

# 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%

Revisão #5

Criado 20 agosto 2019 15:57:34 por Ricardo

Atualizado 4 janeiro 2022 16:22:58 por Guilherme da Rocha