



# **Relatório de Gerenciamento de Níveis de Serviço Contratos Dataprev COMPREV**

## **Sumário**

1. APRESENTAÇÃO.....	3
2. INFORMAÇÕES CONSIDERADAS NO CÁLCULO DO REGIME DE OPERAÇÃO.....	3
3. MÉTRICA ACOMPANHADA.....	4
3.1 Disponibilidade.....	4
3.2 TMRI (Tempo Máximo para Reparo de Incidente).....	4
3.3 Paradas Programadas/Negociadas no período de 06/02/2022 a 05/03/2022.....	5
4. ACOMPANHAMENTO DA DISPONIBILIDADE MENSAL DO SERVIÇO.....	6
5. RELATÓRIO DE INCIDENTES DE INDISPONIBILIDADES NO PERÍODO: 06/02/2022 a 05/03/2022.....	7

## 1. APRESENTAÇÃO

O objetivo deste relatório de gerenciamento é apresentar os níveis de serviço do Serviço de Operacionalização e Gestão da Compensação Previdenciária, comercializado pela Dataprev como SaaS (*Software as a Service*), para regimes de previdência que necessitem realizar compensação previdenciária com outros entes, sejam Regimes Próprios (RPPS) ou o Regime Geral (RGPS/INSS), conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas nos Contratos com os entes, referente ao período de **06/02/2022** a **05/03/2022**, apurado de acordo com as regras determinadas no Modelo de Negócio, item 5: “Níveis de Serviço”; e no Anexo B: “Acordo de Nível de Serviço”.

## 2. INFORMAÇÕES CONSIDERADAS NO CÁLCULO DO REGIME DE OPERAÇÃO

PERÍODO: 06/02/2022 A 05/03/2022					
REGIME DE OPERAÇÃO	TOTAL REGIME DE OPERAÇÃO (MIN)	HORAS/DIA	TOTAL DE DIAS	TOTAL (HORAS)	DIAS NÃO CONSIDERADOS NO PERÍODO
Comercial	12.540 *	12	17	204	Sábado – 12, 19, 26/02; e 05/03/2022. Domingo – 6, 13, 20 e 27/02/2022. Carnaval – 28/02/2022 e 01/03/2022.

\* Para fins de cálculo da competência atual, considera-se 1 dia como ponto facultativo (dia 02/03, quarta-feira de cinzas) com 5 horas de ANS para o Regime de Operação Comercial (de 14h às 19h).

### 3. MÉTRICA ACOMPANHADA

#### 3.1 Disponibilidade

A disponibilidade dos serviços é definida de acordo com o seu horário de funcionamento (Regime de Operação) e será expressa como um percentual medido dentro do período de 30 dias que culminará com o período de faturamento.

<b>Serviço</b>	<b>Órgão / Entidade</b>	<b>Indicador</b>	<b>Regime de Operação</b>	<b>Meta Disponibilidade</b>
<b>Serviço de Compensação Previdenciária</b>	Diversos	Disponibilidade	Comercial	98%

#### 3.2 TMRI (Tempo Máximo para Reparo de Incidente)

O indicador TMRI (Tempo Máximo para Reparo de Incidentes) reflete o tempo máximo para que seja solucionado um incidente. Para o cálculo de glosa, será considerado o acúmulo de tempo que excede o TMRI, por período de faturamento, por serviço.

O limite de TMRI é de no máximo 4 horas por incidente de indisponibilidade registrado, e a finalidade é verificar o tempo máximo gasto para sanar uma indisponibilidade de um serviço.

<b>Serviço</b>	<b>Órgão / Entidade</b>	<b>Indicador</b>	<b>Regime de Operação</b>	<b>Meta TMRI</b>
<b>Serviço de Compensação Previdenciária</b>	Diversos	Disponibilidade	Comercial	≤ 4 h

### 3.3 Paradas Programadas/Negociadas no período de 06/02/2022 a 05/03/2022

SERVIÇO AFETADO	DATA		TOTAL (HORAS)	MOTIVO
	INÍCIO	FIM		
<b>NÃO HOUVE PARADA PROGRAMADA/NEGOCIADA</b>				
Total da Indisponibilidade (horas):				

#### 4. ACOMPANHAMENTO DA DISPONIBILIDADE MENSAL DO SERVIÇO

<b>CÁLCULO DOS INDICADORES DE DISPONIBILIDADE – PERÍODO: 06/02/2022 A 05/03/2022</b>				
<b>VALORES CONTRATADOS</b>			<b>98%</b>	<b>≤ 4 HORAS (HH:MM)</b>
<b>SERVIÇO</b>	<b>ÓRGÃO / ENTIDADE</b>	<b>INDISPONIBILIDADE (MIN)</b>	<b>DISP. OBTIDA</b>	<b>TMRI</b>
<b>Serviço de Compensação Previdenciária</b>	Diversos	00:30	99,76%	00:30

## 5. RELATÓRIO DE INCIDENTES DE INDISPONIBILIDADES NO PERÍODO: 06/02/2022 a 05/03/2022

A seguir são apresentadas as ocorrências de incidentes registradas, no período, com respectivos impactos e ações executadas para resolução dos mesmos.

NOME DO SERVIÇO	REGISTRO DE INDISPONIBILIDADE	DATA/HORA DO REGISTRO		TEMPO DE INDISPONIBILIDADE (HH:MM)	DESCRIÇÃO DA INDISPONIBILIDADE	JUSTIFICATIVAS/SOLUÇÃO
		INÍCIO	FIM			
Serviço de Compensação Previdenciária	2469645/2022	25/02/2022 08:44	25/02/2022 09:14	00:30	Usuários não conseguem acessar o serviço.	Após reinicialização dos servidores, a aplicação foi restabelecida.