



# **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 06/05/2022 a 05/06/2022.....             | 5 |
| 4. ACOMPANHAMENTO DA DISPONIBILIDADE MENSAL DO SERVIÇO.....                               | 6 |
| 5. RELATÓRIO DE INCIDENTES DE INDISPONIBILIDADES NO PERÍODO: 06/05/2022 a 05/06/2022..... | 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 **06/05/2022** a **05/06/2022**, 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: 06/05/2022 A 05/06/2022 |                                |           |               |               |   |
|----------------------------------|--------------------------------|-----------|---------------|---------------|---|
| REGIME DE OPERAÇÃO               | TOTAL REGIME DE OPERAÇÃO (MIN) | HORAS/DIA | TOTAL DE DIAS | TOTAL (HORAS) | DIAS NÃO CONSIDERADOS NO PERÍODO  |
| Comercial                        | 15.120                         | 12        | 21            | 252           | Sábado – 7, 14, 21, 28/05; e 04/06/2022.<br>Domingo – 8, 15, 22, 29/05; e 05/06/2022. |

### 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 06/05/2022 a 05/06/2022

| 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: 06/05/2022 A 05/06/2022</b> |                             |                                    |                     |                              |
|--|-----------------------------|------------------------------------|---------------------|------------------------------|
| <b>VALORES CONTRATADOS</b>   |                             |                                    | <b>98%</b>          | <b>≤ 4 HORAS<br/>(HH:MM)</b> |
| <b>SERVIÇO</b>   | <b>ÓRGÃO /<br/>ENTIDADE</b> | <b>INDISPONIBILIDADE<br/>(MIN)</b> | <b>DISP. OBTIDA</b> | <b>TMRI</b>                  |
| <b>Serviço de Compensação Previdenciária</b>   | Diversos                    | 00:00                              | 100%                | 00:00                        |

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

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

### SERVIÇO CONSTANTE DO ANS

**NÃO HOUVE REGISTRO DE OCORRÊNCIAS DE INDISPONIBILIDADES PARA O SISTEMA COMPREV NO PERÍODO.**