



# **Relatório de Gerenciamento de Níveis de Serviço**

RGNS - COMPREV - Contratos Dataprev - Competência Maio/2023

Data: 12/05/2023

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

**HISTÓRICO DE REVISÕES**

<b>Versão</b>	<b>Data</b>	<b>Descrição</b>	<b>Motivo</b>
1.0	08/05/2023	Criação do Documento	



Documento assinado eletronicamente por ELISABETE HIDEKO YAMANISHI KATO  
Autenticidade e dados de assinatura podem ser conferidos em:  
<http://edoc.dataprev.gov.br/verificarAutenticidadeDocumento.xhtml>  
Informando o código de verificação ewsVrcv9 e o contra código hjPrsT0I

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

## **Sumário**

1. APRESENTAÇÃO .....	4
2. INFORMAÇÕES CONSIDERADAS NO CÁLCULO DO REGIME DE OPERAÇÃO .....	4
3. MÉTRICA ACOMPANHADA .....	4
3.1. Disponibilidade .....	4
3.2. TMRI (Tempo Máximo para Reparo de Incidente) .....	5
4. ACOMPANHAMENTO DA DISPONIBILIDADE MENSAL DO SERVIÇO .....	6
5. RELATÓRIO DE INCIDENTES DE INDISPONIBILIDADES NO PERÍODO: 06/04/2023 a 05/05/2023.....	7



Documento assinado eletronicamente por ELISABETE HIDEKO YAMANISHI KATO  
Autenticidade e dados de assinatura podem ser conferidos em:  
<http://edoc.dataprev.gov.br/verificarAutenticidadeDocumento.xhtml>  
Informando o código de verificação ewsVrcv9 e o contra código hjPrsT0I

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

## 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 **06/04/2023** a **05/05/2023**, 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: 06/04/2023 A 05/05/2023					
REGIME DE OPERAÇÃO	TOTAL REGIME DE OPERAÇÃO (MIN)	HORAS/DIA	TOTAL DE DIAS	TOTAL (HORAS)	DIAS NÃO CONSIDERADOS NO PERÍODO
Comercial	13.680	12	19	228	Sábado – 08, 15, 22 e 29/04/2023 Domingo – 09, 16, 23 e 30/04/2023 Feriado – 07/04, 21/04 e 01/05/2023

## 3. MÉTRICA ACOMPANHADA

### 3.1. Disponibilidade

A disponibilidade dos serviços é definida de acordo com o seu horário de



Documento assinado eletronicamente por ELISABETE HIDEKO YAMANISHI KATO  
 Autenticidade e dados de assinatura podem ser conferidos em:  
<http://edoc.dataprev.gov.br/verificarAutenticidadeDocumento.xhtml>  
 Informando o código de verificação ewsVrcv9 e o contra código hjPrsT0I

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

<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 06/04/2023 a 05/05/2023**

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



Documento assinado eletronicamente por ELISABETE HIDEKO YAMANISHI KATO  
 Autenticidade e dados de assinatura podem ser conferidos em:  
<http://edoc.dataprev.gov.br/verificarAutenticidadeDocumento.xhtml>  
 Informando o código de verificação ewsVrcv9 e o contra código hjPrsT0I

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

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

<b>CÁLCULO DOS INDICADORES DE DISPONIBILIDADE – PÉRIODO: 06/04/2023 A 05/05/2023</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	00:00	100%	00:00



Documento assinado eletronicamente por ELISABETE HIDEKO YAMANISHI KATO  
Autenticidade e dados de assinatura podem ser conferidos em:  
<http://edoc.dataprev.gov.br/verificarAutenticidadeDocumento.xhtml>  
Informando o código de verificação ewsVrcv9 e o contra código hjPrsT0I

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

**5. RELATÓRIO DE INCIDENTES DE INDISPONIBILIDADES NO PERÍODO: 06/04/2023 a 05/05/2023**

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.**

6/6



Documento assinado eletronicamente por ELISABETE HIDEKO YAMANISHI KATO  
Autenticidade e dados de assinatura podem ser conferidos em:  
<http://edoc.dataprev.gov.br/verificarAutenticidadeDocumento.xhtml>  
Informando o código de verificação ewsVrcv9 e o contra código hjPrsT0l



**Assinado digitalmente por:**

Elisabete Hideko Yamanishi Kato (Aprovador)