Relatório de Gerenciamento de Níveis de Serviço

RGNS _COMPREV_ContratosDataprev Comp: Outubro/2022

Data: 10/10/2022

HISTÓRICO DE REVISÕES

Versão	Data	Descrição	Motivo
1.0	07/10/2022	Criação do Documento	

Documento assinado eletronicamente por HELDER ROCHA FIGUEIREDO
Autenticidade e dados de assinatura podem ser conferidos em:
http://edoc.dataprev.gov.br/verificarAutenticidadeDocumento.xhtml
Informando o código de verificação 938JDYd8 e o contra código I8Wx72Uv

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: 06/09/2022 a 05/10/2022 7

Documento assinado eletronicamente por HELDER ROCHA FIGUEIREDO
Autenticidade e dados de assinatura podem ser conferidos em:
http://edoc.dataprev.gov.br/verificarAutenticidadeDocumento.xhtml
Informando o código de verificação 938JDYd8 e o contra código I8Wx72Uv

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 **06/09/2022** a **05/10/2022**, 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: 06/09/2022 a 05/10/2022					
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 – 10,17, 24/09 e 01/10/2022. Domingo – 11,18, 25/09 e 02/10/2022. Feriado – N/A

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

Documento assinado eletronicamente por HELDER ROCHA FIGUEIREDO
Autenticidade e dados de assinatura podem ser conferidos em:
http://edoc.dataprev.gov.br/verificarAutenticidadeDocumento.xhtml
Informando o código de verificação 938JDYd8 e o contra código I8Wx72Uv

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 06/09/2022 a 05/10/2022

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

Documento assinado eletronicamente por HELDER ROCHA FIGUEIREDO
Autenticidade e dados de assinatura podem ser conferidos em:
http://edoc.dataprev.gov.br/verificarAutenticidadeDocumento.xhtml
Informando o código de verificação 938JDYd8 e o contra código I8Wx72Uv

4. ACOMPANHAMENTO DA DISPONIBILIDADE MENSAL DO SERVIÇO

CÁLCULO DOS INDICADORES DE DISPONIBILIDADE – PERÍODO: 06/09/2022 A 05/10/2022				
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

Documento assinado eletronicamente por HELDER ROCHA FIGUEIREDO
Autenticidade e dados de assinatura podem ser conferidos em:
http://edoc.dataprev.gov.br/verificarAutenticidadeDocumento.xhtml
Informando o código de verificação 938JDYd8 e o contra código I8Wx72Uv

5. RELATÓRIO DE INCIDENTES DE INDISPONIBILIDADES NO PERÍODO: 06/09/2022 a 05/10/2022

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.

Documento assinado eletronicamente por HELDER ROCHA FIGUEIREDO
Autenticidade e dados de assinatura podem ser conferidos em:
http://edoc.dataprev.gov.br/verificarAutenticidadeDocumento.xhtml
Informando o código de verificação 938JDYd8 e o contra código I8Wx72Uv

Assinado digitalmente por:

Helder Rocha Figueiredo (Aprovador)