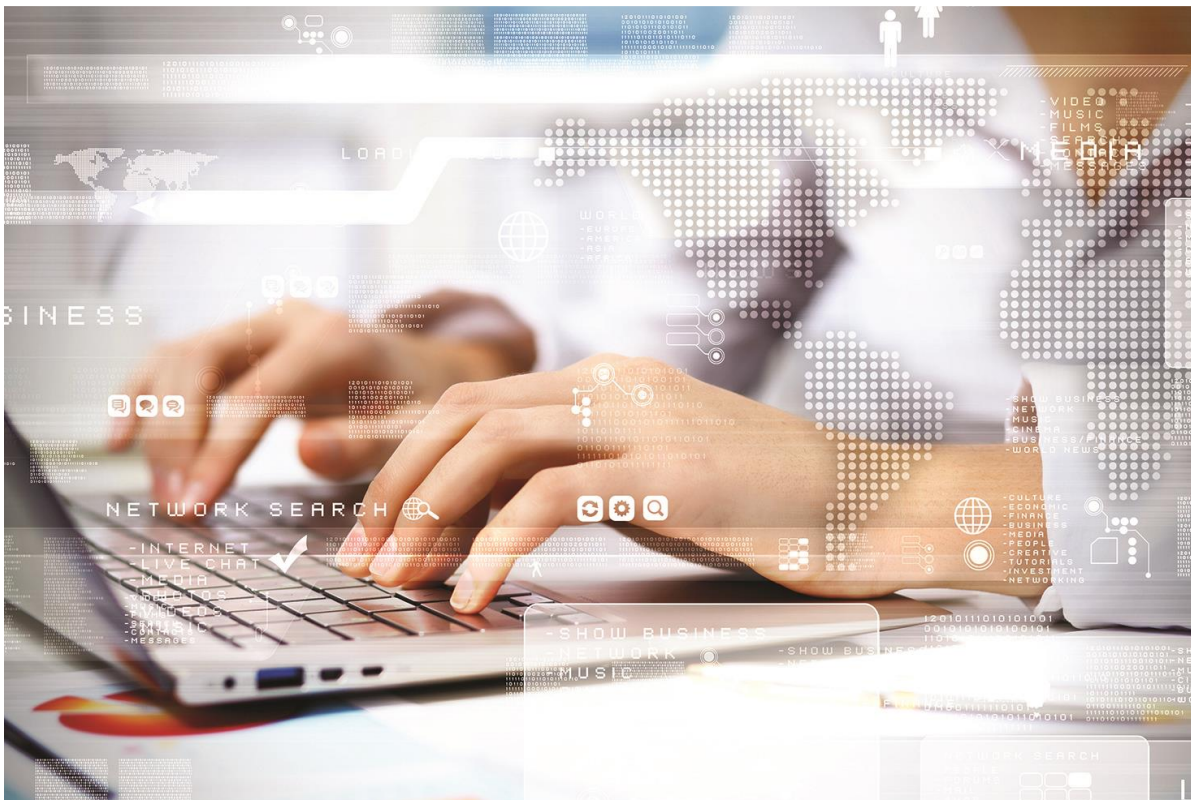


2020

Caderno de Serviços



CADERNO DE SERVIÇOS - TI

CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TI DO CIGA

Gerência de Tecnologia da Informação

Rua General Liberato Bittencourt, 1885 – Sala 102

Centro Executivo Imperatriz - Bairro Canto, Florianópolis/SC

CEP 88070-800

www.ciga.sc.gov.br

Sumário

Apresentação.....	5
Objetivos do Caderno	5
Contato.....	5
Acordo de Nível de Serviço	6
Orientação ao Consorciamento e Contratação	7
Apresentação.....	7
Responsável.....	7
Fundamentação Legal	7
Fluxo de Execução.....	7
Responsabilidades	9
Do Consórcio.....	9
Da isenção de responsabilidade das partes.....	11
1. Serviço Disponibilizado: DOM/SC	13
1.1 Descrição do objeto	13
1.2 Fundamentação legal	13
1.3 Detalhamento do serviço.....	14
1.4 Acordo de Nível de Serviço – SLA	18
2. Serviço Disponibilizado: DOM/ES.....	22
2.1. Descrição do Objeto.....	22
2.2. Fundamentação legal	22
2.3. Detalhamento do serviço.....	25
2.4. Acordo de Nível de Serviço - SLA.....	27
3. Serviço Disponibilizado: CIGA Câmara.....	30
3.2. Fundamentação legal	30
3.2.1. Portal das Câmaras	30
3.2.2. Webmail das Câmaras.....	30
3.2.3. Portal do LAI (Lei de Acesso à Informação).....	30
3.3. Detalhamento do serviço.....	31
3.4. Acordo de Nível de Serviço – SLA	32
4. Serviço Disponibilizado: CIGA CIM.....	35
4.1. Descrição do objeto	35

4.2.	Detalhamento do serviço.....	35
4.3.	Acordo de Nível de Serviço – SLA	37
5.	Serviço Disponibilizado: CIGA Simples	41
5.1.	Descrição do objeto	41
5.2.	Detalhamento do serviço.....	41
5.3.	Acordo de Nível de Serviço – SLA	42
6.	Serviço Disponibilizado: CIGA Obras.....	45
6.1.	Descrição do objeto	45
6.2.	Detalhamento do serviço.....	45
6.3.	Acordo de Nível de Serviço – SLA	46
7.	Serviço Disponibilizado: CIGA DEC.....	49
7.1.	Descrição do objeto	49
7.2.	Detalhamento do serviço.....	49
7.3.	Acordo de Nível de Serviço – SLA	50
8.	Serviço Disponibilizado: CIGA Nota	52
8.1.	Descrição do objeto	52
8.2.	Detalhamento do serviço.....	52
8.3.	Acordo de Nível de Serviço – SLA	53
9.	Serviço Disponibilizado: CIGA GEO	55
9.1.	Descrição do objeto	55
9.2.	Detalhamento do serviço.....	55
9.3.	Acordo de Nível de Serviço – SLA	56
	ANEXO II - Manutenção dos serviços	60
	ANEXO III - Índice de abreviações.....	61

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: atendimento.ciga.sc.gov.br

Acordo de Nível de Serviço

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 mesmo, o compromisso de, observadas as condições impostas a ambas as partes envolvidas e métodos de aferimento aqui descritos, cumprir os 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 se compromete a cumprir na entrega dos serviços ofertados;

Janela de suporte – Período 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 Consorciamento 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. O 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 a 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 Ciga Diário como veículo oficial de publicação legal e de divulgação dos atos processuais e administrativos (modelo disponibilizado em: <https://www.ciga.sc.gov.br/dom/>);
- 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 serviço prever outra opção;
- g) Disponibilizar endereço na web para acesso e uso do sistema, independentemente 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 inseridas 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 contratado;
- m) Responsabilizar-se pela eventual divulgação de dados oriundos do sistema que estejam sob sua responsabilidade ou tutela, bem como pelo seu inteiro teor, cientificando-se que os mesmos se encontram 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, salvo os casos previstos em contrato de uso;
- d) Recuperação de dados ou mensagens apagados 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.

1. Serviço Disponibilizado: DOM/SC

1.1 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).

1.2 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 se aplicam:

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.

1.3 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 destes, observados os prazos e condições estabelecidos na Portaria CIGA 05/2020 e no subitem “Acordo de Nível de Serviço – DOM/SC” deste Caderno de Serviços.

As normas de publicação são regulamentadas pela PORTARIA CIGA N.º 05, DE 14 DE FEVEREIRO DE 2020, Seção III- Das normas de publicação, Artigos 8º ao 14º, que se aplicam tanto ao DOM/SC como ao CIGA Diário disponibilizado aos demais estados e municípios da Federação, a saber:

Art. 8º O cadastro de atos no CIGA Diário DOM/SC é feito por meio de sistema eletrônico por usuários previamente credenciados através de Termo de Adesão ao CIGA Diário DOM/SC, disponibilizado pelo CIGA em formato físico ou eletrônico.

§ 1º Será admitido cadastro de atos por meio de sistema de terceiros que implementarem a integração conforme documentação da API de integração do CIGA Diário DOM/SC.

§ 2º A responsabilidade pelo cadastro é pessoal e intransferível.

§ 3º O ato pode ser modificado ou excluído pelo respectivo usuário cadastrador enquanto dentro do prazo para cadastro de atos no dia requerido de publicação.

§ 4º Sob nenhuma hipótese o documento anexado ao ato cadastrado será alterado em seu conteúdo, tampouco substituído, após o início do processo de editoração.

Art. 9º Cada entidade tem como limite máximo 300 atos para uma mesma edição.

Parágrafo único. Consórcios intermunicipais e associações de municípios têm como limite, aos fins de semana, 2000 atos por dia.

Art. 10. O cadastro dos atos deve ser feito até as 8h da data pretendida de publicação.

Parágrafo único. Para a última edição do ano regras diferentes poderão ser aplicadas com o devido informativo prévio.

Art. 11. O documento submetido à publicação deve:

I – estar em um dos seguintes formatos: DOCX, DOC, ODT, RTF ou TXT;

II – ter no máximo 20MB de tamanho; e

III – conter no máximo 250 páginas.

§ 1º Arquivos no formato PDF são aceitos, excepcionalmente, nos casos em que o conteúdo:

I – 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; e

II – contiver elementos ignorados conforme o art. 12, mas que sejam essenciais para o correto e completo entendimento do ato, como no caso de equações em formato de imagens e as próprias figuras entre os textos do ato.

§ 2º No ato composto por múltiplos documentos, como os demonstrativos da Lei de Responsabilidade Fiscal, é permitido o envio no formato ZIP desde que:

I – não contenha pastas e subpastas; e

II – todos os documentos estejam no formato PDF.

§ 3º No caso excepcional dos arquivos ZIP seus documentos serão inseridos na edição na ordem que for conveniente para a editoração.

§ 4º É permitido extrapolar a regra do inciso III deste caput em apenas um ato por dia.

§ 5º Para atos com anexos que extrapolem a regra do inciso III deste caput tem-se como alternativa a publicação de um extrato referenciando o arquivo cadastrado como Acervo Público, para o qual não se aplica a limitação supracitada.

Art. 12. Serão desconsiderados os elementos não textuais e periféricos dos documentos submetidos à publicação, em especial:

I – formatação de páginas, cabeçalhos, rodapés, notas de rodapé e marginais e marcas d'água;

II – leiaute em múltiplas colunas, tabulações, linhas horizontais ou verticais e disposições textuais flutuantes utilizando o recurso de "caixas de texto";

III – estilos e formatação de caractere, como o negrito, a coloração, o itálico, o sublinhado e o tachado;

IV – figuras, objetos embarcados ou vinculados;

V – formatação das tabelas, como largura de bordas e alinhamentos das células; e

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

Parágrafo único. Quando da exceção do § 1º do art. 11, todo o conteúdo e as formatações permanecerão intactos, conforme documento original.

Art. 13. É permitido ao CIGA efetuar alterações estruturais nos documentos publicados, tal como hifenização, caixa alta, alinhamentos, espaçamentos, quebras e demais alterações conforme necessidade no processo de editoração.

Art. 14. Não é permitido ao CIGA retificar ato de outra entidade, exceto quando decorrente de falha técnica cometida no processo de editoração.

Em resumo, 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., publicitando os atos 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.

Entende-se por disponibilização do sistema:

- a) A ativação e a habilitação do município contratante, bem como às demais entidades públicas municipais a ele relacionadas (Companhias de Águas de Esgoto, Câmara de Vereadores, Autarquias, etc.), desde que estas possuam CNPJ próprio, para a utilização do sistema.

Entende-se por suporte técnico:

- a) 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;
- b) 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;
- c) Esclarecimento de dúvida operacional relativa ao uso do sistema.

Entende-se por eventuais problemas técnicos:

- a) Correção de eventuais erros da aplicação.

Entende-se por demais atividades:

- a) 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;
- b) A conversão do formato dos arquivos recebidos, desde que sejam arquivos com as extensões permitidas, para formato *PDF*, se necessário;
- c) O cancelamento de publicação exclusivamente via sistema e desde que informado o código do ato, a pedido do solicitante até as 09:59 horas (nove 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;
- d) 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;
- e) 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;
- f) Disponibilização na internet de ferramenta de busca de atos em tempo integral;
- g) Backup diário dos dados hospedados no servidor do CIGA relativos ao sistema;
- h) Comunicação ao usuário com a máxima antecedência da indisponibilidade do sistema por manutenção preventiva, pendência contratual ou outra eventual causa.

1.4 Acordo de Nível de Serviço – SLA

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:

- a) 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;
- b) 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;
- c) 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;
- d) 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;
- e) 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;

- f) 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;
- g) Cancelamento de ato, por solicitação do usuário, desde que observado o horário limite de solicitação (até as 09:59 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;
- h) 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;
- i) Publicação de atos na internet, bem como disponibilização de cópia em formato *PDF* para download, até as 15 (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;
- j) 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;
- k) 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 e de que aceita a justificativa para a publicação extraordinária, observados a urgência e a justificativa para a não publicação em edição normal, 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 e inativação de usuário	48 horas úteis	96%
Capacitação de usuários	30 dias corridos	99%

Resposta à dúvida operacional	04 horas úteis	99%
Suporte operacional	24 horas úteis	99%
Cancelamento de ato cadastrado	Até as 11 horas	99%
Diagramação de atos cadastrados	Até as 08 horas	99%
Publicação de atos cadastrados	Até as 15 horas	90%
Comunicação de indisponibilidade do sistema	72 horas antes	96%
Publicação de edição extra	Até as 12 horas	90%

2. Serviço Disponibilizado: DOM/ES

2.1. 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 do Espírito Santo, sendo este administrado pelo CIGA. A publicação no Ciga Diário – DOM/ES substituirá a publicação impressa e será veiculada no endereço eletrônico (www.diariomunicipales.org.br), na rede mundial de computadores, atendendo os requisitos de autenticidade, integridade, validade jurídica e interoperabilidade da Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira (ICP – Brasil).

2.2. 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)"

Art. 32 da Constituição do Estado do Espírito Santo:

Art. 32. As administrações públicas direta e indireta de quaisquer dos Poderes do Estado e dos Municípios obedecerão aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, eficiência, finalidade, interesse público, razoabilidade, proporcionalidade e motivação, e também aos seguintes:

- 4) A criação de um diário oficial eletrônico comum, para a publicação dos atos oficiais dos municípios, pode ser viabilizada, desde que providenciada lei, por cada um dos entes federados municipais, e não por intermédio de Resolução, da associação;

prejulgado 13 TCE/SC

ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA - IMPRENSA OFICIAL - PRINCÍPIO DA PUBLICIDADE - DIÁRIO OFICIAL ELETRÔNICO EMENTA:

1) É possível a criação de um diário oficial eletrônico pelos municípios, conforme os pareceres em consulta lavrados por esta Corte de Contas (TC 008/2007, 008/2012, 007/2013 e 004/2014);

2) Com fundamento na autonomia municipal e no Princípio da Legalidade, previsto no artigo 37, da Constituição Federal, admite-se a criação de um veículo próprio para a divulgação dos atos oficiais dos municípios, desde que os entes federados interessados, individualmente, aproveem por lei municipal, a exemplo do que fora previsto no artigo 6º, inciso XIII, da Lei nº 8.666/93, para os fins da lei de licitações, uma vez que, todas as publicações oficiais objetivam o atendimento das mesmas finalidades, dentre elas, a observância dos Princípios da Publicidade, Legalidade e Eficiência;

3) A criação de um diário oficial eletrônico comum, para a publicação dos atos oficiais dos municípios, pode ser viabilizada, desde que providenciada lei, por cada um dos entes federados municipais, e não por intermédio de Resolução, da associação;

4) Além de lei autorizativa dos municípios associados e da garantia do Princípio da Publicidade, exige-se a segurança das informações, sendo necessário providenciar a ICP – infraestrutura chaves públicas e chaves de criptografia;

5) Ressalta-se, contudo, que devem ser excepcionadas as publicações que, por lei específica, exigem formas especiais, tal qual ocorre na lei de licitações;

- 6) A associação dos municípios não pode adquirir, via autarquia estadual responsável pela tecnologia das informações, o domínio de um sítio eletrônico público (.es.gov.br), que só pode ser utilizado por órgãos públicos;
- 7) Se, no entanto, os entes federados municipais formalizarem um consórcio público, com personalidade jurídica de direito público, observando-se as formalidades legais, admite-se o requerimento à autarquia estadual, do domínio de um sítio eletrônico público (.es.gov.br), que embora seja adstrito aos órgãos públicos, pode ser estendido às pessoas jurídicas de direito público, que integram a Administração Indireta;
- 8) Caso, no entanto, os entes federados não preencham os requisitos exigidos para a formação de um consórcio público, poderão estes contratá-lo, realizando procedimento licitatório, uma vez que só se admite a contratação direta, por dispensa de licitação, nos termos do artigo 24, XXVI, da Lei nº 8.666/93, quando o consórcio tiver a natureza de pessoa jurídica de direito público e a contratação for realizada pelos próprios entes federados consorciados;
- 9) De outro lado, admite-se a criação de um diário oficial eletrônico pelos municípios e a sua disponibilização por intermédio de uma página privada na internet (.com.br), com a intermediação de uma associação privada, desde que a entidade associativa não tenha fins lucrativos, objetive o atendimento de interesses da coletividade e seja expressamente autorizada a representar seus filiados judicial ou extrajudicialmente, nos termos do artigo 5º, XXI, da Constituição Federal, ressaltando-se a necessidade de que esta seja específica, para a finalidade de intermediar a criação de um diário oficial comum aos municípios interessados;
- 10) Sendo necessário, contudo, a contratação pela associação de municípios de pessoa jurídica de direito privado ou de direito público, conforme já explicitado no item anterior, esta dependerá de licitação;
- 11) Há que se observar ainda a necessidade de atendimento dos Princípios Administrativos Constitucionais, a começar pelo Princípio da Publicidade. Do mesmo modo, deve-se observar o Princípio da Eficiência, uma vez que, a economia de recursos públicos deverá constituir com a publicidade uma equação equilibrada;
- 12) Por fim, também exige-se a segurança das publicações, por intermédio de chaves de segurança e de criptografia, garantindo a veracidade das informações a serem publicadas.

Resolução AMUNES 01/2014

Institui o Diário Oficial dos Municípios do Espírito Santo disponibilizado na rede mundial de computadores.

Art. 1º Fica instituído o Diário Oficial dos Municípios do Espírito Santo para o fim de possibilitar aos municípios filiados à AMUNES, bem como às Autarquias e Fundações Públicas a eles vinculados, a publicação e a divulgação de seus atos normativos e administrativos na rede mundial de computadores (internet), cujas edições serão disponibilizadas no endereço eletrônico www.diariomunicipal.es.gov.br.

Art. 2º A adoção do Diário Oficial dos Municípios do Espírito Santo deverá ser precedida de aprovação de lei municipal que o estabeleça como o veículo oficial de publicação do município, bem como da assinatura do Termo de Responsabilidade de que trata o Anexo II desta Resolução.

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;

2.3. 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 no Estado do Espírito Santo.

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 05/2020 e no subitem "Acordo de Nível de Serviço – DOM/ES" deste Caderno de Serviços.

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.

Entende-se por disponibilização do sistema:

- a) A ativação e a habilitação de município, bem como às demais entidades públicas municipais a ele relacionadas (Companhia de Águas e Esgoto, Câmara de Vereadores, Autarquia Municipal, etc.), desde que estas possuam CNPJ próprio, para a utilização do sistema, e por solicitação exclusiva da AMUNES – Associação dos Municípios do Estado do Espírito Santo.

Entende-se por suporte técnico:

- a) 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 ao CIGA para arquivamento;
- b) 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;
- c) Esclarecimento de dúvida operacional relativa ao uso do sistema.

Entende-se por eventuais problemas técnicos:

- a) Correção de eventuais erros da aplicação.

Entende-se por demais atividades:

- a) 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;

- b) A conversão do formato dos arquivos recebidos, desde que sejam arquivos com as extensões permitidas, para formato *PDF*, se necessário;
- c) O cancelamento de publicação exclusivamente via sistema e desde que informado o código do ato, a pedido do solicitante até as 09:59 horas (nove 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;
- d) 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 17:59 horas (Dezessete horas e cinquenta e nove minutos) do dia anterior 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;
- e) Disponibilização na internet, prioritariamente até as 12:00 (doze horas) da data agendada pelo solicitante, dos atos cadastrados, bem como cópia integral em formato *PDF* para download;
- f) Disponibilização na internet de motor de busca de atos em tempo integral;
- g) Backup diário dos dados hospedados no servidor do CIGA relativos ao sistema;
- h) Comunicação ao usuário de indisponibilidade do sistema por manutenção preventiva, pendência contratual ou outra eventual causa, com antecedência.

2.4. Acordo de Nível de Serviço - SLA

Todos os chamados encaminhados à Central de Atendimento do CIGA – CAC, relativos à prestação de serviço do DOM/ES 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/ES nos termos abaixo listados:

- a) Cadastro e/ou atualização de dados cadastrais de entidades em até 24 (vinte e quatro) horas úteis após o recebimento da solicitação, observada a prerrogativa exclusiva de solicitação da AMUNES e de que sejam disponibilizados pelo solicitante todas as informações e documentos necessários à execução do mesmo, com um percentual mínimo de conformidade de 100% dos atendimentos;
- b) 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, observada a prerrogativa exclusiva de solicitação da AMUNES e desde que sejam 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;
- c) 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;
- d) 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;
- e) 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;
- f) Cancelamento automático de ato, por solicitação do usuário, desde que observado o horário limite de solicitação (até as 09:59 do dia agendado para a publicação) e desde que tal solicitação seja efetuada via sistema, com um percentual mínimo de conformidade de 99% dos atendimentos;
- g) Diagramação de atos cadastrados até as 09:59 (nove horas e cinquenta e nove minutos) do dia solicitado para a publicação pelo usuário, excetuando-se eventual impossibilidade justificada à sua consecução, com um percentual mínimo de conformidade de 90% dos atendimentos;

- h) Publicação de atos na internet, bem como disponibilização de cópia em formato *PDF* para download, até as 12 (doze) 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;
- i) 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;
- j) 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 e de que aceita a justificativa para a publicação extraordinária, observados a urgência e a justificativa para a não publicação em edição normal, com um percentual mínimo de conformidade de 90% dos atendimentos.

Tabela 2:

Serviço	Prazo	SLA
Disponibilização do sistema ao novo contratante	24 horas úteis	100%
Cadastro, atualização e inativação de usuário	48 horas úteis	96%
Capacitação de usuários	30 dias corridos	99%
Resposta à dúvida operacional	04 horas úteis	99%
Suporte operacional	24 horas úteis	99%
Cancelamento de ato cadastrado	Até as 10 horas	99%
Diagramação de atos cadastrados	Até as 10 horas	99%
Publicação de atos cadastrados	Até as 12 horas	90%
Comunicação de indisponibilidade do sistema	72 horas antes	96%
Publicação de edição extra	Até as 12 horas	90%

3. Serviço Disponibilizado: CIGA Câmara

3.1. Descrição do objeto

O Sistema de 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 à 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:

3.2. Fundamentação legal

3.2.1. 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.

3.2.2. 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.

3.2.3. 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.

3.3. 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:

- a) 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;
- b) A disponibilização do módulo de controle de tramitação de processo legislativo;
- c) A parametrização inicial do sistema e a configuração inicial dos seus módulos;
- d) Disponibilização de banco de dados de versão anterior em novo portal, sendo possível a migração de conteúdo de município que já tenha algum conteúdo em outro portal, conforme valores especificados no CONTRATO ADMINISTRATIVO N.º 31/2020/CIGA, PROCESSO ADMINISTRATIVO N.º 54/2019 e PREGÃO PRESENCIAL N.º 08/2019.

Entende-se por suporte técnico:

- a) 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;
- b) Recuperação de senha de usuário;

- c) 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);
- d) Capacitação de usuários na utilização do sistema via *web*, na sede do CIGA, ou *in loco* observada previamente a disponibilidade de data para a execução da mesma;
- e) Esclarecimento de dúvida operacional relativa ao uso do sistema;

Entende-se por eventuais problemas técnicos:

- a) Correção de eventuais erros da aplicação;
- b) Correção de indisponibilidade do endereço web fornecido pelo CIASC.

Entende-se por demais atividades:

- e) Backup diário dos dados hospedados no servidor da empresa fornecedora do sistema conforme CONTRATO ADMINISTRATIVO N.º 31/2020/CIGA, PROCESSO ADMINISTRATIVO N.º 54/2019 e PREGÃO PRESENCIAL N.º 08/2019, relativos ao sistema;
- a) Comunicação ao usuário de indisponibilidade do sistema por manutenção preventiva, pendência contratual ou outra causa eventual, com antecedência.

3.4. 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:

- a) Disponibilização do portal da Câmara de Vereadores, com endereço de acesso no modelo 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 100% dos atendimentos;

- b) Configuração inicial dos módulos disponibilizados (Processo Legislativo, Portal da Câmara e E-mail Institucional) em até 72 (setenta e duas) 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;
- c) Migração e disponibilização do banco de dados de versão anterior disponibilizada pelo CIGA para versão atualizada do portal da Câmara de Vereadores em até 96 (noventa e seis) 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;
- d) 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;
- e) 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;
- f) Alteração da cota máxima de contas de e-mail inicialmente disponibilizadas à Câmara de Vereadores contratante (20 contas no formato *nome do usuário@nome_da_camara.sc.gov.br*) bem como a alteração da cota máxima de armazenamento padrão (1 GB) de usuário específico, desde que justificada a alteração e esta, 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;
- g) Capacitação de usuário no uso do sistema, desde que haja data disponível, a ser realizada na sede do CIGA, *in loco* 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;

- h) 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;
- i) 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;
- j) 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;
- k) 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;
- l) 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 3:

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

Suporte operacional	24 horas úteis	99%
Disponibilização de endereço web	72 horas úteis	96%
Comunicação de indisponibilidade do sistema	72 horas úteis	96%
Configuração de módulos no servidor FECAM	72 horas úteis	99%

4. Serviço Disponibilizado: CIGA CIM

4.1. 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.

4.2. 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:

- a) 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;

Entende-se por suporte técnico:

- a) 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;
- b) 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;
- c) A parametrização das áreas de análise do município no ambiente SIARCO, desde que fornecidas todas as informações solicitadas pelo CIGA à consecução da mesma;
- d) 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;
- e) Capacitação de usuários na utilização do sistema via web ou na sede do CIGA, observada previamente a disponibilidade de data para a sua aplicação;
- f) Esclarecimento de dúvida operacional relativa ao uso do sistema;

Entende-se por eventuais problemas técnicos:

- a) 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 do município contratante, 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;

- b) 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;
- c) 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:

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

4.3. 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 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 CIM nos termos abaixo listados:

- a) 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;

- b) 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;
- c) 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;
- d) 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;
- e) 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;
- f) 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;
- g) Parametrização do sistema CIGA CIM 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;

- h) 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;
- i) Sincronização dos dados do CIGA CIM com a base de dados da JUCESC em até 08 (oito) horas úteis após o registro do evento no CIGA CIM, com um percentual mínimo de conformidade de 90% dos atendimentos;
- j) Backup dos dados do CIGA CIM executado diariamente às 00h30min, com um percentual mínimo de conformidade de 99% dos atendimentos;
- k) 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;
- l) 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;
- m) Sincronização e dados por falha de comunicação entre o CIGA CIM 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;
- n) 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;
- o) 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;

- p) 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;
- q) 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;
- r) 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 4:

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%
Sincronização de dados	08 horas úteis	90%
Emissão de relatórios específicos	15 dias úteis	90%
Comunicação de indisponibilidade	72 horas antes	99%
Reprocessamento por falha do SIARCO	04 horas úteis	96%
Correção de indisponibilidade no recebimento	24 horas úteis	96%
Correção de divergência de dados	24 horas úteis	96%
Resposta à dúvida operacional	04 horas úteis	96%
Suporte operacional	24 horas úteis	96%
Capacitação de usuários	30 dias corridos	99%
Disponibilização de imagens - SIARCO	02 horas úteis	96%
Disponibilização do portal do autônomo	24 horas	99%

5. Serviço Disponibilizado: CIGA Simples

5.1. 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.

5.2. 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 N° 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:

- a) 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:

- a) 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, com envio posterior do documento original devidamente assinado pelos responsáveis nele indicados;
- b) Resposta a eventuais dúvidas operacionais relacionadas ao uso do sistema.

Entende-se por eventuais problemas técnicos:

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

Entende-se por demais atividades:

- a) 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;
- b) Comunicação ao usuário de indisponibilidade do sistema por manutenção preventiva, pendência contratual ou outra eventual causa com antecedência.

5.3. 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:

- a) 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;
- b) 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;
- c) 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;
- d) 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;
- e) 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;
- f) 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;
- g) 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 5:

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%

6. Serviço Disponibilizado: CIGA Obras

6.1. 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.

6.2. 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:

- a) 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:

- a) 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;
- b) 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;
- c) Esclarecimento de dúvida operacional relativa ao uso do sistema;

Entende-se por eventuais problemas técnicos:

- a) Inacessibilidade do sistema;
- b) 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:

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

6.3. 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:

- a) 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;
- b) 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;
 - c) 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;
 - d) 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;
 - e) 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;
 - f) 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;
 - g) 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;
 - h) Backup dos dados do CIGA OBRAS executado diariamente às 00h30min, com um percentual mínimo de conformidade de 96% dos atendimentos;
 - i) 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;

- j) 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 6:

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%

7. Serviço Disponibilizado: CIGA DEC

7.1. Descrição do objeto

O serviço disponibiliza ao contratante plataforma que permite a comunicação oficial eletrônica entre o poder público municipal e seus contribuintes. As mensagens são enviadas pelos fiscais do município e visualizadas pelos contribuintes por meio de interface que se adapta para diferentes tamanhos de tela de dispositivo.

O CIGA DEC garante a confiabilidade da comunicação com protocolos de acesso confiáveis, bem como a autenticidade com o uso de *QR Codes*.

7.2. Detalhamento do serviço

O sistema permite a disponibilização, o acompanhamento e a comunicação de forma continuada e virtual de informações de caráter fiscal entre a administração municipal e seus contribuintes, melhorando a velocidade e a confiabilidade das mesmas, através do CIGA DEC - Sistema de Gestão do Domicílio Eletrônico do Contribuinte.

Basicamente, o sistema fomenta a interação e a integração para que os atos e termos processuais municipais sejam formalizados, comunicados e transmitidos por formato eletrônico, por meio de uma caixa postal eletrônica, com acesso restrito aos usuários cadastrados e autorizados, garantidos o sigilo, a identificação, a autenticidade e a integridade das informações.

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:

- a) A disponibilização de acesso ao novo consorciado ao sistema CIGA DEC;

Entende-se por suporte técnico:

- a) O cadastro, a atualização cadastral e a inativação de cadastro de administradores locais do município (estes responsáveis pelo cadastro dos demais usuários do sistema), 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;

- b) Resposta a eventuais dúvidas operacionais relacionadas ao uso do sistema.

Entende-se por eventuais problemas técnicos:

- a) Inaccessibilidade do sistema;

Entende-se por demais atividades:

- a) 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;
- b) Comunicação ao usuário de indisponibilidade do sistema por manutenção preventiva, pendência contratual ou outra eventual causa com antecedência.

7.3. 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:

- a) Liberação de acesso ao sistema CIGA DEC 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;
- b) Cadastro e habilitação de novos usuários (administrador local do município), 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;

- c) 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;
- d) 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;
- e) 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;
- f) 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;

Tabela 7:

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%

8. Serviço Disponibilizado: CIGA Nota

8.1. 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.

8.2. 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:

- a) A disponibilização de acesso ao novo consorciado ao sistema CIGA DEC.

Entende-se por suporte técnico:

- a) 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;

- b) Resposta a eventuais dúvidas operacionais relacionadas ao uso do sistema.

Entende-se por eventuais problemas técnicos:

- a) Inacessibilidade do sistema;
- b) Ocorrência de erro de sistema ou inconsistência nos relatórios gerados pelo mesmo.

Entende-se por demais atividades:

- a) 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;
- b) Comunicação ao usuário de indisponibilidade do sistema por manutenção preventiva, pendência contratual ou outra eventual causa com antecedência.

8.3. 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:

- a) 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;
- b) 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;

- c) 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;
- d) 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;
- e) 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;
- f) 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;
- g) 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 8:

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%

9. Serviço Disponibilizado: CIGA GEO

9.1. 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 integrado aos demais sistemas dos Municípios e aos sistemas do CIGA.

9.2. 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:

- a) A disponibilização de acesso ao novo consorciado ao sistema CIGA GEO via internet e/ou intranet;
- b) 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;
- c) Integração, via *WebService*, com o sistema tributário utilizado pelo contratante para o compartilhamento de dados cadastrais e fiscais dos

imóveis, desde de que fornecida interface de integração por parte da contratante.

Entende-se por suporte técnico:

- a) 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;
- b) 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;
- c) Capacitação de usuários na utilização do sistema na sede do município contratante, observada previamente a disponibilidade de data para a sua aplicação;
- d) Esclarecimento de dúvida operacional relativa ao uso do sistema;

Entende-se por eventuais problemas técnicos:

- a) 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:

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

9.3. 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:

- a) Disponibilização de acesso ao sistema CIGA GEO 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;
- b) 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 de Cadastro de Usuário devidamente preenchido e assinado efetuado em tempo hábil, com um percentual mínimo de conformidade de 96% dos atendimentos;
- c) 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;
- d) Backup dos dados do CIGA GEO executado diariamente às 00h30min, com um percentual mínimo de conformidade de 99% dos atendimentos;
- e) 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;

- f) 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;
- g) 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;
- h) 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;
- i) Capacitação de usuário no uso do sistema, desde que haja data disponível, a ser realizada na sede do município contratante 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 9:

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

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 contatado seja de responsabilidade do CIGA:

- a) Data Center para a disponibilização de servidores web, para fins de hospedagem da aplicação, registro e consulta de dados relacionados à mesma;
- b) Sistema de climatização dedicado para os equipamentos de processamento de dados;
- c) Sistema de controle de acesso físico às instalações do Data Center, bem como aplicativo de restrição de acesso virtual aos dados do mesmo;
- d) Infraestrutura de conectividade entre o Data Center e a internet;
- e) Energia elétrica estabilizada, com fornecimento continuado, independente do fornecedor local assegurado pelo uso de nobreaks;
- f) Sistema de backup e recovery dos dados do Data Center;
- g) 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:

- a) Manutenção corretiva de sistemas;
- b) Corpo técnico capacitado e especializado no atendimento ao usuário, suporte e operação dos equipamentos e sistemas disponibilizados pelo CIGA;
- c) Capacitação presencial ou remota referente ao uso do sistema;
- d) Manutenção de compatibilidade com SOs e navegadores web disponíveis no mercado;
- e) 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;
- f) 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;
- g) 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
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
CIGA Nota	Sistema de Gestão da Nota Fiscal Eletrônica de Serviços
CIGA SIMPLES	Sistema de Gestão do Simples Nacional
ICP - Brasil	Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira
JUCESC	Junta Comercial do Estado de Santa Catarina
LAI	Lei de Acesso à Informação
MEI	Microempreendedor Individual
NFe-C	Nota Fiscal Eletrônica Conjugada
NFe-S	Nota Fiscal Eletrônica de Serviços
PGCV	Programa de Gestão das Câmaras de Vereadores
CIGA OBRAS	Programa de Gestão de Obras
CIGA CIM	Portal do Registro Mercantil
REDESIM	Rede Nacional para a Simplificação do Registro e da Legalização de Empresas e Negócios
RFB	Receita Federal do Brasil

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
SLA	Service Level Agreement
SO	Sistema Operacional
TCE/ES	Tribunal de Contas do Estado do Espírito Santo
TCE/SC	Tribunal de Contas do Estado de Santa Catarina