



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 06/06/2022 a 05/07/2022.....	5
4. ACOMPANHAMENTO DA DISPONIBILIDADE MENSAL DO SERVIÇO.....	6
5. RELATÓRIO DE INCIDENTES DE INDISPONIBILIDADES NO PERÍODO: 06/06/2022 a 05/07/2022.....	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 **06/06/2022** a **05/07/2022**, 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: 06/06/2022 A 05/07/2022					
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 – 11, 18, 25/06; e 02/07/2022. Domingo – 12, 19, 26/06; e 03/07/2022. Feriado – 16/06/2022

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.

Serviço	Órgão / Entidade	Indicador	Regime de Operação	Meta Disponibilidade
Serviço de Compensação Previdenciária	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.

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

3.3 Paradas Programadas/Negociadas no período de 06/06/2022 a 05/07/2022

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

4. ACOMPANHAMENTO DA DISPONIBILIDADE MENSAL DO SERVIÇO

CÁLCULO DOS INDICADORES DE DISPONIBILIDADE – PERÍODO: 06/06/2022 A 05/07/2022				
VALORES CONTRATADOS			98%	≤ 4 HORAS (HH:MM)
SERVIÇO	ÓRGÃO / ENTIDADE	INDISPONIBILIDADE (MIN)	DISP. OBTIDA	TMRI
Serviço de Compensação Previdenciária	Diversos	00:00	100%	00:00

5. RELATÓRIO DE INCIDENTES DE INDISPONIBILIDADES NO PERÍODO: 06/06/2022 a 05/07/2022

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.