do COLETOR executado diariamente às 00h30min, com um percentual mínimo de conformidade de 99% dos atendimentos;
5. Emissão de relatórios específicos, desde que não sejam os ora disponibilizados automaticamente pelo sistema e dentro dos termos anteriormente acordados neste documento, em até 15 (quinze) dias úteis após o recebimento da solicitação, desde que disponibilizados pelo solicitante todas as informações e documentos necessários à execução do mesmo, com um percentual mínimo de conformidade de 90% dos atendimentos;
6. Comunicação de indisponibilidade do sistema para manutenção preventiva em até 72 (setenta e duas) horas antes da suspensão do mesmo, por um período não superior a 24 (vinte e quatro) horas úteis, ou de indisponibilidade por qualquer outro motivo tão logo constatada, com um percentual mínimo de conformidade de 99% dos atendimentos;
7. Resposta à dúvida operacional encaminhada pelo usuário em até 04 (quatro) horas úteis após o recebimento desta, desde que relativa ao uso do sistema, de que não dependa de parecer de terceiros e de que disponibilizados pelo solicitante todas as informações e documentos necessários à consecução da mesma, com um percentual mínimo de conformidade de 96% dos atendimentos;
8. Suporte a eventuais problemas técnicos da aplicação em até 24 (vinte e quatro) horas úteis após o recebimento do chamado, com um percentual mínimo de conformidade de 96% dos atendimentos;
9. Capacitação de usuário no uso do sistema, desde que haja data disponível, a ser realizada via web caso haja possibilidade técnica para tal, em até 30 (trinta) dias decorrida a solicitação, desde que disponibilizados pelo solicitante todas as informações e documentos necessários à execução da mesma, com um percentual mínimo de conformidade de 99% dos atendimentos.

Tabela 8

Serviço	Prazo	SLA
Disponibilização do sistema ao novo contratante	24 horas úteis	100%
Cadastro, atualização de dados cadastrais e inativação de usuário	48 horas úteis	96%

Resposta à dúvida operacional diretamente relacionada a importação de arquivos	48 horas úteis	99%
Backup automático de dados	Diariamente até as 00:30 horas	99%
Emissão de relatórios personalizados	15 dias úteis	90%
Comunicação de indisponibilidade do sistema	72 horas antes	99%
Resposta à dúvida operacional	04 horas úteis	96%
Suporte operacional	24 horas úteis	96%
Capacitação de usuários no uso do sistema	30 dias	99%
Disponibilização do sistema ao novo contratante	24 horas úteis	100%

Serviço Disponibilizado: e-CIGA

Descrição do objeto

Serviço que disponibiliza ao usuário acesso ao sistema e-CIGA de forma online para a tramitação de processos administrativos, comunicação de atos processuais e envio de informações por meio eletrônico.

Constitui-se de um sistema fornecido como serviço, on-line, que permite ao ente e seus usuários o cadastro de documentos avulsos ou organizados em processos eletrônicos. Colabora na gestão dos documentos, de forma a garantir integridade da informação. Os documentos podem ser assinados com certificado digital de cadeia própria ou certificados da cadeia ICP-Brasil conforme Lei 14.063/2020, que dispõe sobre o uso de assinaturas eletrônicas em interações com entes públicos. O sistema pode ser parametrizado em caixas individuais ou setoriais (compartilhada) personalizado pelo contratante, proporcionando a tramitação de documentos ou processos entre setores ou usuários. Dispõe de controle de classificação documental e sua numeração administrado pelo contratante.

Detalhamento do serviço

Constitui-se o presente serviço da disponibilização de plataforma on-line para a tramitação de processos administrativos, gestão de documentos eletrônicos, assinatura digital destes documentos, envio e recebimento de documentos eletrônicos com clientes internos e externos, digitalização de documentos físicos, fornecimento de documentos de forma automatizada, fornecimento de certificados digitais ICP-Brasil etc.

As Associações e Federações de municípios poderão utilizar sem custos o sistema de Processo Eletrônico (e-Ciga), desde que prestem apoio ao sistema e-Ciga nas prefeituras e/ou nos demais entes dos municípios da sua região, por exemplo, por meio da disponibilização de um Administrador Regional.

O sistema possui as seguintes características:

3. Hospedagem em nuvem do CIGA em data center com classificação *tier 3*.
4. Cópia de segurança (backup) na frequência de 15 em 15 minutos.
5. Controle de acesso por login e senhas únicos por usuário.
6. Possibilidade de integração com o diretório de usuários do ente, compatível o protocolo *OAuth 2.0* ou *OpenID Connect 1.0*.
7. Cadastro de documentos em formato PDF.

8. Editor de texto incorporado para criação de documentos.
9. Ferramenta de assinatura eletrônica de documentos de acordo com a Lei 14.063/2020, Assinatura Eletrônica Qualificada (cadeia ICP-Brasil);
10. Ferramenta de assinatura eletrônica de documentos de acordo com a Lei 14.063/2020, Assinatura Eletrônica Avançada (cadeia GOV BR e cadeia CIGA).
11. Emissão de Certificado Digital de cadeia própria (Assinatura Eletrônica Avançada) de acordo com a Lei N.º 14.063, de 23 de setembro de 2020, para assinar de documentos no sistema;
12. Integração com Assinatura Eletrônica Qualificada (ICP-Brasil) em nuvem (NeoID);
13. Ferramenta de Assinatura Eletrônica Qualificada (ICP-Brasil) com token, smartcard e A1 (instalado no computador);
14. Integração com serviço de assinatura avançada do Governo Federal, Assinador GOV.BR;
15. Ferramenta de assinaturas em lotes;
16. Ferramenta de carga (*upload*) de arquivos em lote;
17. Ferramenta de assinatura para usuários externos ao sistema;
18. Ferramenta de verificação de documentos com certificado digital e sua indicação de qualidade (Assinatura Avançada ou Qualificada).
19. Envio de documentos entre usuários cadastrados no sistema;
20. Envio de documentos entre setores ou grupos de trabalho cadastrados no sistema;
21. Possibilidade de arquivar documentos ou processos;
22. Ferramenta para controle de restrições de documentos: Público externo, Público Interno, Restrito, Sigiloso, e Sigiloso e Restrito;
23. Contém API para integração de sistemas externos;
24. Links de processos para acesso externo ao ente (com restrições aos documentos);
25. Sistema de pesquisa para documentos e processos;
26. Exportação integral de Processo Eletrônico (todos os documentos que o usuário possui permissão para visualizar);

Entende-se por implantação, disponibilização e/ou migração do sistema:

1. A disponibilização de acesso ao novo consorciado ao sistema e-CIGA via internet e/ou intranet;
2. A importação de eventual base de dados processuais do município, desde que sejam disponibilizados todos os dados de acesso solicitados, e ainda e que a referida base de dados não esteja corrompida;
3. Integração, via *WebService*, com sistemas externos de terceiros, desde que fornecida interface de integração por parte da contratante;

Entende-se por suporte técnico:

1. O cadastro, a atualização cadastral e a inativação de cadastro de usuários no ambiente interno, desde que fornecidas todas as informações requeridas para a consecução do

mesmo: nome completo do usuário, CPF, telefone e e-mail;

2. O cadastro, a atualização cadastral e a inativação de cadastro de usuários no ambiente externos, tais como: Cartórios, Delegacias, Polícia Militar, Bombeiros, Empresas de Segurança e monitoramento privado, Fórum, Junta Militar, Concessionárias de Energia, Água e Esgoto, Ministério Público, Câmara de Vereadores etc., por meio de um cadastro de Entidades externas, desde que fornecidas todas as informações requeridas para a consecução do mesmo: nome completo do usuário, CPF, telefone e e-mail;
3. Capacitação de usuários na utilização do sistema na sede da contratante, observada previamente a disponibilidade de data para a sua aplicação;
4. Esclarecimento de dúvida operacional relativa ao uso do sistema;

Entende-se por eventuais problemas técnicos:

1. Indisponibilidade dos dados (parcial ou total) encaminhados pelo órgão de origem, desde que constatado o envio e a integridade dos dados no arquivo recebido;

Entende-se por demais atividades:

1. O desenvolvimento de novas funcionalidades e/ou customizações e módulos, mediante levantamentos das necessidades e orçamento prévio;
2. Backup diário dos dados hospedados no servidor do e-CIGA relativos ao sistema;
3. Comunicação ao usuário de indisponibilidade do sistema por manutenção preventiva, pendência contratual ou outra eventual causa com antecedência.

Acordo de Nível de Serviço - SLA

Todos os chamados encaminhados à Central de Atendimento de Suporte do CIGA, relativos à prestação de serviço do e-CIGA ou aos subitens anteriormente descritos neste tópico, terão seu primeiro retorno ao usuário ou cliente e/ou encaminhamento ao responsável pela sua resposta/execução/resolução em até duas (duas) horas úteis após a sua abertura, observado o horário comercial.

Ressalvada eventual impossibilidade justificada da consecução da prestação do serviço anteriormente descrito, que caracterize caso fortuito, força maior ou, ainda, alteração da configuração do serviço por parte do contratante, o CIGA assegura a disponibilidade do serviço de infraestrutura do Data Center e a disponibilização do serviço de acesso e utilização do sistema e-CIGA nos termos abaixo listados:

1. Liberação de acesso ao sistema e-CIGA ao ente em até 24 (vinte e quatro horas) úteis após o recebimento do contrato devidamente assinado, com um percentual mínimo de

conformidade de 100% dos atendimentos;

2. Cadastro e habilitação de usuários (administrador local do ente), atualização de dados cadastrais e inativação de perfil de usuários a pedido do contratante em até 48 (quarenta e oito) horas úteis após o recebimento da solicitação, desde que disponibilizados pelo solicitante todas as informações e documentos necessários à execução do mesmo, efetuado em tempo hábil, com um percentual mínimo de conformidade de 96% dos atendimentos;
3. Resposta à dúvida operacional encaminhada pelo usuário Administrador Local em até 04 (quatro) horas úteis após o recebimento desta, desde que relativa ao uso do sistema, de que não dependa de parecer de terceiros e de que disponibilizados pelo solicitante todas as informações e documentos necessários à consecução da mesma, com um percentual mínimo de conformidade de 96% dos atendimentos;
4. Resposta à dúvida operacional encaminhada pelo usuário, quando o contrato não contempla Administrador Local, em até 06 (seis) horas úteis após o recebimento desta, desde que relativa ao uso do sistema, de que não dependa de parecer de terceiros e de que disponibilizados pelo solicitante todas as informações e documentos necessários à consecução da mesma, com um percentual mínimo de conformidade de 96% dos atendimentos;
5. Suporte a eventuais problemas técnicos da aplicação em até 24 (vinte e quatro) horas úteis após o recebimento do chamado, com um percentual mínimo de conformidade de 96% dos atendimentos;
6. Capacitação de usuário no uso do sistema, desde que haja data disponível, a ser realizada na sede do CIGA ou via web caso haja possibilidade técnica para tal, ou ainda via EAD, em até 15 (quinze) dias decorrida a solicitação, desde que disponibilizados pelo solicitante todas as informações e documentos necessários à execução da mesma, com um percentual mínimo de conformidade de 99% dos atendimentos;
7. Comunicação de indisponibilidade do sistema para manutenção preventiva em até 72 (setenta e duas) horas antes da suspensão do mesmo, por um período não superior a 24 (vinte e quatro) horas úteis, ou de indisponibilidade por qualquer outro motivo tão logo constatada, com um percentual mínimo de conformidade de 96% dos atendimentos;
8. Backup dos dados do e-CIGA executado diariamente às 00h30min, com um percentual mínimo de conformidade de 99% dos atendimentos;

Tabela 9

Serviço	Prazo	SLA
Disponibilização do sistema ao novo contratante	24 horas úteis	100%

Cadastro, atualização de dados cadastrais e inativação de usuário	48 horas úteis	96%
Resposta à dúvida operacional do administrador local	04 horas úteis	96%
Resposta à dúvida operacional do usuário do sistema	06 horas úteis	96%
Suporte operacional	24 horas úteis	96%
Capacitação de usuários no uso do sistema	15 dias	99%
Comunicação de indisponibilidade do sistema	24 horas úteis	96%
Backup automático de dados	Diariamente até as 00:30 horas	99%

Serviço Disponibilizado:

CIGA SINFAT

Descrição do objeto

Serviço que disponibiliza ao requerente acesso ao sistema CIGA SINFAT - Portal do Empreendedor, de forma on-line, para requisição de licença ambiental de forma eletrônica, com protocolo de acompanhamento. Disponibiliza também ao usuário de um órgão ambiental acesso, de forma on-line, ao sistema CIGA SINFAT - Módulo Administrativo, que permite a um órgão ambiental gerenciar os pedidos de licenciamento ambiental de seus empreendedores.

Detalhamento do serviço

Constitui-se o presente serviço da disponibilização de plataforma on-line para o apensamento de documentos eletrônicos relativos à análise do processo de licenciamento ambiental; a elaboração e visualização de pareceres técnicos; a elaboração e visualização de relatórios de vistoria; emissão ou indeferimento de licenças ambientais assinadas eletronicamente, acompanhamento das condicionantes ambientais.

Compete aos requerentes o cadastro de acesso ao sistema, o cadastro de empreendimentos, o cadastro de requerimentos para solicitação de licenças ambientais e o apensamento de documentos digitais vinculados ao empreendimento e o acompanhamento do andamento do processo através do sistema CIGA SINFAT - Portal do Empreendedor.

Compete também ao CIGA o cadastramento de usuários do município; suporte técnico, sobre eventuais problemas; bem como realizar o treinamento no uso do sistema, competindo aos municípios o registro do pedido em órgão ambiental ao empreendedor; a aprovação de documentos; a elaboração e emissão de pareceres; a elaboração e emissão de relatórios de vistoria (com imagens ou não); o acompanhamento do processo e a emissão da licença ambiental com assinatura digital do responsável pelo órgão ambiental.

Atendimento e Suporte

Política de Privacidade

Diretrizes de Desenvolvimento Seguro

Entende-se por implantação, disponibilização e/ou migração do sistema:

1. A disponibilização de acesso ao novo consorciado ao sistema CIGA SINFAT via internet e/ou intranet;

Entende-se por suporte técnico:

1. O cadastro, a atualização cadastral e a inativação de cadastro de usuários no ambiente interno, desde que fornecidas todas as informações requeridas para a consecução do mesmo: nome completo do usuário, CPF, telefone e e-mail;
2. O cadastro, a atualização cadastral e a inativação de cadastro de usuários no ambiente externos, tais como: Cartórios, Delegacias, Polícia Militar, Bombeiros, Empresas de Segurança e monitoramento privado, Fórum, Junta Militar, Concessionárias de Energia, Água e Esgoto, Ministério Público, Câmara de Vereadores etc., por meio de um cadastro de Entidades externas, desde que fornecidas todas as informações requeridas para a consecução do mesmo: nome completo do usuário, CPF, telefone e e-mail;
3. Capacitação de usuários na utilização do sistema na sede da contratante, observada previamente a disponibilidade de data para a sua aplicação;
4. Esclarecimento de dúvida operacional relativa ao uso do sistema;

Entende-se por eventuais problemas técnicos:

1. Indisponibilidade dos dados (parcial ou total) encaminhados pelo órgão de origem, desde que constatado o envio e a integridade dos dados no arquivo recebido;

Entende-se por demais atividades:

1. O desenvolvimento de novas funcionalidades e/ou customizações e módulos, mediante levantamentos das necessidades e orçamento prévio;
2. Backup diário dos dados hospedados no servidor do CIGA SINFAT relativos ao sistema;
3. Comunicação ao usuário de indisponibilidade do sistema por manutenção preventiva, pendência contratual ou outra eventual causa com antecedência.

Acordo de Nível de Serviço - SLA

Todos os chamados encaminhados ao suporte técnico disponibilizado pela prestadora de serviços contratada pelo CIGA, relativos à prestação de serviço do SINFAT Municipal ou aos subitens anteriormente descritos neste tópico, terão seu primeiro retorno ao usuário ou cliente e/ou encaminhamento ao responsável pela sua resposta/execução/resolução em até 02 (duas) horas úteis após a sua abertura, observado o horário comercial.

Ressalvada eventual impossibilidade justificada da consecução da prestação do serviço anteriormente descrito, que caracterize caso fortuito, força maior ou, ainda, alteração da configuração do serviço por parte do contratante, o CIGA assegura a disponibilidade do serviço de infraestrutura do Data Center e a disponibilização do serviço de acesso e utilização do sistema SINFAT Municipal nos termos abaixo listados:

1. Disponibilização de acesso ao sistema SINFAT Municipal em até 24 (vinte e quatro horas) úteis após o recebimento da minuta de contrato devidamente assinada, com um percentual mínimo de conformidade de 100% dos atendimentos;
2. Cadastro e habilitação de novos usuários do órgão municipal, ficando o cadastro de requerentes sob responsabilidade do contratante, atualização de dados cadastrais e inativação de perfil de usuários a pedido do contratante em até 48 (quarenta e oito) horas úteis após o recebimento da solicitação, desde que disponibilizados pelo solicitante todas as informações e documentos necessários à consecução do mesmo, bem como o envio do Termo do Cadastro de Usuário devidamente preenchido e assinado efetuado em tempo hábil, com um percentual mínimo de conformidade de 96% dos atendimentos;
3. Parametrização do sistema SINFAT Municipal em até 24 (vinte e quatro) horas úteis após o recebimento da solicitação, desde que disponibilizados pelo solicitante todas as informações necessárias à execução da mesma, com um percentual mínimo de conformidade de 96% dos atendimentos;
4. Solução de dúvidas referentes ao uso do sistema por parte do requerente de eventuais problemas técnicos reportados pelos requerentes em até 72 (setenta e duas) horas úteis, desde que encaminhadas pelo usuários do órgão municipal em até 48 (quarenta e oito) horas úteis, com um percentual mínimo de conformidade de 99% dos atendimentos;
5. Suporte a empreendedor por parte do CIGA, exclusivamente através de e-mail nos casos de recuperação de senha, suporte a dúvidas no preenchimento da solicitação de certidão e suporte a erros do sistema em até 48 (quarenta e oito) horas úteis, com um percentual mínimo de conformidade de 90% dos atendimentos;
6. Suporte ao órgão ambiental do município para os casos de criação de órgão ambiental, criação de usuários do órgão municipal e parametrização das suas permissões, orientação relativas aos procedimentos de uso, suporte a solução de problemas processuais relacionados ao sistema e retificação de licenças em até 48 (quarenta e oito) horas úteis, com um percentual mínimo de conformidade de 90% dos atendimentos;

7. Backup dos dados do SINFAT Municipal executado diariamente às 00h30min, com um percentual mínimo de conformidade de 99% dos atendimentos;
8. Emissão de relatórios específicos, desde que não sejam os ora disponibilizados automaticamente pelo sistema e dentro dos termos anteriormente acordados neste documento, em até 15 (quinze) dias úteis após o recebimento da solicitação, desde que disponibilizados pelo solicitante todas as informações e documentos necessários à execução do mesmo, com um percentual mínimo de conformidade de 90% dos atendimentos;
9. Comunicação de indisponibilidade do sistema para manutenção preventiva em até 72 (setenta e duas) horas antes da suspensão do mesmo, por um período não superior a 24 (vinte e quatro) horas úteis, ou de indisponibilidade por qualquer outro motivo tão logo constatada, com um percentual mínimo de conformidade de 99% dos atendimentos;
10. Resposta à dúvida operacional encaminhada pelo usuário do município em até 04 (quatro) horas úteis após o recebimento desta, desde que relativa ao uso do sistema, de que não dependa de parecer de terceiros e de que disponibilizados pelo solicitante todas as informações e documentos necessários à consecução da mesma, com um percentual mínimo de conformidade de 96% dos atendimentos;
11. Capacitação de usuário no uso do sistema SINFAT Municipal, desde que haja data disponível, a ser realizada na sede do CIGA ou via web caso haja possibilidade técnica para tal, em até 30 (trinta) dias decorrida a solicitação, desde que disponibilizados pelo solicitante todas as informações e documentos necessários à execução da mesma, com um percentual mínimo de conformidade de 99% dos atendimentos.

Tabela 10

Serviço	Prazo	SLA
Disponibilização do sistema ao novo contratante	24 horas úteis	100%
Cadastro, atualização de dados cadastrais e inativação de usuário	48 horas úteis	96%
Parametrização do sistema	24 horas úteis	96%
Suporte operacional ao requerente à pedido do requerente	72 horas úteis	99%
Suporte direto ao requerente por parte do CIGA	48 horas úteis	90%
Suporte operacional ao município contratante	48 horas úteis	90%
Backup automático de dados	Diariamente até as 00:30 horas	99%
Emissão de relatórios personalizados	15 dias úteis	90%

Comunicação de indisponibilidade do sistema	72 horas antes	99%
Resposta à dúvida operacional	04 horas úteis	96%
Capacitação de usuários no uso do sistema	30 dias	99%

Informações Adicionais

- Política de segurança da informação;
- Política de controle de acessos;
- Procedimento de gestão de incidentes;
- Política de backup;
- Política de privacidade

Serviço Disponibilizado: Educação Conectada

Descrição do objeto

Serviço que disponibiliza aos municípios plataforma onde são concentradas iniciativas de cunho tecnológico que promovem o apoio tecnológico aos mesmos na área da educação.

Detalhamento do serviço

O CIGA e o Colegiado Estadual de Educação disponibilizam uma seleção de documentos e artigos que apresentam olhares diversos sobre a Educação a distância na Educação Básica. O intuito é subsidiar discussões no âmbito das redes de ensino para que se tenha clareza dos conceitos, dos objetivos, dos processos e dos desafios a superar se a opção da Educação a distância na Educação Básica for considerada para reposição do calendário Escolar.

Compete também ao CIGA o cadastramento de usuários do município, suporte técnico aos mesmos sobre eventuais problemas técnicos bem como realizar treinamento no uso do sistema, o registro de domínio na internet nos moldes xxx.

Entende-se por implantação, disponibilização e/ou migração do sistema:

1. A disponibilização e a parametrização de domínio próprio na internet para o projeto de educação do município;

Entende-se por suporte técnico:

1. Capacitação de usuários na registro e manutenção do domínio, redirecionamento e afins junto ao CIASC;
2. Esclarecimento de dúvida operacional relativa ao uso do mesmo;

Entende-se por demais atividades:

1. Comunicação ao usuário de indisponibilidade do domínio nos casos de cancelamento definitivo junto ao CIASC.

Acordo de Nível de Serviço - SLA

Todos os chamados encaminhados ao CIGA, relativos à prestação de serviço do Educação Conectada ou aos subitens anteriormente descritos neste tópico, terão seu primeiro retorno ao usuário ou cliente e/ou encaminhamento ao responsável pela sua resposta/execução/resolução em até 02 (duas) horas úteis após a sua abertura, observado o horário comercial.

Ressalvada eventual impossibilidade justificada da consecução da prestação do serviço anteriormente descrito, que caracterize caso fortuito, força maior ou, ainda, alteração da configuração do serviço por parte do contratante, o CIGA assegura a disponibilidade do serviço de infraestrutura do Data Center e a disponibilização do serviço de acesso e utilização do sistema Educação Conectada nos termos abaixo listados:

- 1. Registro de domínio junto ao CIASC com a extensão XXX em até 24 (vinte e quatro horas) úteis após o recebimento da minuta de contrato devidamente assinada, com um percentual mínimo de conformidade de 100% dos atendimentos;
- 2. Configuração do roteamento do domínio registrado em até 48 (quarenta e oito) horas úteis após o recebimento destas, desde que disponibilizados pelo solicitante todas as informações e documentos necessários à consecução das mesmas, com um percentual mínimo de conformidade de 96% dos atendimentos.

Tabela 9:

Serviço	Prazo	SLA
Registro de domínio	24 horas úteis	100%
Configuração de domínio	48 horas úteis	96%

ANEXO I - Infraestrutura dos serviços

São elementos que compõem a infraestrutura dos serviços prestados, que se aplicam aos casos em que a hospedagem do serviço contratado seja de responsabilidade do CIGA:

1. Data Center para a disponibilização de servidores web, para fins de hospedagem da aplicação, registro e consulta de dados relacionados à mesma;
1. Sistema de climatização dedicado para os equipamentos de processamento de dados;
1. Sistema de controle de acesso físico às instalações do Data Center, bem como aplicativo de restrição de acesso virtual aos dados do mesmo;
1. Infraestrutura de conectividade entre o Data Center e a internet;
1. Energia elétrica estabilizada, com fornecimento continuado, independente do fornecedor local assegurado pelo uso de no-breaks;
1. Sistema de backup e recovery dos dados do Data Center;
1. Disponibilização de endereço eletrônico na internet para acesso ao sistema com alta disponibilidade.

ANEXO II - Manutenção dos serviços

São elementos que compõem a manutenção dos serviços prestados:

1. Manutenção corretiva de sistemas;
1. Corpo técnico capacitado e especializado no atendimento ao usuário, suporte e operação dos equipamentos e sistemas disponibilizados pelo CIGA;
1. Capacitação presencial ou remota referente ao uso do sistema;
1. Manutenção de compatibilidade com SOs e navegadores web disponíveis no mercado;
1. Disponibilização dos sistemas 24 horas por dia, 07 dias por semana, 365 dias ao ano, com garantia de 96% (noventa e seis por cento) de aproveitamento deste tempo nos atendimentos aferidos nos últimos 12 (doze) meses, durante a vigência do contrato e pelo prazo de carência de 10 (dez) dias após o término deste com todas as funcionalidades do sistema ora ofertado, e pelo prazo de 30 (trinta) dias após o término do contrato sem renovação, para consulta do sistema;
1. Ativação ou reativação do sistema contratado em até 24 (vinte e quatro) horas úteis após o recebimento do contrato, com um aproveitamento de 96% (noventa e seis por cento) das solicitações atendidas dentro deste prazo dentro dos últimos 12 (doze) meses;

1. Suspensão dos serviços parcialmente (disponibilizado apenas para consulta) após 10 (dez) dias a título de período de carência contados do término do contrato vigente, para fins de regularização contratual, e suspensão total dos serviços após 30 (trinta) dias após o término do contrato vigente.

ANEXO III - Índice de abreviações

AMUNES	Associação dos Municípios do Estado do Espírito Santo
CAANC	Certidão Ambiental não Constante
CIGA	Consórcio de Informática na Gestão Pública Municipal
CAC - CIGA	Central de Atendimento do CIGA
CEF	Caixa Econômica Federal
CEP	Código de Endereçamento Postal
CIASC	Centro de Informática e Automação do Estado de Santa Catarina
CNAE	Classificação Nacional de Atividades Econômicas
CNPJ	Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica
CPF	Cadastro de Pessoa Física
DASD	Declaração Anual do Simples Nacional
DEFIS	Declaração de Informações Socioeconômicas e Fiscais
DEINFRA	Departamento Estadual de Infraestrutura
DER	Departamento de Estradas e Rodagens
DNIT	Departamento Nacional de Infraestrutura e Transportes
DOM	Diário Oficial dos Municípios
DTB	Documentação Técnica Básica da Caixa Econômica Federal
e-SFINGE	Sistema de Fiscalização Integrada de Gestão
FECAM	Federação Catarinense dos Municípios

G-Nota	Sistema de Gestão da Nota Fiscal Eletrônica de Serviços
G-SIMPLES	Sistema de Gestão do Simples Nacional
ICP - Brasil	Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira
JUCESC	Junta Comercial do Estado de Santa Catarina
LAP	Licença Ambiental Prévia
LAI	Lei de Acesso à Informação
LAO	Licença Ambiental de Operação
MEI	Micro Empreendedor Individual
NFe-C	Nota Fiscal Eletrônica Conjugada
NFe-S	Nota Fiscal Eletrônica de Serviços
PGCV	Programa de Gestão das Câmaras de Vereadores
G-OBRAS	Programa de Gestão de Obras
GCIM	Portal do Registro Mercantil
REDESIM Negócios	Rede Nacional para a Simplificação do Registro e da Legalização de Empresas e Negócios
RFB	Receita Federal do Brasil
SEF/SC	Secretaria de Estado da Fazenda de Santa Catarina
SEOP	Secretaria de Estado de Obras Públicas
SIARCO	Sistema Integrado de Automação do Registro do Comércio
SICRO	Sistema de Custos Rodoviários
SINAPI	Sistema Nacional de Pesquisa de Custos e Índices da Construção Civil
SINFAT	Sistema de Informações de Licenciamento Ambiental
SLA	Service Level Agreement
SO	Sistema Operacional
TCE/ES	Tribunal de Contas do Estado do Espírito Santo

