

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

HISTÓRICO DE REVISÕES

| Versão | Data | Descrição | Motivo |
|--------|------------|----------------------|--------|
| 1.0 | 07/06/2023 | Criação do Documento | |
| | | | |
| | | | |

**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 | 3 |
| 3.1. Disponibilidade | 3 |
| 3.2. TMRI (Tempo Máximo para Reparo de Incidente) | 4 |
| 4. ACOMPANHAMENTO DA DISPONIBILIDADE MENSAL DO SERVIÇO | 5 |
| 5. RELATÓRIO DE INCIDENTES DE INDISPONIBILIDADES NO PERÍODO: 06/05/2023 a 05/06/2023..... | 6 |

**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 **06/05/2023** a **05/06/2023**, 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: 06/05/2023 A 05/06/2023 | | | | | |
|---|---------------------------------------|------------------|----------------------|----------------------|---|
| 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 (06/05, 13/05, 20/05, 27/05 e 03/06/23) Domingo (07/05, 14/05, 21/05, 28/05 e 04/06/23) |

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.

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

| 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 06/05/2023 a 05/06/2023

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

Relatório de Gerenciamento de Níveis de Serviço
Contratos Dataprev – COMPREV

4. ACOMPANHAMENTO DA DISPONIBILIDADE MENSAL DO SERVIÇO

| CÁLCULO DOS INDICADORES DE DISPONIBILIDADE – PÉRIODO: 06/05/2023 A 05/06/2023 | | | | |
|--|-----------------------|--------------------------------|---------------------|--------------------------|
| VALORES CONTRATADOS | | | 98% | ≤ 4 HORAS (HH:MM) |
| SERVIÇO | ÓRGÃO/ENTIDADE | INDISPONIBILIDADE (MIN) | DISP. OBTIDA | TMRI |
| Serviço de Compensação Previdenciária | Diversos | 12:00 | 95,24% | 12:00 |

Relatório de Gerenciamento de Níveis de Serviço
Contratos Dataprev – COMPREV

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

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 INDISPONIBILIDA DE (HORAS) | Descrição da Indisponibilidade | JUSTIFICATIVA/SOLUÇÃO |
|---------------------------------------|-------------------------------|-----------------------|----------------|--|---|---|
| | | Início | Fim | | | |
| Serviço de Compensação Previdenciária | 2888837/2023 | 22/05/23 07:00 | 22/05/23 09:08 | 02:08 (*) | Os usuários não conseguem se autenticar no GERID. | Falha física ocorrida no Storage do DCRJ, após manutenção programada do fornecedor. O Storage foi restabelecido após intervenção do fornecedor no local, junto com os times responsáveis do Suporte. Na sequência, o serviço foi reiniciado e o ambiente foi normalizado. |
| | 2891282/2023 | 22/05/23 07:00 | 22/05/23 19:00 | 12:00 | | |

Obs 1.: (*) O incidente 2888837/2023 teve uma indisponibilidade de 2 horas e 8 minutos, mas seu período não é contabilizado por estar em duplicidade e dentro de um período maior de outro incidente que ocorreu durante o período total diário das 12 horas.