Relatório de Gerenciamento de Níveis de Serviço

RGNS - COMPREV_ContratosDataprev - Compet - Novembro - 2023

Data: 07/11/2023

HISTÓRICO DE REVISÕES

Versão	Data	Descrição	Motivo
1.0	06/11/2023	Criação do Documento	

Documento assinado eletronicamente por FRANCISCO SALES NEVES DE SOUZA LIMA JUNIOR
Autenticidade e dados de assinatura podem ser conferidos em:
http://edoc.dataprev.gov.br/verificarAutenticidadeDocumento.xhtml
Informando o código de verificação RhKVQXpR e o contra código Ct21t7d8

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: 06/10/2023 a 05/11/2023 7

Documento assinado eletronicamente por FRANCISCO SALES NEVES DE SOUZA LIMA JUNIOR
Autenticidade e dados de assinatura podem ser conferidos em:
http://edoc.dataprev.gov.br/verificarAutenticidadeDocumento.xhtml
Informando o código de verificação RhKVQXpR e o contra código Ct21t7d8

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 **06/10/2023** a **05/11/2023**, 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: 06/10/2023 A 05/11/2023					
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 – 7, 14, 21, 28/10 e 04/11/2023 Domingo – 8, 15, 22, 29/10 e 05/11/2023 Feriados – 12/10 e 02/11/2023

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%

Documento assinado eletronicamente por FRANCISCO SALES NEVES DE SOUZA LIMA JUNIOR
Autenticidade e dados de assinatura podem ser conferidos em:
http://edoc.dataprev.gov.br/verificarAutenticidadeDocumento.xhtml
Informando o código de verificação RhKVQXpR e o contra código Ct21t7d8

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 06/10/2023 a 05/11/2023

Serviço afetado	Data		Total (horas)	Motivo
	Início	Fim		
Não houve Parada Programada/Negociada				
Total da Indisponibilidade (horas):				

Documento assinado eletronicamente por FRANCISCO SALES NEVES DE SOUZA LIMA JUNIOR
Autenticidade e dados de assinatura podem ser conferidos em:
http://edoc.dataprev.gov.br/verificarAutenticidadeDocumento.xhtml
Informando o código de verificação RhKVQXpR e o contra código Ct21t7d8

4. ACOMPANHAMENTO DA DISPONIBILIDADE MENSAL DO SERVIÇO

CÁLCULO DOS INDICADORES DE DISPONIBILIDADE – PERÍODO: 06/10/2023 A 05/11/2023				
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

Documento assinado eletronicamente por FRANCISCO SALES NEVES DE SOUZA LIMA JUNIOR
Autenticidade e dados de assinatura podem ser conferidos em:
http://edoc.dataprev.gov.br/verificarAutenticidadeDocumento.xhtml
Informando o código de verificação RhKVQXpR e o contra código Ct21t7d8

5. RELATÓRIO DE INCIDENTES DE INDISPONIBILIDADES NO PERÍODO: 06/10/2023 a 05/11/2023

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.

Documento assinado eletronicamente por FRANCISCO SALES NEVES DE SOUZA LIMA JUNIOR
Autenticidade e dados de assinatura podem ser conferidos em:
http://edoc.dataprev.gov.br/verificarAutenticidadeDocumento.xhtml
Informando o código de verificação RhKVQXpR e o contra código Ct21t7d8

Assinado digitalmente por:

Francisco Sales Neves de Souza Lima Junior (Aprovador)