

# Serviço Disponibilizado:

# COLETOR

## Descrição do objeto

Serviço que disponibiliza ao usuário acesso ao sistema COLETOR do CIGA de forma online, para fornecimento, o compartilhamento e o acesso de dados de forma integrada, visando aperfeiçoar o funcionamento de serviços ofertados pelo CIGA como CIGA Simples, CIGA Nota e CIGA CIM, bem como obter informações úteis para a fiscalização tributária municipal.

## Detalhamento do serviço

Constitui-se o presente serviço da disponibilização de plataforma on-line para acesso e envio de arquivos em formato digital, visando o compartilhamento destes dados, bem como a obtenção de dados da SEF/SC, que consistem na volumetria a de cartão de crédito divididos por bandeira.

O sistema já oferta a busca de diversos órgãos públicos que firmaram parceria com o CIGA, dentre os quais o CREA/SC, CAU e SEFAZ/SC, promovendo o intercâmbio de informações entre o fisco municipal e estadual, de forma voluntária e sem custos aos municípios, fomentando desta maneira o combate à evasão fiscal.

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

1. A disponibilização de acesso ao novo consorciado ao sistema COLETOR via internet e/ou intranet;
2. A importação de eventual base de dados do município, fornecidas pelo contratante para o Data Center do CIGA desde que compatível com a estrutura do mesmo, e desde que sejam disponibilizados todos os dados de acesso solicitados, e ainda e que a referida base de dados não esteja corrompida;
3. Integração, via *WebService*, com o sistema tributário utilizado pelo contratante para o compartilhamento de dados cadastrais e fiscais municipais, desde que fornecida interface de integração por parte da contratante.

Entende-se por suporte técnico:

1. O cadastro, a atualização cadastral e a inativação de cadastro de usuários no ambiente interno, desde que fornecidas todas as informações requeridas para a consecução do

mesmo: nome completo do usuário, CPF, telefone e e-mail;

2. Capacitação de usuários na utilização do sistema na sede da contratante, observada previamente a disponibilidade de data para a sua aplicação;
3. Esclarecimento de dúvida operacional relativa ao uso do sistema;

Entende-se por eventuais problemas técnicos:

1. Indisponibilidade dos dados (parcial ou total) encaminhados pelo órgão de origem, desde que constatado o envio e a integridade dos dados no arquivo recebido;

Entende-se por demais atividades:

1. O desenvolvimento de novas funcionalidades e/ou customizações e módulos, mediante levantamentos das necessidades e orçamento prévio;
2. Backup diário dos dados hospedados no servidor do COLETOR relativos ao sistema;
3. 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 ao suporte técnico do CIGA, relativos à prestação de serviço do COLETOR terão seu primeiro retorno ao usuário ou cliente e/ou encaminhamento ao responsável pela sua resposta/execução/resolução em até 02 (duas) horas úteis após a sua abertura, observado o horário comercial.

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

1. Disponibilização de acesso ao sistema COLETOR 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 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;

3. Solução de dúvidas referentes à inserção e o gerenciamento das informações cadastrais e de importação de arquivos em até 48 (quarenta e oito) horas úteis, com um percentual mínimo de conformidade de 99% dos atendimentos;
4. Backup dos dados do COLETOR executado diariamente às 00h30min, com um percentual mínimo de conformidade de 99% dos atendimentos;
5. 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;
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. 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;
8. 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;
9. Capacitação de usuário no uso do sistema, desde que haja data disponível, a ser realizada via web caso haja possibilidade técnica para tal, em até 30 (trinta) dias decorrida a solicitação, desde que disponibilizados pelo solicitante todas as informações e documentos necessários à execução da mesma, com um percentual mínimo de conformidade de 99% dos atendimentos.

Tabela 8

Serviço	Prazo	SLA
Disponibilização do sistema ao novo contratante	24 horas úteis	100%
Cadastro, atualização de dados cadastrais e inativação de usuário	48 horas úteis	96%
Resposta à dúvida operacional diretamente relacionada a importação de arquivos	48 horas úteis	99%

Backup automático de dados	Diariamente até as 00:30 horas	99%
Emissão de relatórios personalizados	15 dias úteis	90%
Comunicação de indisponibilidade do sistema	72 horas antes	99%
Resposta à dúvida operacional	04 horas úteis	96%
Suporte operacional	24 horas úteis	96%
Capacitação de usuários no uso do sistema	30 dias	99%
Disponibilização do sistema ao novo contratante	24 horas úteis	100%

Revisão #1

Criado 21 dezembro 2021 18:51:55 por Guilherme da Rocha

Atualizado 21 dezembro 2021 19:02:39 por Guilherme da Rocha