

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

08HISTÓRICO DE REVISÕES

Versão	Data	Descrição	Motivo
1.0	06/02/2024	Criação do Documento	

**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: 06/01/2024 a 05/02/2024	7

**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 **06/01/2024** a **05/02/2024**, 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: 06/01/2024 A 05/02/2024					
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, 13, 20, 27/01 e 03/02 Domingo – 07, 14, 21, 28/01 e 04/02

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%

Relatório de Gerenciamento de Níveis de Serviço
Contratos Dataprev – COMPREV

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 06/01/2024 a 05/02/2024

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: 06/01/2024 A 05/02/2024				
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

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

5. RELATÓRIO DE INCIDENTES DE INDISPONIBILIDADES NO PERÍODO: 06/01/2024 a 05/02/2024

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.