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%

Revisão #2
Criado 21 dezembro 2021 18:55:13 por Guilherme da Rocha
Atualizado 25 abril 2024 16:42:31 por Henrique Machado