

# Serviço Disponibilizado:

## CIGA CIM

### Descrição do objeto

Serviço que disponibiliza ao usuário acesso ao sistema CIGA CIM de forma online para análise e deferimento de solicitações de abertura, alteração e fechamento de empresas dentro do município.

### Detalhamento do serviço

Constitui-se o presente serviço da disponibilização de plataforma on-line para a integração, registro e compartilhamento de informações dos processos de abertura ou alteração de registros de empresas entre o município, a Junta Comercial do Estado, a Secretaria de Estado da Fazenda e a Receita Federal do Brasil através e em conformidade com a Rede Nacional para a Simplificação do Registro e da Legalização de Empresas e Negócios - REDESIM. Compõe-se ainda do suporte técnico do CIGA a eventuais problemas técnicos, dúvidas operacionais relativas ao uso do mesmo ou execução de operações permitidas por este Caderno de Serviços.

O usuário designado por autoridade municipal que possua acesso ao sistema é o responsável pela visualização das informações encaminhadas pelos demais entes conveniados, assim como por sua análise e deferimento. Também é o responsável pela fidedignidade dos dados por ele inseridos e pelos documentos emitidos a partir do sistema. O CIGA é o responsável pela implantação e/ou migração dos dados para o sistema CIGA CIM, suporte técnico ao mesmo, correção de eventuais falhas técnicas do sistema e a execução de demais atividades necessárias a correta execução do serviço.

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

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

Entende-se por suporte técnico:

1. O cadastro de logradouros no ambiente SIARCO a pedido da prefeitura, desde que fornecidas todas as informações necessárias à consecução do mesmo (nome completo e sem abreviações do logradouro, tipo de logradouro, CEP do logradouro e bairro no qual o mesmo está circunscrito); No caso de cadastro ou atualização cadastral de logradouros em lote (acima de 20 logradouros), o correto preenchimento de planilha modelo fornecida pelo CIGA;
2. O cadastro, a atualização cadastral e a inativação de cadastro de usuários, desde que fornecidas todas as informações requeridas pela Junta Comercial para a consecução do mesmo: nome completo do usuário, cargo ou função, CPF, telefone e e-mail. Caso trate-se de Administrador Local do Sistema, por determinação da Jucesc, é necessário que estas informações sejam fornecidas através de ofício;
3. A parametrização das áreas de análise do município no ambiente SIARCO, desde que fornecidas todas as informações solicitadas pelo CIGA à consecução da mesma;
4. 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;
5. Capacitação de usuários na utilização do sistema via web ou na sede do CIGA, observada previamente a disponibilidade de data para a sua aplicação;
6. Esclarecimento de dúvida operacional relativa ao uso do sistema;

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 CIGA CIM e o servidor da JUCESC, onde as informações prestadas pelo usuário (deferimentos, análises e finalizações) não são sincronizadas com aquela instituição, observado o período mínimo de sincronização e processamento de 24 (vinte e quatro) horas.

Entende-se por demais atividades:

1. Backup diário dos dados hospedados no servidor do CIGA CIM 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 CIGA CIM com a base de dados da JUCESC;
4. Disponibilização de ambiente de captação de protocolos para autônomos à terceiros em ambiente web, bem como de sistema que permita seu acompanhamento.

## **Acordo de Nível de Serviço - SLA**

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

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

1. Disponibilização de acesso ao sistema CIGA CIM com disponibilização dos protocolos com status "em análise" da base de dados do SIARCO relativos ao município ao novo consorciado em até 24 (vinte e quatro horas) úteis após o recebimento da minuta de contrato devidamente assinada, com um percentual mínimo de conformidade de 100% dos atendimentos;
2. Migração e disponibilização da base de dados do CIGA CIM local no Data Center do CIGA, desde que compatível com a estrutura de tabelas do CIGA CIM, de que disponibilizados todos os dados de acesso à base do CIGA CIM 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 mínimo de conformidade de 90% dos atendimentos;
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 em até 48 (quarenta e oito) horas úteis, desde que disponibilizado pelo solicitante a relação dos logradouros em planilha conforme modelo disponibilizado pelo CIGA, e concordando o solicitante com o fato de que toda a base anterior será apagada para a importação da nova relação, com um percentual mínimo de conformidade de 90% dos atendimentos;
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 mínimo de conformidade de 96% dos atendimentos;
6. Recuperação de senha a pedido do administrador local (sendo este o responsável pela recuperação de senha dos usuários da sua entidade) em até 04 (quatro) horas úteis após o recebimento da mesma, com um percentual mínimo de conformidade de 99% dos atendimentos;
7. Parametrização de perfil de acesso de administrador local (sendo este o responsável pela recuperação de senha dos usuários da sua entidade), tais como alteração de áreas de deferimento e permissões de finalização de protocolos, em até 48 (quarenta e oito) horas úteis após o recebimento da solicitação emitida pelo Administrador Local do CIGA CIM ou seu superior hierárquico, desde que disponibilizados pelo solicitante todas as informações e documentos necessários à execução do mesmo (ofício), com um percentual mínimo de conformidade de 96% dos atendimentos;
8. Parametrização do sistema no CIGA CIM 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 mínimo de conformidade de 96% dos atendimentos;
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 mínimo de conformidade de 96% dos atendimentos;
10. Implementação e parametrização do deferimento automático por lista de CNAEs, desde que fornecidos pelo solicitantes todos os dados necessário à consecução do mesmo, inclusive na formatação de dados requerida pelo CIGA a qualquer momento da implementação para os casos de lista personalizada em até 5 (cinco) dias úteis a contar do fornecimento dos referidos dados em sua versão final e; em até 24 (vinte e quatro) horas úteis para solicitações de implementação de deferimento automático por lista de CNAEs já implementados, a saber a lista do SC Bem Mais Simples e correlatos, com um percentual mínimo de conformidade de 99% dos atendimentos.

11. Implementação do deferimento automatizado de viabilidades por zoneamento, desde que fornecidos pelo solicitante todos os dados à consecução do mesmo, inclusive na formatação de dados requerida pelo CIGA a qualquer momento da implementação, em até 5 (cinco) dias úteis com um percentual mínimo de conformidade de 99% dos atendimentos.
12. Sincronização dos dados do CIGA CIM municipal com a base de dados da JUCESC em até 08 (oito) horas úteis após o registro do evento no CIGA CIM municipal, com um percentual mínimo de conformidade de 90% dos atendimentos;
13. Backup dos dados do CIGA CIM municipal executado diariamente às 00h30min, com um percentual mínimo de conformidade de 99% dos atendimentos;
14. Emissão de relatórios específicos, desde que não sejam os ora disponibilizados automaticamente pelo sistema e dentro dos termos anteriormente acordados neste documento, em até 15 (quinze) dias úteis após o recebimento da solicitação, desde que disponibilizados pelo solicitante todas as informações e documentos necessários à execução do mesmo, com um percentual mínimo de conformidade de 90% dos atendimentos;
15. Comunicação de indisponibilidade do sistema para manutenção preventiva em até 72 (setenta e duas) horas antes da suspensão do mesmo, por um período não superior a 24 (vinte e quatro) horas úteis, ou de indisponibilidade por qualquer outro motivo tão logo constatada, com um percentual mínimo de conformidade de 99% dos atendimentos;
16. Reprocessamento de dados por falha de comunicação entre o CIGA CIM 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 mínimo de conformidade de 96% dos atendimentos;
17. 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 mínimo de conformidade de 96% dos atendimentos;
18. Correção de divergência de dados enviados pelos demais órgãos conveniados e o disponibilizado no CIGA CIM municipal, observadas as condições anteriormente descritas, em até 24 (vinte e quatro) horas úteis após o recebimento da solicitação, com um percentual mínimo de conformidade de 96% dos atendimentos;

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 mínimo de conformidade de 96% dos atendimentos;
20. Suporte a eventuais problemas técnicos da aplicação em até 24 (vinte e quatro) horas úteis após o recebimento do chamado, com um percentual mínimo de conformidade de 96% dos atendimentos;
21. Capacitação de usuário no uso do sistema, desde que haja data disponível, a ser realizada na sede do CIGA ou via web caso haja possibilidade técnica para tal, em até 30 (trinta) dias decorrida a solicitação, desde que disponibilizados pelo solicitante todas as informações e documentos necessários à execução da mesma, com um percentual mínimo de conformidade de 99% dos atendimentos;
22. Disponibilização da imagem do processo captada no ambiente SIARCO através do CIGA CIM, desde que esta seja fornecida pela Jucesc, em até 02 (duas) horas após o recebimento do relato de indisponibilidade, com um percentual mínimo de conformidade de 96% dos atendimentos;
23. Disponibilização de endereço web com interface para o solicitante (contribuinte) efetuar pedido de viabilidade para autônomos, bem como sistema de acompanhamento dos pedidos já efetuados, com um percentual mínimo de conformidade de 99% dos atendimentos;

Tabela 3:

| Serviço                                       | Prazo          | SLA  |
|---|----------------|------|
| Disponibilização de acesso ao sistema         | 24 horas úteis | 100% |
| Cadastro de logradouro no SIARCO              | 04 horas úteis | 96%  |
| Cadastro de logradouro em lote no SIARCO      | 48 horas úteis | 90%  |
| Cadastro, atualização e inativação de usuário | 48 horas úteis | 96%  |
| Recuperação de senha de administrador         | 04 horas úteis | 99%  |
| Parametrização de perfil de administrador     | 48 horas úteis | 96%  |
| Parametrização do sistema                     | 24 horas úteis | 96%  |
| Parametrização do sistema no SIARCO           | 24 horas úteis | 96%  |

|  |  |     |
|--|--|-----|
| Implementação e parametrização do deferimento automático por lista de CNAE | 05 dias úteis para listas personalizadas e 24 horas úteis para listas padronizadas | 99% |
| Implementação e parametrização do deferimento automático por zoenamento    | 05 dias úteis  | 99% |
| Sincronização de dados   | 08 horas úteis   | 90% |
| Backup de dados  | Diariamente às 00h30min  | 99% |
| Emissão de relatórios específicos  | 15 dias úteis  | 90% |
| Comunicação de indisponibilidade   | 72 horas antes   | 99% |
| Sincronização de webservice  | 04 horas úteis   | 96% |
| Resposta à dúvida operacional  | 04 horas úteis   | 96% |
| Suporte operacional  | 24 horas úteis   | 96% |
| Capacitação de usuários  | 30 dias corridos   | 96% |
| Disponibilização de imagens - SIARCO                                       | 02 horas úteis   | 96% |

---

Revisão #5

Criado 20 agosto 2019 15:56:32 por Ricardo

Atualizado 4 janeiro 2022 16:21:03 por Guilherme da Rocha