

# Serviço Disponibilizado:

# CIGA Nota

## Descrição do objeto

O CIGA NOTA gerencia notas fiscais de serviço eletrônicas (NFS-e). Estas são documentos fiscais digitais que registram operações de prestação de serviço dos estabelecimentos no município.

Uma NFS-e está sujeita ao Imposto Sobre Serviço de Qualquer Natureza (ISSQN) e sua emissão é de responsabilidade do prestador do serviço.

O CIGA NOTA oferece ferramentas para facilitar a emissão de NFS-e pelos prestadores e auxiliar a fiscalização por parte dos municípios, como também integra a emissão com sistemas de terceiros.

## Detalhamento do serviço

O sistema analisa, consolida e disponibiliza através de interface *web* tanto ao prestador de serviço quanto ao controlador do município para a emissão, validação e controle das notas eletrônicas de serviço emitidas, proporcionando maior agilidade no controle, segurança e centralização das informações relativas a este tipo de documento fiscal, proporcionando assim, uma melhor eficiência do fisco municipal no acompanhamento destas.

Compete ao usuário (município contratante) a análise crítica destes dados a fim de subsidiar seu trabalho no âmbito fiscal municipal assim como cadastrar e fornecer suporte aos contribuintes que utilizem a ferramenta, sendo responsabilidade do CIGA a disponibilização, o suporte técnico a dúvidas operacionais ou a eventuais problemas técnicos bem como às demais atividades necessárias à consecução da prestação do serviço.

Entende-se por disponibilização:

1. A disponibilização de acesso ao novo consorciado ao sistema CIGA NOTA;

Entende-se por suporte técnico:

1. O cadastro, a atualização cadastral e a inativação de cadastro de usuários (município), desde que fornecidas todas as informações à execução do mesmo: nome completo do usuário, cargo ou função, CPF, telefone e e-mail. É necessário que se preencha um Termo de Cadastro para cada usuário a ser encaminhado via e-mail, sendo necessário o envio posterior do documento original devidamente assinado pelos responsáveis nele indicados;

2. Resposta a eventuais dúvidas operacionais relacionadas ao uso do sistema.

Entende-se por eventuais problemas técnicos:

1. Inacessibilidade do sistema;
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.

## **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 CIGA NOTA nos termos abaixo listados:

1. Liberação de acesso ao sistema CIGA NOTA com disponibilização dados dos contribuintes disponibilizados pela RFB ao município em até 24 (vinte e quatro horas) úteis após o recebimento da minuta de contrato devidamente assinada, com um percentual mínimo de conformidade de 100% dos atendimentos;
2. Cadastro e habilitação de novos usuários, atualização de dados cadastrais e inativação de perfil de usuários do município (estes os responsáveis pelo cadastro e suporte a usuários comuns – contribuintes) a pedido do contratante em até 48 (quarenta e oito) horas úteis após o recebimento da solicitação, desde que disponibilizados pelo solicitante todas as informações e documentos necessários à execução do mesmo, assim como o envio do Termo do Cadastro de Usuário devidamente preenchido e assinado efetuado em tempo hábil, com um percentual mínimo de conformidade de 96% dos atendimentos;
3. 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;

4. 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;
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 mínimo de conformidade de 99% dos atendimentos;
6. 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;
7. Disponibilização de webservice, bem como suporte à eventuais dúvidas sobre a implantação do mesmo, com um percentual mínimo de conformidade de 99% dos atendimentos.

Tabela 6:

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

Revisão #4

Criado 20 agosto 2019 15:58:16 por Ricardo

Atualizado 4 janeiro 2022 16:23:27 por Guilherme da Rocha