



Relatório de Gerenciamento de Níveis de Serviço

RGNS_COMPREV_ContratosDataprev Compet - Novembro - 2022

Data: 22/11/2022

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

HISTÓRICO DE REVISÕES

Versão	Data	Descrição	Motivo
1.0	07/11/2022	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 xg5Yqwy9 e o contra código 1FI2CU6z

**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: 06/10/2022 a 05/11/2022.....	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 xg5Yqwy9 e o contra código 1FI2CU6z

**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 **06/10/2022** a **05/11/2022**, 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: 06/10/2022 A 05/11/2022					
REGIME DE OPERAÇÃO	TOTAL REGIME DE OPERAÇÃO (MIN)	HORAS/DIA	TOTAL DE DIAS	TOTAL (HORAS)	DIAS NÃO CONSIDERADOS NO PERÍODO
Comercial	14.400	12	20	240	Sábado – 8, 15, 22, 29/10/2022 e 05/11/2022. Domingo – 9, 16, 23 e 30/10/2022. Feriado – 12/10/2022.

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



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 xg5Yqwy9 e o contra código 1FI2CU6z

**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 06/10/2022 a 05/11/2022

SERVIÇO AFETADO	DATA		TOTAL (HORAS)	MOTIVO		
	INÍCIO	FIM				
NÃO HOUVE PARADA PROGRAMADA/NEGOCIADA						
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 xg5Yqwy9 e o contra código 1FI2CU6z

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

4. ACOMPANHAMENTO DA DISPONIBILIDADE MENSAL DO SERVIÇO

CÁLCULO DOS INDICADORES DE DISPONIBILIDADE – PÉRIODO: 06/10/2022 A 05/11/2022				
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 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 xg5Yqwy9 e o contra código 1FI2CU6z

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

5. RELATÓRIO DE INCIDENTES DE INDISPONIBILIDADES NO PERÍODO: 06/10/2022 a 05/11/2022

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 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 xg5Yqwy9 e o contra código 1FI2CU6z



Assinado digitalmente por:

Elisabete Hideko Yamanishi Kato (Aprovador)