Relatório de Gerenciamento de Níveis de Serviço
Contratos Dataprev – COMPREV

HISTÓRICO DE REVISÕES

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

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: 06/06/2023 a 05/07/2023 6

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 **06/06/2023** a **05/07/2023**, 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: 06/06/2023 a 05/07/2023					
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	Quinta-feira (08/06) Sábado (10/06, 17/06, 24/06, 01/07/23) Domingo (11/06, 18/06, 25/06, 02/07/23)

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.

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 06/06/2023 a 05/07/2023

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: 06/06/2023 A 05/07/2023				
VALORES CONTRATADOS			98%	≤ 4 HORAS (HH:MM)
SERVIÇO	ÓRGÃO / ENTIDADE	INDISPONIBILIDADE (MIN)	DISP. OBTIDA	TMRI
Serviço de Compensação Previdenciária	Diversos	00:00	100,00%	00:00

5. RELATÓRIO DE INCIDENTES DE INDISPONIBILIDADES NO PERÍODO: 06/06/2023 a 05/07/2023

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 OS SERVIÇOS ONLINE NO PERÍODO.