**2016**

Gerência de TI

Caderno de Serviços



**CADERNO DE SERVIÇOS DE TI**

**CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TI DO CIGA**

Gerência de Tecnologia da Informação

Rua General Liberato Bittencourt, 1885 – Sala 1307

Centro Executivo Imperatriz - Bairro Canto, Florianópolis/SC

CEP 88070800

[www.ciga.sc.gov.br](http://www.ciga.sc.gov.br)

Sumário

[**Apresentação** 7](#_Toc450219033)

[**Objetivos deste documento** 7](#_Toc450219034)

[**Contato** 7](#_Toc450219035)

[**Serviço de orientação ao consorciamento e contratação** 8](#_Toc450219036)

[Responsável 8](#_Toc450219037)

[Objetivo 8](#_Toc450219038)

[Fundamentação Legal 8](#_Toc450219039)

[Fluxo de execução 8](#_Toc450219040)

[**Responsabilidades** 10](#_Toc450219041)

[Do consórcio 10](#_Toc450219042)

[Da isenção de responsabilidade das partes 12](#_Toc450219043)

[**1. Serviço Disponibilizado: DOM** 15](#_Toc450219044)

[1.1 Descrição do objeto 15](#_Toc450219045)

[1.2 Fundamentação legal 15](#_Toc450219046)

[**2. Serviço Disponibilizado: Portal das Câmaras** 25](#_Toc450219047)

[2.1 Descrição do objeto 25](#_Toc450219048)

[2.1.1 Portal das câmaras 25](#_Toc450219049)

[2.2 Detalhamento do serviço 25](#_Toc450219050)

[2.3 Acordo de Nível de Serviço – SLA 27](#_Toc450219051)

[**3. Serviço Disponibilizado: REGIN** 31](#_Toc450219052)

[3.1 Descrição do objeto 31](#_Toc450219053)

[3.2 Detalhamento do serviço 31](#_Toc450219054)

[3.3 Acordo de Nível de Serviço – SLA 33](#_Toc450219055)

[**4. Serviço Disponibilizado: G-Simples** 39](#_Toc450219056)

[4.1 Descrição do objeto 39](#_Toc450219057)

[4.2 Detalhamento do serviço 39](#_Toc450219058)

[4.3 Acordo de Nível de Serviço – SLA 40](#_Toc450219059)

[**5. Serviço Disponibilizado: G-Nota** 43](#_Toc450219060)

[5.1 Descrição do objeto 43](#_Toc450219061)

[5.2 Detalhamento do serviço 43](#_Toc450219062)

[5.3 Acordo de Nível de Serviço – SLA 45](#_Toc450219063)

[**6. Serviço Disponibilizado: PGO** 49](#_Toc450219064)

[6.1 Descrição do objeto 49](#_Toc450219065)

[6.2 Detalhamento do serviço 49](#_Toc450219066)

[6.3 Acordo de Nível de Serviço – SLA 51](#_Toc450219067)

[**ANEXO I** 54](#_Toc450219068)

[Da infraestrutura dos serviços 54](#_Toc450219069)

[**ANEXO II** 56](#_Toc450219070)

[Da manutenção dos serviços 56](#_Toc450219071)

[**ANEXO III** 58](#_Toc450219072)

[Índice de abreviações 58](#_Toc450219073)

# Apresentação

O presente documento 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 deste documento

Organizar, documentar e tornar público o portfólio de serviços ofertados pelo CIGA, bem como os requisitos, condições, Acordos de Nível de Serviço, 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 1307 – 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: [atendimento@ciga.sc.gov.br](mailto:atendimento@ciga.sc.gov.br)

Central de atendimento: [atendimento.ciga.sc.gov.br](mailto:atendimento@ciga.sc.gov.br)

# Serviço de orientação ao consorciamento e contratação

## Responsável

Gerência Administrativa do CIGA

Rua General Liberato Bittencourt, nº 1885 – Sala 1307  
Centro Executivo Imperatriz – Bairro Canto  
Florianópolis/SC  
CEP 88070-800

## Objetivo

O presente documento objetiva subsidiar as entidades públicas que possuam interesse ou dúvidas relativas ao uso dos serviços ofertados pelo CIGA, dos procedimentos em detalhes para a adesão (consorciamento) do município ao Consórcio de Informática na Gestão Pública Municipal e, caso haja o interesse, a contratação de um ou mais serviços oferecidos por este consórcio.

## Fundamentação Legal

Na contratação de prestação de serviços junto ao CIGA 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](mailto:ciga@ciga.sc.gov.br)

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

1. 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:

1. Verificar se há orçamento na rubrica nº 3.3.93.39 (Outros Serviços de Terceiros – Pessoa Jurídica) conforme minuta contratual enviada pelo CIGA.

Despesas correntes: 100% da despesa ocorrerá sob a dotação orçamentária nº 3.3.93.39 (Outros Serviços de Terceiros – Pessoa Jurídica);

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.

1. Assinar o contrato em 02 (duas) vias e enviá-la para o seguinte endereço:  
     
   *Consórcio de Informática na Gestão Pública Municipal – CIGA*Rua General Liberato Bittencourt, nº 1885 – Sala 1307 – 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).

1. Efetivação do contrato dos serviços

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

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

1. 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);
2. Aprovar lei específica que institua o D.O.M. como veículo oficial de publicação legal e de divulgação dos atos processuais e administrativos (modelo disponibilizado em: <https://ciga.sc.gov.br/portfolio-item/domsc/>);
3. Emitir decreto regulamentando o início das publicações do município no DOM.

# Responsabilidades

## Do consórcio

1. Manter a prestação do serviço conforme acordado no contrato;
2. 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;
3. Comunicar o cliente com no mínimo 72 (setenta e duas) horas de antecedência a necessidade de paralisação da prestação do serviço para manutenção preventiva do mesmo;
4. 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;
5. Disponibilizar, sempre que solicitado, Informações sobre o Termo de Prestação de Serviços, configurações do sistema ou informações operacionais relativas ao uso do mesmo;
6. Fornecer a infraestrutura para a hospedagem e backup dos dados relativos ao sistema enquanto vigorar o contrato de prestação de serviços do mesmo, conforme ANEXO I deste caderno de serviços;
7. Disponibilizar endereço na web para acesso e uso do sistema, independente da plataforma operacional utilizada pelo usuário;
8. Cadastrar, habilitar, atualizar ou inativar dados de usuários do sistema a pedido do cliente, conforme especificado no ANEXO II deste caderno de serviços.
9. Manter a prestação do serviço conforme acordado no contrato;
10. 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**

1. Estabelecer contrato junto ao CIGA, devidamente assinado entre as partes, antes do início da prestação do serviço;
2. Encaminhar ao CIGA o Termo de Adesão do Serviço, devidamente assinado pelos responsáveis por sua aprovação, em 02 (duas) vias originais;
3. Estar em dia com o pagamento dos custos do serviço contratado;
4. 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;
5. 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;
6. 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;
7. 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;
8. Reportar ao CIGA quaisquer inclusões ou exclusões de usuários do sistema que se façam necessárias;
9. 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;
10. Comunicar à Central de Atendimento do CIGA a ocorrência de qualquer anomalia verificada durante a operação do sistema;
11. Responsabilizar-se pelo inteiro teor das informações e dados prestadas e/ou inseridas no sistema, bem como pela verificação da sua correção ortográfica, quando se aplicar ao caso;
12. Responsabilizar-se pelo zelo e segurança da sua senha pessoal de acesso ao sistema;
13. Responsabilizar-se pela eventual divulgação de dados oriundos do sistema que estejam sob sua responsabilidade bem como pelo seu inteiro teor, cientificando-se que os mesmos encontram-se sujeitos às normas de sigilo da sua instituição de origem e que, exceto casos previstos em contrato ou Lei Municipal, não possuem validade de documento público ou fiscal.

## Da isenção de responsabilidade das partes

1. Cessão ou empréstimo de qualquer equipamento;
2. Licença de uso de qualquer sistema proprietário de terceiros (operacional, aplicativos, banco de dados, etc.) que não o firmado em contrato;
3. Serviço de manutenção de sistemas contidos nos servidores do cliente;
4. Recuperação de dados ou mensagens apagados pelo usuário;
5. 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;
6. Configuração de software cliente (sistema operacional, navegador, etc.) nas estações de trabalho do cliente, exceto se assim explicitado em contrato;
7. Solução de problemas na rede local do cliente;
8. Fornecimento de provedor de acesso para a utilização dos sistemas baseados na web;
9. Suporte a problemas técnicos de sistemas ou equipamentos de terceiros, ainda que correlatos ao sistema contratado;
10. Contingenciamento por parte do CIGA de equipamentos, sistemas e dados que tenham como responsável pelo provimento o contratante.
11. **Serviço Disponibilizado: DOM**
    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, sendo este administrado pelo CIGA. A publicação no DOM substituirá a publicação impressa e será veiculada no endereço eletrônico (www.diariomunicipal.*xx*.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. **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.”

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

Art. 111 da Constituição do Estado de Santa Catarina

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

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

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

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

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

Pré-Julgado nº 1934 do TCE/SC

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

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

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

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

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

*§ 1º – A responsabilidade pelo cadastro é pessoal e intransferível.*

*§ 2º – O documento cadastrado pode ser excluído ou modificado pelo usuário que o enviou até às 8 horas do dia de publicação.*

*§ 3º – Sob nenhuma hipótese o documento cadastrado será alterado em seu conteúdo após o início do processo de editoração.*

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

*§ 1º – Arquivos no formato PDF são aceitos excepcionalmente nos casos onde o conteúdo for tabular e gerado a partir de fonte que não disponha de outro formato mais adequado de exportação, como é comum nas Prestações de Contas, Balancetes Financeiros e Editais de Notificação.*

*§ 2º – O documento deve ter no máximo 20MB de tamanho.*

*§ 3º – No caso de publicação que comprometa múltiplos documentos no formato PDF, como os demonstrativos da Lei de Responsabilidade Fiscal, é permitido o envio no formato ZIP.*

*§ 4º – No caso excepcional dos arquivos ZIP é vedado o uso de pastas e subpastas.*

*§ 5º – No caso excepcional dos arquivos ZIP os documentos serão inseridos na edição na ordem que for conveniente.*

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

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

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

*I) Corrompidos;*

*II) Incompletos;*

*III) Em branco*

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

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

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

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

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

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

*IV) Figuras, equações, objetos embarcados ou vinculados;*

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

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

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

*§ 1º O ato cancelado terá seu status alterado no sistema, assumindo o status de cancelado.*

*§ 2º É de responsabilidade do usuário que cadastrou o ato a verificação da publicação ou cancelamento do mesmo.*

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

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

De forma sucinta, o serviço constitui-se da disponibilização de ferramenta on-line que permite, por parte do contratante, o cadastro, a gestão e a publicação de atos, portarias, leis, etc., por parte da administração pública na internet. Os usuários indicados pelo município sãos 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:

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

Entende-se por suporte técnico:

1. O cadastro, a atualização cadastral e a inativação de cadastro de usuários, por solicitação do contratante, desde que fornecidas todas as informações à execução do mesmo: nome completo do usuário, cargo ou função, CPF, telefone e e-mail. É necessário o envio posterior do Termo de Adesão (único para cada usuário) devidamente assinado ao CIGA para arquivamento;
2. Recuperação de senha de usuário;
3. 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;
4. Esclarecimento de dúvida operacional relativa ao uso do sistema.

Entende-se por eventuais problemas técnicos:

1. Correção de eventuais erros da aplicação.

Entende-se por demais atividades:

1. Disponibilização de ferramenta de uso restrito, mediante login e senha, para que os usuários possam gerenciar os atos, com opção de cadastro, alteração (caso estejam de acordo com as regras estabelecidas), acompanhamento e exclusão;
2. A conversão do formato dos arquivos recebidos, desde que sejam arquivos com as extensões permitidas, para formato *PDF*, se necessário;
3. O cancelamento de publicação exclusivamente via sistema e desde que informado o código do ato, a pedido do solicitante até as 10:59:59 horas (dez horas, cinquenta e nova minutos e cinquenta e nove segundos) do dia agendado pelo solicitante para a publicação do ato. O horário de referência será, sem exceção, o horário registrado no servidor da aplicação;
4. A diagramação dos atos recebidos em conformidade com as normas de diagramação anteriormente elencadas, em formato padrão de publicação, de todos os atos cadastrados até as 07:59:59 horas (sete horas, cinquenta e nova minutos e cinquenta e nove segundos) do dia da publicação, desde que os dados a serem publicados estejam de acordo com as regras de publicação anteriormente descritas. O horário de referência será, sem exceção, o horário registrado no servidor da aplicação;
5. Disponibilização na internet, prioritariamente até as 15:00:00 (quinze horas) da data agendada pelo solicitante, dos atos cadastrados, bem como cópia integral em formato *PDF* para download;
6. Disponibilização na internet de motor de busca de atos em tempo integral;
7. Backup diário dos dados hospedados no servidor do CIGA relativos ao sistema;
8. Comunicação ao usuário de indisponibilidade do sistema por manutenção preventiva, pendência contratual ou outra eventual causa, com antecedência.
   1. **Acordo de Nível de Serviço – DOM**

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

1. Cadastro e/ou atualização de dados cadastrais de entidades 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, 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;
2. Cadastro e habilitação de novos usuários, atualização de dados cadastrais e inativação de perfil de usuários a pedido do contratante em até 48 (quarenta e oito) horas úteis após o recebimento da solicitação, desde que disponibilizados pelo solicitante todas as informações e documentos necessários à execução do mesmo, bem como o envio do Termo do Cadastro de Usuário devidamente preenchido e assinado efetuado em tempo hábil, com um percentual de 96% (noventa e seis por cento) dos atendimentos aferidos no intervalo dos últimos 12 (doze) meses em conformidade com o prazo acima estabelecido e dentro dos níveis de qualidade estipulados neste Caderno de Serviços;
3. Recuperação de senha de acesso a pedido do usuário em até 04 (quatro) horas úteis após o recebimento da mesma, desde que disponibilizados pelo solicitante todas as informações e documentos necessários à execução do mesmo, com um percentual de 99% (noventa e nove por cento) dos atendimentos aferidos no intervalo dos últimos 12 (doze) meses em conformidade com o prazo acima estabelecido e dentro dos níveis de qualidade estipulados neste Caderno de Serviços;
4. Capacitação de usuário no uso do sistema, desde que haja data disponível, a ser realizada na sede do CIGA ou via web caso haja possibilidade técnica para tal, em até 30 (trinta) dias decorrida a solicitação, desde que disponibilizados pelo solicitante todas as informações e documentos necessários à execução da mesma, com um percentual de 99% (noventa e nove por cento) dos atendimentos aferidos no intervalo dos últimos 12 (doze) meses em conformidade com o prazo acima estabelecido e dentro dos níveis de qualidade estipulados neste Caderno de Serviços;
5. Resposta à dúvida operacional encaminhada pelo usuário em até 04 (quatro) horas úteis após o recebimento desta, desde que relativa ao uso do sistema, de que não dependa de parecer de terceiros e de que disponibilizados pelo solicitante todas as informações e documentos necessários à consecução da mesma, com um percentual de 96% (noventa e seis por cento) dos atendimentos aferidos no intervalo dos últimos 12 (doze) meses em conformidade com o prazo acima estabelecido e dentro dos níveis de qualidade estipulados neste Caderno de Serviços;
6. Suporte a eventuais problemas técnicos da aplicação em até 48 (quarenta e oito) horas úteis após o recebimento do chamado, com um percentual de 96% (noventa e seis por cento) dos atendimentos aferidos no intervalo dos últimos 12 (doze) meses em conformidade com o prazo acima estabelecido e dentro dos níveis de qualidade estipulados neste Caderno de Serviços;
7. Cancelamento automático de ato, por solicitação do usuário, desde que observado o horário limite de solicitação (até as 10:59:59 do dia agendado para a publicação) e desde que tal solicitação seja efetuada via sistema, 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;
8. Diagramação de atos cadastrados que observem as normas de publicação contidas neste Caderno de Serviços, 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 de 90% (noventa 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;
9. 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 de 90% (noventa 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;
10. 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 de 99% (noventa e nove por cento) dos atendimentos aferidos no intervalo dos últimos 12 (doze) meses em conformidade com o prazo acima estabelecido e dentro dos níveis de qualidade estipulados neste Caderno de Serviços.

Tabela 1:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Serviço** | **Prazo** | **SLA** |
| Ativação de entidade | 48 horas | 96% |
| Cadastro de usuário | 48 horas | 96% |
| Recuperação de senha de usuário | 04 horas | 99% |
| Capacitação | 30 dias | 99% |
| Dúvida operacional | 04 horas | 96% |
| Suporte operacional | 48 horas | 96% |
| Cancelamento de atos | Automático | 96% |
| Diagramação de atos | Até 15 hrs | 90% |
| Publicação de atos | Até 15 hrs | 90% |
| Comunicação prévia de indisponibilidade | 72 horas | 99% |
|  |  |  |

1. **Serviço Disponibilizado: Portal das Câmaras**
   1. **Descrição do objeto**

O serviço é composto pelos seguintes módulos:

* + 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.

* + 1. **Webmail das câmaras**

Disponibiliza, dentro do sistema Portal das Câmaras, 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.

* + 1. **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.

* 1. **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 indicados pelo município são responsáveis pela inserção, atualização e verificação da veracidade 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, a dúvidas operacionais relativas ao uso do mesmo.

Entende-se por implantação e disponibilização do sistema:

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

Entende-se por suporte técnico:

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

Entende-se por eventuais problemas técnicos:

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

Entende-se por demais atividades:

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

Todos os chamados encaminhados à Central de Atendimento do CIGA – CAC, relativos à prestação de serviço do Portal das Câmaras Municipais 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 Portal das Câmaras Municipais nos termos abaixo listados:

1. 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 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;
2. Disponibilização do portal do L.A.I. (Lei de Acesso à Informação) da Câmara de Vereadores, em até 07 (sete) dias 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 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;
3. Configuração inicial dos módulos disponibilizados (L.A.I., Portal da Câmara e E-mail Institucional) em até 48 (quarenta e oito) horas úteis após a disponibilização do portal da Câmara de Vereadores na internet, desde que fornecidos todos os subsídios solicitados para a consecução do mesmo, com um percentual de 90% (noventa por cento) dos atendimentos aferidos no intervalo dos últimos 12 (doze) meses em conformidade com prazo de execução acima estabelecido e dentro dos níveis de qualidade estipulados neste Caderno de Serviços;
4. Migração e disponibilização do banco de dados de versão anterior disponibilizada pelo CIGA para versão atualizada do portal da Câmara de Vereadores em até 72 (setenta e duas) horas úteis o recebimento da solicitação, excetuando-se qualquer possibilidade de migração de banco de dados de sistemas de terceiros, desde que fornecidos todos os dados necessários à consecução do serviço, com um percentual 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;
5. Cadastro e habilitação de novos usuários, atualização de dados cadastrais e inativação de perfil de usuários a pedido do contratante em até 48 (quarenta e oito) horas úteis após o recebimento da solicitação, desde que disponibilizados pelo solicitante todas as informações e documentos necessários à execução do mesmo, bem como o envio do Termo do Cadastro de Usuário devidamente preenchido e assinado efetuado em tempo hábil, com um percentual de 96% (noventa e seis por cento) dos atendimentos aferidos no intervalo dos últimos 12 (doze) meses em conformidade com o prazo acima estabelecido e dentro dos níveis de qualidade estipulados neste Caderno de Serviços;
6. Recuperação de senha a pedido do usuário em até 04 (quatro) horas úteis após o recebimento da mesma, com um percentual de 99% (noventa e nove por cento) dos atendimentos aferidos no intervalo dos últimos 12 (doze) meses em conformidade com o prazo acima estabelecido e dentro dos níveis de qualidade estipulados neste Caderno de Serviços;
7. Alteração da cota máxima de contas de e-mail inicialmente disponibilizadas à Câmara de Vereadores contratante (100 contas no formato *nome do usuário*@*nome da camara*.sc.gov.br) bem como a alteração da cota máxima de armazenamento padrão (100 MB) de usuário específico, desde que justificada a alteração e esta justificativa aprovada pela área técnica do CIGA, em até 24 (vinte e quatro) horas úteis após o recebimento da solicitação, juntamente com a sua devida autorização, com um percentual de 99% (noventa e nove 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;
8. 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 de 99% (noventa e nove por cento) dos atendimentos aferidos no intervalo dos últimos 12 (doze) meses em conformidade com o prazo acima estabelecido e dentro dos níveis de qualidade estipulados neste Caderno de Serviços.
9. 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 de 96% (noventa e seis por cento) dos atendimentos aferidos no intervalo dos últimos 12 (doze) meses em conformidade com o prazo acima estabelecido e dentro dos níveis de qualidade estipulados neste Caderno de Serviços;
10. Suporte a eventuais problemas técnicos da aplicação em até 48 (quarenta e oito) horas úteis após o recebimento do chamado, com um percentual de 96% (noventa e seis por cento) dos atendimentos aferidos no intervalo dos últimos 12 (doze) meses em conformidade com o prazo acima estabelecido e dentro dos níveis de qualidade estipulados neste Caderno de Serviços;
11. 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 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;
12. Comunicação de indisponibilidade do sistema para manutenção preventiva em até 72 (setenta e duas) horas antes da suspensão do mesmo, por um período não superior a 24 (vinte e quatro) horas úteis, ou de indisponibilidade por qualquer outro motivo tão logo constatada com um percentual de 99% (noventa e nove por cento) dos atendimentos aferidos no intervalo dos últimos 12 (doze) meses em conformidade com o prazo acima estabelecido e dentro dos níveis de qualidade estipulados neste Caderno de Serviços.

Tabela 2:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Serviço** | **Prazo** | **SLA** |
| Disponibilização do portal da Câmara | 72 horas | 96% |
| Disponibilização do portal do L.A.I. | 07 dias | 96% |
| Configuração dos módulos | 48 horas | 90% |
| Migração de versão anterior | 72 horas | 96% |
| Cadastro de usuários | 48 horas | 96% |
| Recuperação de senha de usuário | 04 horas | 99% |
| Alteração de cotas de e-mail e armazenamento | 24 horas | 96% |
| Capacitação | 30 dias | 99% |
| Dúvida operacional | 04 horas | 96% |
| Suporte operacional | 48 horas | 96% |
| Disponibilização de endereço no CIASC | 72 horas | 96% |
| Comunicação de paralisação preventiva | 72 horas | 99% |
|  |  |  |

1. **Serviço Disponibilizado: REGIN**
   1. **Descrição do objeto**

Serviço que disponibiliza ao usuário acesso a sistema WEB para análise e deferimento de solicitações de abertura, alteração e fechamento de empresas dentro do município.

* 1. **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. 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 indicado pelo município que possua acesso ao sistema é o responsável pela visualização das informações encaminhadas pelos demais entes conveniados, bem como pela sua análise e deferimento. Também é responsável pela fidedignidade das informações por ele inseridas assim como pelos documentos emitidos a partir do sistema REGIN. O CIGA é o responsável pela implantação e/ou migração dos dados do sistema REGIN, suporte técnico ao mesmo, correção de eventuais falhas técnicas do sistema, bem como a execução de demais atividades necessárias a correta execução do serviço.

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

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

Entende-se por suporte técnico:

1. 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) ou, no caso de cadastro ou atualização cadastral de logradouros em lote, o correto preenchimento de planilha modelo fornecida pelo CIGA;
2. O cadastro, a atualização cadastral e a inativação de cadastro de usuários, desde que fornecidas todas as informações à consecução do mesmo: nome completo do usuário, cargo ou função, CPF, telefone, e-mail, qual área irá deferir e informar se poderá ou não finalizar protocolos. Caso trate-se de Administrador Local do Sistema, é necessário que estas informações sejam fornecidas através de ofício;
3. A parametrização de perfil de acesso e de deferimento de usuários, desde que fornecidas todas as informações necessárias e que a solicitação seja oriunda do Administrador Local do Sistema;
4. Recuperação de senha de usuário;
5. A parametrização do sistema, tais como: áreas sujeitas à análise, aplicação de finalização automática, configuração dos menus de exibição, etc. desde que fornecidas todas as informações solicitadas pelo CIGA;
6. Parametrização das áreas de análise do município no ambiente SIARCO, desde que fornecidas todas as informações solicitadas pelo CIGA à consecução da mesma;
7. Instalação e configuração do módulo mobile, desde que fornecido equipamento compatível e com acesso à web, bem como as devidas permissões de acesso;
8. 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;
9. 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;
10. Esclarecimento de dúvida operacional relativa ao uso do sistema;
11. Correção de eventuais erros do usuário (reabertura de protocolo para análise que tenha sido finalizado por equívoco, correção do número do alvará municipal incorreto, etc.) a pedido do usuário exclusivamente no caso do protocolo em questão ainda encontrar-se ainda em análise na JUCESC no momento da solicitação do usuário. Caso o mesmo já se encontre finalizado naquela instituição, não será alterado sob nenhuma hipótese.

Entende-se por eventuais problemas técnicos:

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

Entende-se por demais atividades:

1. Backup diário dos dados hospedados no servidor do REGIN relativos ao sistema;
2. Comunicação ao usuário de indisponibilidade do sistema por manutenção preventiva, pendência contratual ou outra eventual causa com antecedência;
3. Sincronização de dados do REGIN municipal com a base de dados da JUCESC;
   1. **Acordo de Nível de Serviço – SLA**

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

1. Liberação de acesso ao sistema REGIN 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 de aproveitamento de 100% (cem por cento) dos atendimentos aferidos no intervalo dos últimos 12 (doze) meses em conformidade com o prazo de execução acima estabelecido e dentro dos níveis de qualidade estipulados neste Caderno de Serviços;
2. Migração e disponibilização da base de dados do REGIN local no Data Center do CIGA, desde que compatível com a estrutura de tabelas do REGIN do CIGA, de que disponibilizados todos os dados de acesso à base do REGIN local pelo solicitante e de que a mesma não esteja corrompida, em até 07 (sete) dias úteis após a solicitação ou a disponibilização do acesso, o que ocorrer primeiro, com um percentual 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;
3. Cadastro de logradouros na base de dados do SIARCO em até 04 (quatro) horas úteis após o recebimento da solicitação, desde que disponibilizados pelo solicitante todas as informações e documentos necessários à execução do mesmo, com um percentual de 96% (noventa e seis por cento) dos atendimentos aferidos no intervalo dos últimos 12 (doze) meses em conformidade com prazo de execução acima estabelecido e dentro dos níveis de qualidade estipulados neste Caderno de Serviços;
4. Cadastro de logradouros em lote, quando o quantitativo ultrapassar 20 (vinte) logradouros por solicitação, 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 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;
5. Cadastro e habilitação de novos usuários, atualização de dados cadastrais e inativação de perfil de usuários a pedido do contratante em até 48 (quarenta e oito) horas úteis após o recebimento da solicitação, desde que disponibilizados pelo solicitante todas as informações e documentos necessários à execução do mesmo, bem como o envio do Termo do Cadastro de Usuário devidamente preenchido e assinado efetuado em tempo hábil, com um percentual de 96% (noventa e seis por cento) dos atendimentos aferidos no intervalo dos últimos 12 (doze) meses em conformidade com o prazo acima estabelecido e dentro dos níveis de qualidade estipulados neste Caderno de Serviços;
6. Recuperação de senha a pedido do usuário em até 04 (quatro) horas úteis após o recebimento da mesma, com um percentual de 99% (noventa e nove por cento) dos atendimentos aferidos no intervalo dos últimos 12 (doze) meses em conformidade com o prazo acima estabelecido e dentro dos níveis de qualidade estipulados neste Caderno de Serviços;
7. Parametrização de perfil de acesso de usuário, 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 REGIN ou seu superior hierárquico, 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;
8. Parametrização do sistema no REGIN municipal em até 24 (vinte e quatro) horas úteis após o recebimento da solicitação, desde que disponibilizados pelo solicitante todas as informações necessárias à execução da mesma, com um percentual 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;
9. Parametrização do sistema no ambiente SIARCO (tais como áreas de análise, perguntas adicionais, etc.) em até 24 (vinte e quatro) horas úteis após o recebimento da solicitação, desde que disponibilizados pelo solicitante todas as informações necessárias à execução da mesma, com um percentual 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;
10. Instalação e parametrização do módulo mobile a pedido do usuário em até 07 (sete) dias úteis após o recebimento da solicitação, desde que disponibilizados pelo solicitante todas as informações, equipamentos e dados de acesso necessários à consecução do serviço, com um percentual de 94% (noventa e quatro 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;
11. Sincronização dos dados do REGIN municipal com a base de dados da JUCESC em até 04 (horas) após o registro do evento no REGIN municipal, com um percentual de 90% (noventa por cento) dos atendimentos aferidos no intervalo dos últimos 12 (doze) meses em conformidade com o prazo acima estabelecido e dentro dos níveis de qualidade estipulados neste Caderno de Serviços;
12. Backup dos dados do REGIN municipal executado diariamente às 00h30min, com um percentual de 90% (noventa por cento) dos atendimentos aferidos no intervalo dos últimos 12 (doze) meses em conformidade com o prazo acima estabelecido e dentro dos níveis de qualidade estipulados neste Caderno de Serviços;
13. 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 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;
14. 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 de 99% (noventa e nove por cento) dos atendimentos aferidos no intervalo dos últimos 12 (doze) meses em conformidade com o prazo acima estabelecido e dentro dos níveis de qualidade estipulados neste Caderno de Serviços;
15. Reprocessamento de dados por falha de comunicação entre o REGIN municipal e a base de dados da JUCESC em até 04 (quatro) horas úteis após o recebimento da solicitação ou depois de decorrido o prazo de aguardo de processamento de 24 (vinte e quatro) horas anteriormente estipulados, o que ocorrer primeiro, com um percentual de 96% (noventa e seis por cento) dos atendimentos aferidos no intervalo dos últimos 12 (doze) meses em conformidade com o prazo acima estabelecido e dentro dos níveis de qualidade estipulados neste Caderno de Serviços;
16. Correção de indisponibilidade de dados enviados pelos demais órgãos conveniados, observadas as condições anteriormente descritas, em até 24 (vinte e quatro) horas úteis após o recebimento da solicitação, com um percentual de 96% (noventa e seis por cento) dos atendimentos aferidos no intervalo dos últimos 12 (doze) meses em conformidade com o prazo acima estabelecido e dentro dos níveis de qualidade estipulados neste Caderno de Serviços;
17. Correção de divergência de dados enviados pelos demais órgãos conveniados e o disponibilizado no REGIN municipal, observadas as condições anteriormente descritas, em até 24 (vinte e quatro) horas úteis após o recebimento da solicitação, com um percentual de 96% (noventa e seis por cento) dos atendimentos aferidos no intervalo dos últimos 12 (doze) meses em conformidade com o prazo acima estabelecido e dentro dos níveis de qualidade estipulados neste Caderno de Serviços;
18. Correção de eventuais erros de lançamento de dados e/ou reabertura de protocolo para análise, observadas as condições anteriormente descritas (Item 3.2 - Detalhamento do Serviço), em até 04 (quatro) horas úteis após o recebimento da solicitação, com um percentual de 96% (noventa e seis por cento) dos atendimentos aferidos no intervalo dos últimos 12 (doze) meses em conformidade com o prazo acima estabelecido e dentro dos níveis de qualidade estipulados neste Caderno de Serviços;
19. Resposta à dúvida operacional encaminhada pelo usuário em até 04 (quatro) horas úteis após o recebimento desta, desde que relativa ao uso do sistema, de que não dependa de parecer de terceiros e de que disponibilizados pelo solicitante todas as informações e documentos necessários à consecução da mesma, com um percentual de 96% (noventa e seis por cento) dos atendimentos aferidos no intervalo dos últimos 12 (doze) meses em conformidade com o prazo acima estabelecido e dentro dos níveis de qualidade estipulados neste Caderno de Serviços;
20. 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 de 99% (noventa e nove por cento) dos atendimentos aferidos no intervalo dos últimos 12 (doze) meses em conformidade com o prazo acima estabelecido e dentro dos níveis de qualidade estipulados neste Caderno de Serviços.

Tabela 3:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Serviço** | **Prazo** | **SLA** |
| Disponibilização de acesso a novo consorciado | 24 horas | 100% |
| Migração de banco de dados | 07 dias | 96% |
| Cadastro de logradouro | 04 horas | 96% |
| Cadastro de usuário | 48 horas | 96% |
| Recuperação de senha de acesso | 04 horas | 99% |
| Parametrização de perfil de usuário | 48 horas | 96% |
| Parametrização do REGIN municipal | 24 horas | 96% |
| Parametrização do município no SIARCO | 24 horas | 96% |
| Instalação e parametrização do módulo mobile | 07 dias | 94% |
| Sincronização de dados com a JUCESC | 04 horas | 90% |
| Backup do banco de dados | Diário | 99% |
| Emissão de relatórios específicos | 15 dias | 96% |
| Comunicação de paralisação preventiva | 72 horas | 99% |
| Reprocessamento de protocolos | 04 horas | 96% |
| Disponibilização de dados recebidos | 24 horas | 96% |
| Correção de dados recebidos | 24 horas | 96% |
| Suporte à dúvida operacional | 04 horas | 96% |
| Capacitação | 30 dias | 99% |
|  |  |  |

1. **Serviço Disponibilizado: G-Simples**
   1. **Descrição do objeto**

O serviço disponibiliza ao contratante dados oriundos das declarações dos contribuintes optantes pelo Simples Nacional, efetuadas à RFB de forma indexada e com diversas ferramentas de filtro e análise, a fim de subsidiar e agilizar a análise dos mesmos por parte do município.

* 1. **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.

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

Entende-se por disponibilização:

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

Entende-se por suporte técnico:

1. O cadastro, a atualização cadastral e a inativação de cadastro de usuários, desde que fornecidas todas as informações à execução do mesmo: nome completo do usuário, cargo ou função, CPF, telefone e e-mail. É necessário que se preencha um Termo de Cadastro para cada usuário a ser encaminhado via e-mail, sendo necessário o envio posterior do documento original devidamente assinado pelos responsáveis nele indicados;
2. Recuperação de senha de usuário;
3. Resposta a eventuais dúvidas operacionais relacionadas ao uso do sistema.

Entende-se por eventuais problemas técnicos:

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

Entende-se por demais atividades:

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

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

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

1. Liberação de acesso ao sistema G-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 de aproveitamento de 100% (cem por cento) dos atendimentos aferidos no intervalo dos últimos 12 (doze) meses em conformidade com o prazo de execução acima estabelecido e dentro dos níveis de qualidade estipulados neste Caderno de Serviços;
2. Importação, processamento, aplicação de filtros e disponibilização dos dados declarados pelos contribuintes optantes pelo regime tributário do Simples Nacional no formato de tabela e/ou relatório, desde que disponibilizados pela Receita Federal do Brasil, dos municípios contratantes, com periodicidade semanal e defasagem máxima de 07 (sete) dias úteis, com um percentual de 96% (noventa e seis por cento) dos atendimentos aferidos no intervalo dos últimos 12 (doze) meses em conformidade com o prazo acima estabelecido e dentro dos níveis de qualidade estipulados neste Caderno de Serviços;
3. Cadastro e habilitação de novos usuários, atualização de dados cadastrais e inativação de perfil de usuários a pedido do contratante em até 48 (quarenta e oito) horas úteis após o recebimento da solicitação, desde que disponibilizados pelo solicitante todas as informações e documentos necessários à execução do mesmo, assim como o envio do Termo do Cadastro de Usuário devidamente preenchido e assinado efetuado em tempo hábil, com um percentual de 96% (noventa e seis por cento) dos atendimentos aferidos no intervalo dos últimos 12 (doze) meses em conformidade com o prazo acima estabelecido e dentro dos níveis de qualidade estipulados neste Caderno de Serviços;
4. Recuperação de senha a pedido do usuário em até 04 (quatro) horas úteis após o recebimento da mesma, com um percentual de 99% (noventa e nove por cento) dos atendimentos aferidos no intervalo dos últimos 12 (doze) meses em conformidade com o prazo acima estabelecido e dentro dos níveis de qualidade estipulados neste Caderno de Serviços;
5. Resposta à dúvida operacional encaminhada pelo usuário em até 04 (quatro) horas úteis após o recebimento desta, desde que relativa ao uso do sistema, de que não dependa de parecer de terceiros e de que disponibilizados pelo solicitante todas as informações e documentos necessários à consecução da mesma, com um percentual de 96% (noventa e seis por cento) dos atendimentos aferidos no intervalo dos últimos 12 (doze) meses em conformidade com o prazo acima estabelecido e dentro dos níveis de qualidade estipulados neste Caderno de Serviços;
6. Suporte a eventuais problemas técnicos da aplicação em até 48 (quarenta e oito) horas úteis após o recebimento do chamado, com um percentual de 96% (noventa e seis por cento) dos atendimentos aferidos no intervalo dos últimos 12 (doze) meses em conformidade com o prazo acima estabelecido e dentro dos níveis de qualidade estipulados neste Caderno de Serviços;
7. Capacitação de usuário no uso do sistema, desde que haja data disponível, a ser realizada na sede do CIGA ou via web caso haja possibilidade técnica para tal, em até 30 (trinta) dias decorrida a solicitação, desde que disponibilizados pelo solicitante todas as informações e documentos necessários à execução da mesma, com um percentual de 99% (noventa e nove por cento) dos atendimentos aferidos no intervalo dos últimos 12 (doze) meses em conformidade com o prazo acima estabelecido e dentro dos níveis de qualidade estipulados neste Caderno de Serviços;
8. 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 de 99% (noventa e nove por cento) dos atendimentos aferidos no intervalo dos últimos 12 (doze) meses em conformidade com o prazo acima estabelecido e dentro dos níveis de qualidade estipulados neste Caderno de Serviços.

Tabela 4:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Serviço** | **Prazo** | **SLA** |
| Disponibilização de acesso a novo consorciado | 24 horas | 100% |
| Disponibilização de dados da RFB | 07 dias | 96% |
| Cadastro de usuário | 48 horas | 96% |
| Recuperação de senha de acesso | 04 horas | 99% |
| Suporte à dúvida operacional | 04 horas | 96% |
| Suporte a eventuais problemas técnicos | 48 horas | 96% |
| Capacitação | 30 dias | 99% |
| Comunicação de paralisação preventiva | 72 horas | 99% |
|  |  |  |

1. **Serviço Disponibilizado: G-Nota**
   1. **Descrição do objeto**

Serviço que disponibiliza ferramentas on-line para emissão de notas fiscais eletrônicas de serviços aos usuários cadastrados pelo município, bem como relatórios das notas emitidas através do sistema disponibilizados à municipalidade para análise e comparação com o declarado à RFB pelos usuários e/ou contribuintes.

* 1. **Detalhamento do serviço**

O sistema permite a emissão de documento fiscal gerado de forma digital e armazenado eletronicamente, objetivando registrar as operações de prestação de serviços nos estabelecimentos circunscritos no município, em substituição ao documento fiscal impresso em meios físicos.

Não há limites de usuários ou de emissões. Por opção do contratante, e desde que possua e disponibilize estrutura técnica para tal, o acesso poderá ser efetuado via token.

O sistema permite assim ao município modernizar e ter maior eficiência na análise, permitindo a aplicação de cruzamento de informações eletronicamente com procedimentos de inteligência fiscal; aos contadores a automatização da apuração dos tributos e registro de informações; às empresas a simplificação do procedimento de emissão dos documentos fiscais sem custo, com a opção de integração a sistemas terceiros; e ao contribuinte segurança, agilidade e transparência do registro fiscal dos serviços tomados.

É responsabilidade do município contratante:

1. O cadastro, a atualização cadastral e a inativação de cadastro de usuários ou entidades aptos a emitirem documentos fiscais no sistema;
2. A auditoria dos dados do sistema, da veracidade das informações prestadas pelos usuários, bem como todos os procedimentos administrativos decorrentes desta.
3. A recuperação de senha fica a cargo de cada usuário, haja vista a mesma ser feita automaticamente via link;
4. A Disponibilização de base de dados compatível contendo o cadastro de empresas no âmbito municipal;

Compete ao CIGA à disponibilização do sistema, o suporte técnico, a correção de eventuais problemas técnicos e a consecução das demais atividades inerentes ao bom funcionamento do sistema.

Entende-se por disponibilização:

1. A disponibilização do sistema ao município contratante, bem como a parametrização inicial do sistema, caso se faça necessário;
2. A disponibilização da base de dados fornecida pelo município no sistema, contendo os dados das empresas optantes pelo serviço, desde que em formato compatível com o banco de dados utilizado pela aplicação.

Entende-se por suporte técnico:

1. O cadastro, a atualização cadastral e a inativação de cadastro de usuários, desde que fornecidas todas as informações à consecução do mesmo: nome completo do usuário, cargo ou função, CPF, telefone e e-mail. É necessário que se preencha um Termo de Cadastro para cada usuário a ser encaminhado via e-mail, sendo necessário o envio posterior do documento original devidamente assinado pelos responsáveis nele indicados;
2. O suporte acima descrito aplica-se aos usuários da entidade contratante, ficando o cadastro dos demais usuários (contadores, empresas, emitentes, etc.) a cargo do próprio contratante;
3. Resposta a eventuais dúvidas operacionais relacionadas ao uso do sistema.

Entende-se por eventuais problemas técnicos:

1. Inacessibilidade do sistema;
2. Inconsistência dos dados, desde que ocasionadas pela própria aplicação.

Entende-se por demais atividades:

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

Todos os chamados encaminhados à Central de Atendimento do CIGA – CAC, relativos à prestação de serviço do G-Nota 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 G-Nota nos termos abaixo listados:

1. Disponibilização do sistema em até 24 (vinte e quatro) horas úteis após o recebimento da solicitação, desde que disponibilizado pelo solicitante todas as informações e documentos necessários à consecução da mesma, com um percentual de 100% (cem 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;
2. Cadastro e/ou atualização de dados cadastrais de entidades 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, 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;
3. Importação e disponibilização da base de dados das empresas do município que optaram por utilizar o sistema para a emissão de notas fiscais eletrônicas de serviço, a ser efetuada uma única vez, dentro do escopo da disponibilização inicial do sistema desde que no mesmo formato e na mesma versão ou em versão anterior do banco de dados da aplicação, e desde que não apresente trechos corrompidos, em até 48 (quarenta e oito) úteis após a disponibilização, com um percentual de 96% (noventa e seis por cento) dos atendimentos aferidos no intervalo dos últimos 12 (doze) meses em conformidade com prazo de execução acima estabelecido e dentro dos níveis de qualidade estipulados neste Caderno de Serviços;
4. Cadastro e habilitação de novos usuários, atualização de dados cadastrais e inativação de perfil de usuários diretamente subordinados ao contratante, a pedido deste, ficando o referente serviço relativo a terceiros a cargo do próprio contratante, em até 48 (quarenta e oito) horas úteis após o recebimento da solicitação, desde que disponibilizados pelo solicitante todas as informações e documentos necessários à consecução do mesmo, bem como o envio do Termo do Cadastro de Usuário devidamente preenchido e assinado efetuado em tempo hábil, com um percentual de 96% (noventa e seis por cento) dos atendimentos aferidos no intervalo dos últimos 12 (doze) meses em conformidade com o prazo acima estabelecido e dentro dos níveis de qualidade estipulados neste Caderno de Serviços;
5. Resposta à dúvida operacional encaminhada pelo usuário em até 04 (quatro) horas úteis após o recebimento desta, desde que relativa ao uso do sistema, de que não dependa de parecer de terceiros e de que disponibilizados pelo solicitante todas as informações e documentos necessários à consecução da mesma, com um percentual de 96% (noventa e seis por cento) dos atendimentos aferidos no intervalo dos últimos 12 (doze) meses em conformidade com o prazo acima estabelecido e dentro dos níveis de qualidade estipulados neste Caderno de Serviços;
6. Reestabelecimento do acesso ao sistema, no caso de falha técnica interna do mesmo, em até 24 (vinte e quatro) horas após a notificação do ocorrido, com um percentual de 96% (noventa e seis por cento) dos atendimentos aferidos no intervalo dos últimos 12 (doze) meses em conformidade com o prazo acima estabelecido e dentro dos níveis de qualidade estipulados neste Caderno de Serviços;
7. Suporte a eventuais problemas técnicos, como por exemplo a inconsistência dos dados oriundas de mau funcionamento da aplicação, em até 48 (quarenta e oito) horas úteis após o recebimento do chamado, com um percentual de 96% (noventa e seis por cento) dos atendimentos aferidos no intervalo dos últimos 12 (doze) meses em conformidade com o prazo acima estabelecido e dentro dos níveis de qualidade estipulados neste Caderno de Serviços;
8. 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 de 99% (noventa e nove por cento) dos atendimentos aferidos no intervalo dos últimos 12 (doze) meses em conformidade com o prazo acima estabelecido e dentro dos níveis de qualidade estipulados neste Caderno de Serviços;
9. Comunicação de indisponibilidade do sistema para manutenção preventiva em até 72 (setenta e duas) horas antes da suspensão do mesmo, por um período não superior a 24 (vinte e quatro) horas úteis, ou de indisponibilidade por qualquer outro motivo tão logo constatada com um percentual de 99% (noventa e nove por cento) dos atendimentos aferidos no intervalo dos últimos 12 (doze) meses em conformidade com o prazo acima estabelecido e dentro dos níveis de qualidade estipulados neste Caderno de Serviços.

Tabela 5:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Serviço** | **Prazo** | **SLA** |
| Disponibilização de acesso a novo consorciado | 24 horas | 100% |
| Atualização cadastral de entidade | 48 horas | 96% |
| Importação da base de dados de empresas | 48 horas | 96% |
| Cadastro de usuário | 48 horas | 96% |
| Suporte à dúvida operacional | 04 horas | 96% |
| Recuperação de acessibilidade do sistema | 24 horas | 96% |
| Suporte a eventuais problemas técnicos | 48 horas | 96% |
| Capacitação | 30 dias | 99% |
| Comunicação de paralisação preventiva | 72 horas | 99% |
|  |  |  |

1. **Serviço Disponibilizado: PGO**
   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.

* 1. **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 os padrões da Caixa Econômica Federal (DTB), com disponibilidade de todas as tabelas SINAPI, SEOP, DER, DNIT, DEINFRA, TCE e outras que podem 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 ou também através da importação de orçamento de obras de outros municípios que utilizam o sistema (caso estes tornem suas obras visíveis), assim como também permite ao usuário disponibilizar seus orçamentos de obras para outros municípios usuários do sistema.

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), visualização dos locais de obra em mapa de georreferenciamento, integração de dados com o Tribunal de Contas do Estado (através do sistema e-SFINGE), integração com a CEF (para prestação de contas e envio automático de orçamentos).

O sistema é vinculado à tabela SINAPI/SC de construção civil e atualizado mensalmente, gerando documentos automaticamente nos padrões da DTB da Caixa Econômica Federal, tais como: orçamentos, cronogramas, orçamentos pós-licitação, cronogramas pós-licitação, orçamentos reprogramados, cronogramas reprogramados, boletins de medição, resumos da medição e ofícios.

Dispõe o serviço ainda de emissão de documentos nos moldes exigidos pela CEF.

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

Entende-se por disponibilização do serviço:

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

Entende-se por suporte técnico:

1. O cadastro, a atualização cadastral e a inativação de cadastro de usuários, desde que fornecidas todas as informações à consecução do mesmo: nome completo do usuário, cargo ou função, CPF, telefone, e-mail;
2. A parametrização de perfil de acesso e de deferimento de usuários, desde que fornecidas todas as informações necessárias e que a solicitação seja oriunda do Administrador Local do Sistema;
3. Recuperação de senha de usuário;
4. Capacitação de usuários na utilização do sistema via web ou na sede do CIGA, observada previamente a disponibilidade de data para a execução da mesma;
5. Esclarecimento de dúvida operacional relativa ao uso do sistema;

Entende-se por eventuais problemas técnicos:

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

Entende-se por demais atividades:

1. Backup diário dos dados hospedados no servidor do REGIN relativos ao sistema;
2. Comunicação ao usuário de indisponibilidade do sistema por manutenção preventiva, pendência contratual ou outra eventual causa com antecedência;
3. Sincronização de dados entre o PGO e a as bases de dados das tabelas SINAPI da CEF.
   1. **Acordo de Nível de Serviço – SLA**

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

1. Liberação de acesso ao sistema PGO 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 de aproveitamento de 100% (cem por cento) dos atendimentos aferidos no intervalo dos últimos 12 (doze) meses em conformidade com o prazo de execução acima estabelecido e dentro dos níveis de qualidade estipulados neste Caderno de Serviços;
2. Cadastro e habilitação de novos usuários, atualização de dados cadastrais e inativação de perfil de usuários a pedido do contratante em até 48 (quarenta e oito) horas úteis após o recebimento da solicitação, desde que disponibilizados pelo solicitante todas as informações e documentos necessários à execução do mesmo, bem como o envio do Termo do Cadastro de Usuário devidamente preenchido e assinado efetuado em tempo hábil, com um percentual de 96% (noventa e seis por cento) dos atendimentos aferidos no intervalo dos últimos 12 (doze) meses em conformidade com o prazo acima estabelecido e dentro dos níveis de qualidade estipulados neste Caderno de Serviços;
3. Parametrização de perfil de acesso de usuário em até 48 (quarenta e oito) horas úteis após o recebimento da solicitação emitida pelo Administrador Local do PGO ou seu superior hierárquico, desde que disponibilizados pelo solicitante todas as informações e documentos necessários à execução do mesmo, com um percentual de 96% (noventa e seis por cento) dos atendimentos aferidos no intervalo dos últimos 12 (doze) meses em conformidade com prazo de execução acima estabelecido e dentro dos níveis de qualidade estipulados neste Caderno de Serviços;
4. Recuperação de senha a pedido do usuário em até 04 (quatro) horas úteis após o recebimento da mesma, com um percentual de 99% (noventa e nove por cento) dos atendimentos aferidos no intervalo dos últimos 12 (doze) meses em conformidade com o prazo acima estabelecido e dentro dos níveis de qualidade estipulados neste Caderno de Serviços;
5. Capacitação de usuário no uso do sistema, desde que haja data disponível, a ser realizada na sede do CIGA ou via web caso haja possibilidade técnica para tal, em até 30 (trinta) dias decorrida a solicitação, desde que disponibilizados pelo solicitante todas as informações e documentos necessários à execução da mesma, com um percentual de 99% (noventa e nove por cento) dos atendimentos aferidos no intervalo dos últimos 12 (doze) meses em conformidade com o prazo acima estabelecido e dentro dos níveis de qualidade estipulados neste Caderno de Serviços.
6. 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 de 96% (noventa e seis por cento) dos atendimentos aferidos no intervalo dos últimos 12 (doze) meses em conformidade com o prazo acima estabelecido e dentro dos níveis de qualidade estipulados neste Caderno de Serviços;
7. Correção da inacessibilidade do sistema, desde que esta tenha origem na aplicação o no servidor do CIGA, em até 24 (vinte e quatro) horas após o recebimento da solicitação do usuário, com um percentual de 96% (noventa e seis por cento) dos atendimentos aferidos no intervalo dos últimos 12 (doze) meses em conformidade com o prazo acima estabelecido e dentro dos níveis de qualidade estipulados neste Caderno de Serviços;
8. Correção de divergência de dados enviados pelos demais órgãos conveniados e o disponibilizado no PGO, ou da ausência dos mesmos, observadas as condições anteriormente descritas, em até 24 (vinte e quatro) horas úteis após o recebimento da solicitação, com um percentual de 96% (noventa e seis por cento) dos atendimentos aferidos no intervalo dos últimos 12 (doze) meses em conformidade com o prazo acima estabelecido e dentro dos níveis de qualidade estipulados neste Caderno de Serviços;
9. Backup dos dados do PGO executado diariamente às 00h30min, com um percentual de 90% (noventa por cento) dos atendimentos aferidos no intervalo dos últimos 12 (doze) meses em conformidade com o prazo acima estabelecido e dentro dos níveis de qualidade estipulados neste Caderno de Serviços;
10. 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 de 99% (noventa e nove por cento) dos atendimentos aferidos no intervalo dos últimos 12 (doze) meses em conformidade com o prazo acima estabelecido e dentro dos níveis de qualidade estipulados neste Caderno de Serviços;
11. Sincronização dos dados do PGO com a base de dados dos demais órgãos conveniados em até 72 (setenta e duas) horas após o recebimento destes, com um percentual de 90% (noventa por cento) dos atendimentos aferidos no intervalo dos últimos 12 (doze) meses em conformidade com o prazo acima estabelecido e dentro dos níveis de qualidade estipulados neste Caderno de Serviços.

Tabela 6:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Serviço** | **Prazo** | **SLA** |
| Disponibilização de acesso a novo consorciado | 24 horas | 100% |
| Cadastro de usuário | 48 horas | 96% |
| Parametrização de perfil de usuário | 48 horas | 96% |
| Recuperação de senha de acesso | 04 horas | 99% |
| Capacitação | 30 dias | 99% |
| Suporte a dúvidas operacionais | 04 horas | 96% |
| Recuperação de acessibilidade do sistema | 24 horas | 96% |
| Correção de divergências no banco de dados | 24 horas | 96% |
| Backup do banco de dados | diário | 90% |
| Comunicação de indisponibilidade | 72 horas | 99% |
| Sincronização de tabelas | 72 horas | 90% |
|  |  |  |

**ANEXO I**

# Da 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:

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

# ANEXO II

# Da manutenção dos serviços

São elementos que compõem a manutenção dos serviços prestados:

1. Manutenção corretiva de sistemas;
2. Corpo técnico capacitado e especializado no atendimento ao usuário, suporte e operação dos equipamentos e sistemas disponibilizados pelo CIGA;
3. Capacitação presencial ou remota referente ao uso do sistema;
4. Manutenção de compatibilidade com SOs e navegadores web disponíveis no mercado;
5. Disponibilização do sistema 24 horas por dia X 07 dias por semana, com garantia de 96% (noventa e seis por cento) de aproveitamento deste tempo nos atendimentos aferidos nos último 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;
6. 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;
7. 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

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

FECAM Federação Catarinense dos Municípios

G-Nota Sistema de Gestão da Nota Fiscal Eletrônica de Serviços

G-Simples Sistema de Gestão do Simples Nacional

ICP - Brasil Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira

JUCESC Junta Comercial do Estado de Santa Catarina

LAI Lei de Acesso à Informação

MEI Micro Empreendedor Individual

NFe-C Nota Fiscal Eletrônica Conjugada

NFe-S Nota Fiscal Eletrônica de Serviços

PGCV Programa de Gestão das Câmaras de Vereadores

PGO Programa de Gestão de Obras

REGIN Portal do Registro Mercantil

RFB Receita Federal do Brasil

SEOP

SIARCO Sistema Integrado de Automação do Regis trio 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/SC Tribunal de Contas do Estado de Santa Catarina