

# Do Consórcio

- a) Manter a prestação do serviço conforme acordado em contrato;
- b) Comunicar ao cliente, com a máxima antecedência possível, qualquer anomalia detectada no sistema, bem como qualquer evento fortuito que impeça o acesso ou correta utilização do mesmo;
- c) Comunicar o cliente com no mínimo 72 (setenta e duas) horas úteis de antecedência a necessidade de paralisação da prestação do serviço para manutenção preventiva do mesmo;
- d) Dar encaminhamento às solicitações enviadas ao CIGA em conformidade com os níveis de aproveitamento definidos no subtítulo “Acordo e Indicadores de Nível de Serviço” referente aos serviços contratados e de acordo com as normas estabelecidas no presente documento;
- e) Disponibilizar, sempre que solicitado, Informações sobre o Termo de Prestação de Serviços, configurações do sistema ou informações operacionais relativas ao uso do mesmo;
- f) Fornecer a infraestrutura para a hospedagem e backup dos dados relativos ao sistema ora utilizado enquanto vigorar o contrato de prestação de serviços do mesmo, conforme ANEXO I deste caderno de serviços, excetuados os casos onde o contrato de prestação de serviços prever outra opção;
- g) Disponibilizar endereço na web para acesso e uso do sistema, independente da plataforma operacional utilizada pelo usuário;
- h) Cadastrar, habilitar, atualizar ou inativar dados de usuários do sistema a pedido do cliente, conforme especificado no ANEXO II deste caderno de serviços, desde que este serviço esteja contemplado no Acordo de Nível de

Serviço do produto ora contratado;

i) Manter a prestação do serviço conforme acordado no contrato;

j) Comunicar ao cliente, com a máxima antecedência possível, qualquer anomalia detectada no sistema, bem como qualquer evento fortuito que impeça o acesso ou correta utilização do mesmo;

---

Revisão #2

Criado 23 agosto 2019 21:17:10

Atualizado 21 dezembro 2021 18:16:55 por Guilherme da Rocha