

CONTRATO N.º 011/2023.069.C CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO QUE ENTRE SI CELEBRAM O BANCO CREFISA S.A. E A EMPRESA DE TECNOLOGIA E INFORMAÇÕES DA PREVIDÊNCIA – DATAPREV S.A., PARA A GESTÃO DOS EMPRÉSTIMOS CONSIGNADOS CONTRAÍDOS NOS BENEFÍCIOS DO PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA.

O **BANCO CREFISA S.A.**, com sede na Rua Canadá, nº 390, Bairro Jardim América, São Paulo-SP, CEP: 01.436-000, inscrito no CNPJ/MF sob o n.º 61.033.106/0001-86, neste ato representado por seu Diretor Superintendente, Sr. **JOSÉ ROBERTO LAMACCHIA**, portador da Carteira de Identidade n.º 2.831.567-4, expedida pela SSP/SP, e inscrito no CPF sob o n.º 069.710.598-91, e por seu Diretor, Sr. **IVAN DUMONT SILVA**, portador da Carteira de Identidade n.º 1.112.905, expedida pela SSP/MG, e inscrito no CPF sob o n.º 369.841.246-20, doravante denominado, simplesmente, **CONTRATANTE**, e a **EMPRESA DE TECNOLOGIA E INFORMAÇÕES DA PREVIDÊNCIA – DATAPREV S.A.**, Empresa Pública Federal, inscrita no CNPJ nº 42.422.253/0001-01, com sede no Setor de Autarquias Sul – Quadra 1 – Bloco E/F, Brasília – DF, CEP 70.070-931, neste ato representada por seu Presidente, Sr. **RODRIGO ORTIZ D’AVILA ASSUMPÇÃO**, portador da Carteira de Identidade nº 9.706.309-5, expedida pela SSP/SP, e inscrito no CPF sob o nº 105.508.858-03, e por seu Diretor de Relacionamento e Negócios, Sr. **ALAN DO NASCIMENTO SANTOS**, portador da Carteira de Identidade nº 1162741, expedida pela SSP/DF, e inscrito no CPF sob o nº 658.950.021-53, doravante denominada, simplesmente, **DATAPREV**, resolvem celebrar o presente Contrato de prestação de serviços de tecnologia da informação, que se regerá pelas seguintes cláusulas e condições:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

O presente Contrato tem por objeto a prestação, pela **DATAPREV** à **CONTRATANTE**, do serviço de Gestão da Carteira de Contratos do Empréstimo Consignado do Programa Bolsa Família, concedido durante a vigência da Portaria MC nº 816/2022, do Decreto nº 11.170/2022 e da Lei nº 14.284/2021, conforme especificações técnicas descritas nos Anexos deste Contrato.

1.1. É parte integrante deste Contrato os Termos de Adesão firmados entre a **CONTRATANTE** e a **DATAPREV** para a gestão da mesma carteira de empréstimos objeto do presente contrato.

CLÁUSULA SEGUNDA – DOS EMPRÉSTIMOS CONSIGNADOS DO PBF

A **CONTRATANTE** declara que, observadas as normas aplicáveis às instituições do Sistema Financeiro Nacional e respeitadas as suas programações orçamentárias, normas operacionais e política de concessão de crédito, **encontra-se devidamente habilitada pelo Ministério da Cidadania, atual Ministério do Desenvolvimento e**

Assistência Social, Família e Combate à Fome (MDS) a operar empréstimo consignado aos titulares de benefícios do Programa Bolsa Família.

CLÁUSULA TERCEIRA – DOS SERVIÇOS

A **DATAPREV**, por este Instrumento e na melhor forma de direito, obriga-se e compromete-se a prestar, à **CONTRATANTE**, os serviços de tecnologia da informação descritos no Anexo I deste instrumento para gestão e armazenamento dos contratos de empréstimos do PBF.

CLÁUSULA QUARTA – DAS OBRIGAÇÕES

I – DA DATAPREV:

- a) Prestação dos serviços conforme as especificações contidas no Anexo I deste Contrato;
- b) Gerir e armazenar os contratos de empréstimos do PBF de acordo com o presente contrato e seu Anexo I;
- c) Informar mensalmente à **CONTRATANTE** as parcelas consignadas e não consignadas, devidamente identificadas;
- d) Utilizar de forma específica a interface de programação – API e o padrão de interligação com as instituições financeiras para troca de informações de forma exclusiva e intransferível entre a **CONTRATANTE** e a **DATAPREV**;
- e) Fornecer o calendário de paradas programadas e enviar lembrete de confirmação da próxima parada programada com antecedência mínima de 48 horas;
- f) Não agregar novos produtos e serviços sem prévio e expresso consentimento, por escrito, da **CONTRATANTE** ou entidades de representação, ainda que não incidam custos adicionais nos referidos produtos e serviços.
- g) A Dataprev executará as atualizações tecnológicas e de segurança nos ambientes vinculados aos serviços prestados, sem ônus aos clientes, de acordo com as janelas de disponibilidade mais adequadas à continuidade do serviço.

II – DA CONTRATANTE:

- a) Cumprir e fazer cumprir a legislação em vigor sobre a matéria, desde que assegurado o ato jurídico perfeito, a coisa julgada e o direito adquirido;
- b) Prestar todos os esclarecimentos atinentes ao objeto deste Contrato dentro dos prazos solicitados pela **DATAPREV**;

c) Providenciar toda a infraestrutura necessária para atender as necessidades de operações, conforme padrões e demais condições estabelecidas pela **DATAPREV**;

d) Obter as informações necessárias à consecução das operações objeto deste Contrato valendo-se, inclusive, dos dados fornecidos pelo respectivo beneficiário, em conformidade com a legislação vigente, atuando como responsável exclusiva pelos consentimentos obtidos junto ao beneficiário;

e) A **CONTRATANTE** obriga-se a apresentar à **DATAPREV**, até a data da assinatura do contrato, cópia autenticada com firma reconhecida (i) do Contrato/Estatuto Social vigente, (ii) da(s) alteração(ões) societária(s) que eventualmente não tenha(m) sido consolidada(s) no Contrato/Estatuto Social vigente, (iii) da Ata de Eleição da Diretoria (iv) Ofício de Habilitação emitido pelo antigo Ministério da Cidadania e (v) qualquer outro documento, tais como, Procuração, Ata de Eleição do Conselho de Administração e/ou Ata de Reunião do Conselho de Administração, que se fizerem necessários para a comprovação da representação da **CONTRATANTE**.

f) Adotar os requisitos tecnológicos, além de atender aos requisitos técnicos de integração e segurança estabelecidos pela Dataprev para consumo dos serviços.

CLÁUSULA QUINTA – DO LOCAL DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

Os serviços, objeto deste Contrato, serão prestados por intermédio dos estabelecimentos da **DATAPREV**.

5.1 – Os serviços referidos no caput da Cláusula Primeira deste contrato poderão ser prestados e faturados em todas as unidades da **DATAPREV**.

CLÁUSULA SEXTA – DO CREDENCIAMENTO

O relacionamento entre a **CONTRATANTE** e a **DATAPREV**, para efeito da gestão do presente Contrato, dar-se-á exclusivamente por intermédio do Departamento de Produtos, representado pelo seu Diretor, Sr. Ivan Dumont Silva, na primeira, e do Departamento de Gestão de Contratos com Clientes - DECC na segunda, as quais credenciarão os seus respectivos representantes.

6.1 - O credenciamento aludido no *caput* desta **Cláusula** dar-se-á através de correspondência com assinatura digital entre as partes contratantes, no prazo de até 15 (quinze) dias contados a partir da data de assinatura do presente instrumento.

CLÁUSULA SÉTIMA – DAS COMUNICAÇÕES E DOS REGISTROS DE OCORRÊNCIA

Todas as comunicações relativas às questões administrativas do presente Contrato, serão consideradas como feitas regularmente se entregues ou enviadas por carta protocolada ou notificação eletrônica com confirmação de recebimento e as questões através de solicitação cadastrada na ferramenta de suporte disponibilizada pela

Dataprev pelo contato previamente informado pela **CONTRATANTE** em conta a ser criada após a assinatura do contrato.

7.1 - As comunicações dirigidas à **DATAPREV** deverão ser encaminhadas aos seguintes endereços eletrônicos:

institucional@dataprev.gov.br, contratos.medicoes@dataprev.gov.br,
digc@dataprev.gov.br

7.2 - As comunicações dirigidas à **CONTRATANTE** deverão ser encaminhadas aos seguintes endereços eletrônicos:

produtos.consignado@crefisa.com.br e backoffice.consignado@crefisa.com.br

CLÁUSULA OITAVA – DO PREÇO, DO FATURAMENTO E DA FORMA DE PAGAMENTO

Pela execução dos serviços objetos do presente Contrato, a **CONTRATANTE** se obriga a pagar os preços previstos no Anexo I do presente contrato.

8.1 - Os preços já incluem todos os impostos, taxas e demais encargos incidentes sobre a prestação do serviço, cujo recolhimento é de total responsabilidade da **DATAPREV**.

8.2 – Os preços constantes do presente contrato referem-se exclusivamente aos serviços de processamento incorridos por parte da **DATAPREV**, não estando incluso eventual cobrança referente aos custos operacionais por parte do MDS.

8.3 – O faturamento mensal dos serviços prestados será efetuado pela **DATAPREV** após o encaminhamento da confirmação da prestação dos serviços, por intermédio de fatura e boleto discriminativos emitidos contra a **CONTRATANTE** até o último dia útil de cada mês. Os pagamentos deverão ser realizados observando os seguintes prazos:

8.3.1 - As faturas apresentadas até o 2º dia útil do mês subsequente à emissão das notas fiscais deverão ser pagas até o 10º dia do mês da apresentação. Caso o 10º dia do mês não seja dia útil, o vencimento será automaticamente transferido ao próximo dia útil.

8.3.2 - As faturas apresentadas após o prazo previsto no item 8.3.1 deverão ser pagas em até 5 dias úteis após sua apresentação.

8.3.3 – Os serviços serão prestados de forma independente e serão faturados preferencialmente de forma agregada. Ainda assim, a **DATAPREV** poderá, por sua conveniência e oportunidade, segregar os serviços em faturas separadas, que estarão discriminados nas mesmas.

8.4 - A fatura emitida pela **DATAPREV** discriminará a data de vencimento, o serviço prestado, a sua quantidade, o preço unitário e o valor total, e estará acompanhada da

respectiva Nota Fiscal de Prestação de Serviços, e será enviada para os seguintes endereços eletrônicos: produtos.consignado@crefisa.com.br e backoffice.consignado@crefisa.com.br

8.5 - As partes deverão manter atualizados os endereços eletrônicos e físicos, qualquer mudança deverá ser imediatamente comunicada à outra parte, sob pena de desconsideração das comunicações realizadas após a mudança.

8.6 - Caberá à **CONTRATANTE**, através do representante aludido na Cláusula Sexta deste Contrato, notificar a **DATAPREV**, até o terceiro dia útil anterior ao vencimento da fatura, qualquer divergência verificada na execução dos serviços objeto do faturamento e que impeça a sua aceitação. Em caso de notificação, a **DATAPREV** apresentará os esclarecimentos devidos ou a definição do valor a ser ajustado no faturamento seguinte.

8.7 - Ocorrendo atraso no pagamento da fatura, e desde que para tal não tenha concorrido de forma alguma a **DATAPREV**, haverá incidência de correção monetária sobre o valor devido, tendo como base a variação acumulada do **Índice Preços ao Consumidor Amplo IPC-A**, divulgado pelo IBGE, ocorrido entre o dia de vencimento e a data do efetivo pagamento, *pro rata die*.

8.8 - Independente da atualização monetária constante do parágrafo anterior, persistindo o inadimplemento por parte da **CONTRATANTE** por mais de 20 (vinte) dias após o vencimento, ser-lhe-á aplicado juros moratórios, *pro rata die*, a razão de 1,0% (um por cento) ao mês sobre o valor faturado. Não haverá incidência de juros no caso da notificação prevista no item 8.6.

8.9 – Ocorrendo atraso no pagamento, incidirá multa de mora de 1% sobre o valor faturado. Esta multa não será aplicada no caso da notificação prevista no item 8.6.

8.10 – A **DATAPREV** poderá efetuar a suspensão das operações de gestão e armazenamento após 90 dias de atraso no pagamento das faturas. Essa suspensão será notificada à **CONTRATANTE** com antecedência de 30 dias.

- a) Após 45 dias de atraso no pagamento das faturas, a **DATAPREV** emitirá comunicado alertando sobre o atraso.
- b) Após 60 dias de atraso no pagamento das faturas, a **DATAPREV** emitirá comunicado alertando sobre a suspensão caso não haja quitação do débito em até 30 dias.
- c) Após a quitação dos valores devidos, os serviços de gestão e armazenamento serão restabelecidos em até 3 dias úteis.

8.11 – A **CONTRATANTE** deverá informar as retenções obrigatórias de impostos e taxas antes do início do faturamento para garantir a correta retenção e valores do faturamento a ser enviado.

CLÁUSULA NONA – DA VIGÊNCIA

O presente contrato terá a vigência de 24 meses.

CLÁUSULA DÉCIMA – DO REAJUSTE DOS PREÇOS CONTRATADOS

Os preços inicialmente contratados serão reajustados conforme o Anexo I do presente contrato.

10.1 – No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, a **CONTRATANTE** pagará à **DATAPREV** a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja divulgado o índice definitivo. Fica a **DATAPREV** obrigada a apresentar memória de cálculo referente ao reajustamento de preços do valor remanescente, sempre que este ocorrer.

10.2 – Nas aferições finais, o índice utilizado para reajuste será, obrigatoriamente, o definitivo.

10.3 – Caso o índice estabelecido para reajustamento venha a ser extinto ou de qualquer forma não possa mais ser utilizado, será adotado, em substituição, o que vier a ser determinado pela legislação então em vigor.

10.4 – Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DO CANCELAMENTO DOS SERVIÇOS

O serviço poderá ser cancelado por necessidade do cliente ou da Dataprev. A outra parte deverá ser formalmente notificada com antecedência mínima de 90 (noventa) dias.

11.1 – O serviço poderá ser suspenso ou cancelado imediatamente por motivo de força maior, tais como, aplicação de determinação do MDS ou judicial.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA RESCISÃO

A inexecução total ou parcial deste Contrato, por qualquer das partes, assegurará o direito de rescisão, se, após notificação para que a parte cumpra suas obrigações em 15 (quinze) dias, tal inexecução não for corrigida, respeitado o contraditório e ampla defesa.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DA CONFIDENCIALIDADE

As Partes obrigam-se a manter o mais completo e absoluto sigilo e confidencialidade sobre quaisquer Informações Confidenciais da outra parte a que tiverem acesso no curso da relação entre as partes ou como resultado dela, seja por meio de comunicações verbais, documentais ou pela visita às instalações e/ou contatos com clientes, fornecedores ou parceiros da outra parte, não podendo, sob qualquer pretexto, direta ou indiretamente, por si ou por terceiros, divulgar, revelar, tirar proveito, reproduzir, utilizar ou dar conhecimento de tais informações a terceiros, ressalvados os casos definidos em lei ou por expressa determinação judicial.

13.1 - Para fins deste instrumento, estabelecem as partes que a expressão “Informações Confidenciais” compreende quaisquer dados, documentos e/ou informações técnicas, comerciais e/ou pessoais de uma parte que a outra parte venha a ter conhecimento, acesso, ou que lhe venham a ser confiados, tais como, mas não se limitando a técnicas, fórmulas, padrões, compilações, invenções, planos de ação, relatórios de vendas, desempenho de publicidade, “know-how”, especificações, projetos, métodos e técnicas ou processos que tenham ou não valor econômico, efetivo ou potencial, inclusive em relação a outra parte e seus clientes, fornecedores, associados, distribuidores ou quaisquer outras pessoas, físicas ou jurídicas, com que a outra parte mantenha relações comerciais e/ou jurídicas. Também são considerados “Informações Confidenciais” os dados, textos, correspondências e quaisquer outras informações reveladas oral ou visualmente, independente do meio através do qual forem transmitidas, independentemente de indicarem esta natureza.

13.2 - Se qualquer das partes vier a ser obrigada a revelar isoladamente quaisquer “Informações Confidenciais” para qualquer órgão do Poder Público, enviará prontamente à outra parte aviso por escrito com prazo suficiente para permitir a esta requerer eventuais medidas ou recursos apropriados. A parte revelará tão somente as informações que forem legalmente exigíveis e empreenderá seus melhores esforços para obter tratamento confidencial para quaisquer “Informações Confidenciais” que foram assim reveladas.

13.3 - Na hipótese de término ou rescisão deste instrumento, por qualquer motivo, ou mediante simples solicitação de uma das partes, a outra parte concorda em lhe devolver, no prazo máximo de 72 (setenta e duas) horas, todos os documentos da outra parte que estiverem em seu poder, sob pena de ficar caracterizado o esbulho possessório, independentemente de notificação.

13.4 - As partes responsabilizam-se, por si e por seus prepostos, sob as penas da lei, pela utilização das “Informações Confidenciais”, obrigando-se à manutenção de sigilo e confidencialidade das referidas informações, respondendo civil e criminalmente pelo descumprimento das disposições aqui contidas.

13.5 - Não se caracterizam como “Informações Confidenciais” as que (i) as partes comprovadamente tenham conhecimento previamente à assinatura do presente instrumento; (ii) que se tornem públicas sem que as obrigações de sigilo e confidencialidade aqui assumidas tenham sido violadas.

13.6 - A obrigação de sigilo e confidencialidade prevista neste termo subsistirá mesmo após sua vigência, por prazo indeterminado.

13.7 - Na hipótese de violação de qualquer disposição ou condição desta cláusula, será aplicada à parte infratora multa não compensatória no montante de R\$ 1.500,00 (Um mil e quinhentos reais), sem prejuízo de eventuais perdas e danos, desde que efetivamente comprovados, à parte prejudicada.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – REQUISITOS DE PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

As partes, por si e por seus colaboradores, obrigam-se a atuar no presente Contrato em conformidade com a Legislação vigente sobre Proteção de Dados Pessoais e as determinações da Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) e/ou órgãos reguladores/fiscalizadores sobre a matéria, em especial a Lei 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD, além das demais normas correlatas e políticas de proteção de dados existentes no âmbito interno das contratantes.

14.1. Para os fins deste **CONTRATO**, considera-se a **DATAPREV** como agente de tratamento, no papel de OPERADORA de Dados Pessoais, no âmbito de sua respectiva atuação, e a **CONTRATANTE** e o Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome - MDS como agentes de tratamento, no papel de CONTROLADORES de Dados Pessoais.

14.2. São responsabilidades das partes:

14.2.1. Proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural, relativos ao tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais;

14.2.2. Proteger toda e qualquer informação relacionada a pessoa natural identificada ou identificável, assim como o dado pessoal sobre origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou organização de caráter religioso, filosófico ou político, dado referente à saúde ou à vida sexual, dado genético ou biométrico, quando vinculado a uma pessoa natural.

14.2.3. Observar a legislação e normativos vigentes relativos à proteção aos dados pessoais e à privacidade dos titulares dos dados;

14.2.4. Observar e aplicar as orientações da Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) aplicáveis ao objeto do presente Contrato;

14.2.5. Realizar o tratamento de dados limitado às atividades necessárias ao atingimento das finalidades de execução do contrato e do serviço contratado;

14.2.6. Utilizar os dados pessoais somente para a prestação dos serviços especificados no objeto da presente contratação;

14.2.7. Manter os dados pessoais no mais absoluto sigilo e exigir dos seus colaboradores, que de qualquer forma tratem os dados pessoais, a observância desta obrigação;

14.2.8. Limitar o acesso aos dados pessoais ao número mínimo de colaboradores que tenham necessidade de acessar referidas informações para fins de executar as atividades relacionadas ao objeto do contrato.

14.3. São responsabilidades da **CONTRATANTE**:

14.3.1. Informar à **DATAPREV**, o representante competente responsável pelas

decisões referentes aos tratamentos de dados pessoais, conforme disposto no art. 41º da Lei nº 13.709/2018.

14.3.2. Na ausência de informação do representante pelos tratamentos de dados pessoais, o responsável será o signatário do contrato.

14.3.3. Restringir o tratamento dos dados pessoais no mínimo necessário à prestação do serviço, conforme previsto na LGPD, normas correlatas e boas práticas de segurança e privacidade.

14.4. São responsabilidades da **DATAPREV**:

14.4.1. Realizar o Tratamento de Dados Pessoais no contexto da prestação dos serviços contratados, como Operador dos Dados Pessoais, conforme definições estabelecidas no art. 5º da Lei nº 13.709/2018;

14.4.2. Designar e informar à **CONTRATANTE**, preferencialmente antes do início do tratamento dos dados, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, contados da assinatura do Contrato, o seu representante que irá atuar como Encarregado pela Proteção de Dados (EPD/DPO), a quem competirá atuar como canal de comunicação entre a **CONTRATANTE**, a **DATAPREV** e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD);

14.4.3. Garantir o rastreamento dos dados pessoais sob sua custódia;

14.4.3.1. A responsabilidade da **DATAPREV** limita-se ao rastreamento dos dados enquanto estiverem sob sua custódia;

14.4.4. Armazenar os dados obtidos em razão desse contrato em banco de dados seguro, mantido em território nacional, com garantia de registro das transações realizadas na aplicação de acesso (*log*) e adequado controle de acesso baseado em função (*role based access control*) e com transparente identificação do perfil dos credenciados, tudo estabelecido como forma de garantir inclusive a rastreabilidade estabelecida pela Controladora de Dados e a franca apuração, a qualquer momento, de desvios e falhas, vedado o compartilhamento desses dados com terceiros, salvo mediante autorização expressa da Controladora de Dados;

14.4.5. Dar conhecimento formal aos seus empregados vinculados à prestação do serviço acerca das obrigações e condições acordadas neste Contrato;

14.4.6. Manter o mais absoluto dever de sigilo sobre as bases de dados que contenham ou possam conter dados pessoais ou segredos de negócio cujos acessos foram previamente autorizados pelo Encarregado de Dados da **CONTRATANTE**, ou por quem este delegar;

14.4.7. Manter contato formal, por meio do seu “Encarregado” ou “DPO”, com o Encarregado da **CONTRATANTE** e da Controladora de Dados, acerca da ocorrência de qualquer incidente que implique violação ou risco de violação de dados pessoais, com a máxima brevidade, conforme Acordo de Nível de Serviços estabelecido, para que este

possa adotar as providências devidas, na hipótese de questionamento das autoridades competentes.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DAS DISPOSIÇÕES ANTICORRUPÇÃO E DE INTEGRIDADE

15.1. As partes declaram, de forma irrevogável e irretratável, que cumprirão a Lei n.º 12.846/2013 (Lei Anticorrupção) e o respectivo Decreto regulamentador, nº 11.129/2022, notadamente em ter e manter um Programa de Integridade (art. 56 do Decreto nº 11.129/2022), assim como as normas e exigências constantes das políticas internas da **DATAPREV**, comprometendo-se a não praticarem qualquer atividade que constitua violação à referida legislação.

15.2. As partes declaram, garantem e aceitam que, com relação a este Contrato, não praticarão nem tentarão praticar quaisquer solicitações, exigências, cobranças ou obtenções para si e para outrem de vantagem indevida ou promessa de vantagem indevida, a pretexto de influir em ato praticado por agente público e/ou privado, restando expresso, ainda, que nenhum favorecimento, taxa, dinheiro ou qualquer outro objeto de valor foi ou será pago, oferecido, doado ou prometido ou por qualquer de seus agentes ou empregados, direta ou indiretamente.

15.3. As partes, por meio de todos seus colaboradores, empregados e dirigentes, que trabalham direta ou indiretamente no Contrato também se obrigam a cumprir a legislação referida no item 15.1 e garante que não irão, em razão deste Contrato, ou de quaisquer outras transações comerciais envolvendo as partes, transferir qualquer coisa de valor, direta ou indiretamente, a qualquer pessoa do setor privado ou servidores e empregados públicos, de todas as esferas, a fim de obter ou manter qualquer outro benefício ou vantagem indevida.

15.4. As partes declaram e garantem que não estão (i) sob investigação em virtude de denúncias de suborno e/ou corrupção; (ii) no curso de um processo judicial e/ou administrativo ou foram condenados ou indiciados sob a acusação de corrupção ou suborno; (iii) listados em alguma entidade governamental, como o CGU-CEIS e o CNEP, ou suspeitos de práticas de terrorismo e/ou lavagem de dinheiro; (iv) sujeitos a restrições ou sanções econômicas e de negócios por prática anticoncorrencial; e (v) banidos ou impedidos, de acordo com qualquer lei que seja imposta ou fiscalizada por qualquer entidade governamental.

15.5. As partes obrigam-se a manter registros contábeis fidedignos e concordam que, poderão, a seu critério, proceder à verificação de integridade (*Due Diligence*) e qualquer verificação de *compliance* de que trata essa Cláusula, inclusive diligências visando avaliar o cumprimento de todos os regulamentos, leis e disposições normativas anticorrupção, sendo que cooperarão totalmente no curso de qualquer verificação de conformidade, obrigando-se a apresentar as informações e documentos eventualmente necessários, sempre que solicitado, inclusive quanto ao preenchimento, sempre que provocado, do *Due Diligence* de Integridade.

15.6. As partes realizarão, prontamente, notificação por escrito acerca do recebimento de qualquer notificação de qualquer entidade governamental – qualquer dos poderes

e administração pública direta ou indireta – relacionadas a este instrumento, a fatos ou investigações relativas a atos de corrupção, a respeito de qualquer suspeita ou violação do disposto nas leis anticorrupção e ainda de participação em práticas de suborno ou corrupção, assim como o descumprimento de qualquer declaração prevista nesta Cláusula.

15.7. O descumprimento dessa Cláusula por uma das partes ou seus colaboradores, empregados e dirigentes, ressalvadas as demais hipóteses de rescisão previstas em lei ou neste instrumento, será considerado infração grave e conferirá à outra parte o direito de rescindir de imediato o Contrato, ficando obrigada a eximir esta de quaisquer ações, perdas e danos decorrentes de tal descumprimento. Ainda, nessa hipótese de violação a qualquer legislação anticorrupção e de integridade, a parte que violou os dispositivos desta cláusula ficará responsável por indenizar a outra contra todo e qualquer dano que esta suporte em razão do descumprimento das obrigações e declarações estabelecidas nesta Cláusula.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

O presente contrato tem como fundamento o respeito à privacidade, bem como a inviolabilidade da intimidade, da honra e da imagem do titular dos dados transmitidos nas operações necessárias à adequada execução do serviço objeto do presente instrumento, sem prejuízo de eventuais sanções decorrentes do seu mau uso ou da ausência dos cuidados necessários ao seu manejo.

16.1 - As Partes, em toda operação realizada com dados pessoais, se comprometem a proteger toda e qualquer informação relacionada a pessoa natural identificada ou identificável, assim como o dado pessoal sobre origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou organização de caráter religioso, filosófico ou político, dado referente à saúde ou à vida sexual, dado genético ou biométrico, quando vinculado a uma pessoa natural.

16.2 - Todos e quaisquer tributos devidos em virtude do presente instrumento são de exclusiva responsabilidade da parte a quem o fato gerador do tributo estiver vinculado, nos termos da legislação tributária em vigor.

16.3 - A tolerância de uma parte em relação à outra não será considerada moratória, novação ou renúncia a qualquer direito, constituindo mera liberalidade, que não impedirá a parte tolerante de exigir da outra o fiel cumprimento deste contrato, a qualquer tempo.

16.4 - O presente contrato vincula as partes e seus sucessores, não podendo ser objeto de cessão, seja ela total ou parcial, a qualquer título, salvo com mútua e expressa anuência.

16.5 - As partes se comprometem a manter atualizados seus dados cadastrais, informando a outra sobre qualquer alteração.

16.6 - Caso alguma cláusula ou condição do presente contrato venha a ser considerada

nula ou inválida isto não afetará o restante do contrato. Neste caso, as partes obrigam-se a substituí-la por outra, o mais semelhante possível à inválida, visando o restabelecimento das condições e equilíbrio originais deste instrumento.

16.7 - O presente Contrato não implica na cessão, permissão de uso, outorga e/ou transferência, em qualquer hipótese, de qualquer direito e/ou propriedade intelectual e industrial das partes, permanecendo cada parte como titular de tais direitos.

16.8 - O presente Contrato não estabelece entre as partes nenhuma espécie de sociedade, associação, consórcio ou responsabilidade solidária e/ou subsidiária.

16.9 - O presente Contrato não gera qualquer vínculo ou obrigação trabalhista entre as partes, ou qualquer de seus prepostos, vez que não estão presentes os requisitos da relação trabalhista. Toda e qualquer responsabilidade trabalhista advinda deste instrumento é de exclusiva responsabilidade da parte a quem estão ligados os prepostos, vez que toda a mão de obra eventualmente alocada por uma parte à outra não mantém qualquer vínculo empregatício com a outra parte, por lhe faltar quaisquer dos requisitos de vínculo empregatício.

16.10 - As dúvidas surgidas na execução deste Contrato ou de seus Aditivos, deverão ser resolvidas entre as partes, no âmbito das suas respectivas atribuições e responsabilidades.

16.11 – As Partes declaram e garantem mutuamente, inclusive perante seus fornecedores de bens e serviços, que:

16.11.1 - exercem suas atividades em conformidade com a legislação vigente a elas aplicável, e que detêm as aprovações necessárias à celebração do **CONTRATO** e ao cumprimento das obrigações nele previstas;

16.11.2 - não utilizam de trabalho ilegal, e comprometem-se a não utilizar práticas de trabalho análogo ao escravo, ou de mão de obra infantil, salvo este último na condição de aprendiz, observadas as disposições da Consolidação das Leis do Trabalho.

16.11.3 – cumprem o disposto no inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal, de 5 de outubro de 1988, acrescido pela Lei nº 9.854, de 27 de outubro de 1999, não possuindo em seu quadro de pessoal empregado(s) com menos de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre, e em qualquer trabalho menores de 16 (dezesesseis) anos, salvo na condição de aprendiz a partir de 14 (quatorze) anos.

16.11.4 - não utilizam práticas de discriminação negativa, e limitativas ao acesso na relação de emprego ou a sua manutenção, tais como, mas não se limitando a, motivos de: sexo, origem, raça, cor, condição física, religião, estado civil, idade, situação familiar ou estado gravídico;

16.11.5 - comprometem-se a proteger e preservar o meio ambiente, bem como a prevenir e erradicar práticas danosas ao meio ambiente, executando seus serviços em

observância à legislação vigente no que tange à Política Nacional do Meio Ambiente e dos Crimes Ambientais, bem como dos atos legais, normativos e administrativos relativos à área ambiental e correlatas, emanados das esferas Federal, Estaduais e Municipais.

16.12 – O descumprimento pela **CONTRATANTE** de quaisquer das obrigações assumidas neste instrumento que implique a execução irregular do presente serviço, tais como as consignadas nas alíneas “b” e “d”, do inciso II da Cláusula Quarta, ensejará a aplicação de multa de 10% do valor da fatura correspondente à competência em que ocorreu a infração, devidamente atualizado.

16.12.1 – A efetivação da multa será mediante acréscimo ou desconto em fatura, conforme o caso.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DO FORO

As partes elegem de comum acordo o foro da Seção Judiciária do Distrito Federal, para dirimir toda e qualquer dúvida oriunda da interpretação do presente instrumento, com renúncia expressa a qualquer outro por mais privilegiado que seja.

E assim, por estarem justas e contratadas, as partes assinam o presente Contrato eletronicamente, para um só efeito legal, considerando-se como a data de assinatura do contrato a data da última assinatura digital.

CONTRATANTE

JOSÉ ROBERTO LAMACCHIA
Diretor Superintendente

IVAN DUMONT SILVA
Diretor

DATAPREV

RODRIGO ORTIZ D’AVILA ASSUMPÇÃO
Presidente

ALAN DO NASCIMENTO SANTOS
Diretor de Relacionamento e Negócios



Modelo de Negócio - Consignado PBF

MN/DIMN/031/00

Data: 28/06/2023



Empréstimos Consignados do Programa Bolsa Família

Modelo de Negócio

Emissão: 22/06/2023

Versão 1.3

Histórico de Revisões

Data	Versão	Descrição	Autor
07/10/2022	1.0	Criação do documento	Guilherme Henrique da Silveira
06/12/2022	1.1	Revisão do documento	Claudiana Freitas de França
12/12/2022	1.2	Finalização do documento	Guilherme Henrique da Silveira
22/06/2023	1.3	Alteração de escopo da solução e melhorias de formatação	Claudiana Freitas de França Fábio Barone de Araujo

SUMÁRIO

1	Apresentação do Serviço.....	4
2	Descrição dos Serviços.....	4
2.1	Gestão da Execução dos Contratos de Empréstimos PBF	4
2.2	Armazenamento dos Contratos PBF	4
3	Atendimento	4
4	Regras e Condições para Prestação do Serviço	5
4.1	Requisitos Mínimos para Contratação	5
4.2	Disponibilização do Serviço.....	5
4.3	Cancelamento	5
4.4	Não escopo	6
4.5	Condições Gerais	6
5	Preço e Forma de Pagamento	7
6	Nível de Serviço	7
	ANEXO I – Acordo de Nível de Serviço.....	8

1 Apresentação do Serviço

O presente documento tem como finalidade apresentar a operação dos empréstimos consignados do Programa Bolsa Família - PBF.

2 Descrição dos Serviços

O serviço é prestado às Instituições Financeiras tendo como escopo de operação:

- Gestão da execução dos contratos dos empréstimos PBF;
- Armazenamento de contratos PBF;

O serviço de Gestão do Empréstimo Consignado do Programa Bolsa Família em todo o seu ciclo produtivo é composto por serviços específicos, descritos a seguir:

2.1 Gestão da Execução dos Contratos de Empréstimos PBF

Este serviço, prestado de forma online, contempla as operações de gestão dos contratos:

- Gestão de Contratos: Consulta e exclusão de contratos.
- Portal de Operações: Visão web (*front-end*) que consolidará as APIs das principais funcionalidades do Empréstimo Consignado PBF. Solução proposta para atender, principalmente, aqueles bancos que não estiverem aptos a operar através das APIs.

2.2 Armazenamento dos Contratos PBF

Este serviço contempla a operação de armazenamento do contrato digital no ambiente DATAPREV.

3 Atendimento

O serviço estará disponível em regime de operação estendido, das 06h às 22h, de domingo a domingo, exceto durante janelas de manutenção programadas, conforme calendário anual de manutenções programadas da DATAPREV.

O atendimento pelas equipes da DATAPREV é disponibilizado para indisponibilidades do ambiente e incidentes, sendo realizados por meio de plataforma eletrônica.

Para demais orientações e dúvidas, é disponibilizado um canal de atendimento que funciona sob o regime comercial das 7:00 às 19:00, horário de Brasília, de segunda a sexta-feira, exceto feriados nacionais, conforme calendário oficial.

4 Regras e Condições para Prestação do Serviço

4.1 Requisitos Mínimos para Contratação

As Instituições Financeiras deverão estar habilitadas pelo Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome (MDS) para firmar contrato com a DATAPREV.

Para operação dos serviços, as Instituições Financeiras deverão adequar-se aos requisitos tecnológicos básicos informados pela DATAPREV, em especial no que tange ao modelo de interoperabilidade, segurança e acesso.

4.2 Disponibilização do Serviço

Para operacionalização do serviço, a Instituição Financeira (IF) deverá atender ao modelo de integração disponibilizado pela DATAPREV, bem como observar os requisitos tecnológicos definidos.

Este modelo define as regras e protocolos de segurança, integração e comunicação a serem seguidos.

4.3 Cancelamento

O serviço poderá ser cancelado por necessidade do cliente ou da DATAPREV. A outra parte deverá ser formalmente notificada com antecedência mínima de 90 dias. Requisitos específicos para a desativação devem constar em contrato.

O serviço poderá ainda ser suspenso ou cancelado imediatamente por motivo de força maior, tais como a suspensão/cancelamento da habilitação pelo MDS, aplicação de determinações do poder executivo ou judiciário, assim como por condições específicas previstas em contrato.

O armazenamento dos contratos (serviço item 2.2) adotará a solução padrão de retenção de documentos da DATAPREV por 05 (cinco) anos após a liquidação do contrato de empréstimo.

4.4 Não escopo

- Gestão de empréstimos não vinculados ao PBF;
- Escrituração dos contratos e demais documentos;
- Gestão de serviços de ouvidoria;
- Ajustes em sistemas de terceiros;
- Qualquer serviço não expressamente mencionado neste modelo de negócio.

4.5 Condições Gerais

- A DATAPREV não garante suporte em caso de mau uso das soluções pelo contratante;
- A DATAPREV comunicará ao cliente sobre quaisquer situações imprevistas;
- As ações para prestação dos serviços adotam como referencial a Política de Segurança da Informação e Comunicações da DATAPREV;
- A DATAPREV se reserva o direito de manter o sistema atualizado para garantir segurança e desempenho;
- Uma pessoa ou equipe responsável no cliente pelas informações necessárias à execução do serviço deve ser indicada e estar disponível;
- As evoluções tecnológicas e funcionais nos serviços contratados terão sua implantação acordadas junto aos contratantes;
- A DATAPREV não se responsabiliza por indisponibilidade/instabilidade de circuitos de telecomunicações contratados pelo cliente. O ANS apresentado se aplica apenas à infraestrutura alcançável¹.
- A IF deverá atender aos requisitos técnicos de integração e segurança estabelecidos pela DATAPREV para consumo dos serviços;
- A IF deverá estar habilitada pelo MDS e ter contrato firmado com a DATAPREV para permitir o consumo dos serviços;
- Cumpridos os requisitos técnicos e comerciais, a DATAPREV viabilizará a ativação do acesso aos serviços, integrações e demais rotinas necessárias para plena operação dos serviços contratados;

¹ O ambiente será considerado alcançável se a rede local do cliente e o acesso à internet pela operadora contratada pelo cliente estiverem disponíveis

- A DATAPREV registrará as indisponibilidades apuradas para constar no Relatório de Gerenciamento de Níveis de Serviço. O relatório será encaminhado ao cliente mensalmente para acompanhamento nos casos de descumprimento da meta estabelecida. A DATAPREV calculará os eventuais descontos caso a disponibilidade fique abaixo do nível contratado;
- O monitoramento do ambiente realizado pela DATAPREV requer ações de restabelecimento do serviço no menor prazo possível, sendo que, se for identificada qualquer forma de invasão ou contaminação da rede de dados, o ambiente será desligado e terá suspenso seu acesso à rede, sem comunicação prévia ao cliente.

5 Preço e Forma de Pagamento

Os serviços oferecidos serão comercializados conforme apresentado a seguir:

Item	Serviço	Preço Unitário	Unidade de Medida
1	6002585 - Gestão da Execução dos Contratos de Empréstimos PBF	R\$ 1,58	Parcela consignada de empréstimo consignado
2	6002586 - Armazenamento dos Contratos PBF	R\$ 0,05	Parcela mensal para cada contrato armazenado

Regras de Reajuste:

Serviço	Período	Reajuste
6002585 - Gestão da Execução dos Contratos de Empréstimos PBF	Competência de outubro de cada ano a partir de 2023	IPCA dos últimos 12 meses
6002586 - Armazenamento dos contratos PBF	Competência de outubro de cada ano a partir de 2023	IPCA dos últimos 12 meses

6 Nível de Serviço

O índice de disponibilidade dos serviços prestados dentro dos horários previstos no regime de operação é de 98% (noventa e oito por cento). Já o índice de TMRI será aplicado com a tolerância de até 4 (quatro) horas para cada registro de incidente grave de indisponibilidade ocorrido.

O detalhamento da forma de cálculo e as metas previstas para os indicadores de prestação dos serviços são apresentados no Anexo I.

ANEXO I – Acordo de Nível de Serviço

1. Glossário

Para fins do Nível de Serviço, os termos abaixo têm os seguintes significados:

- **Paradas**

São paralisações do ambiente de produção do serviço em operação, visando adequações e/ou manutenções. As paradas podem ser classificadas de acordo com a sua natureza em:

- Paradas Programadas: são aquelas previamente agendadas e divulgadas no cronograma anual de paradas pela área da Dataprev responsável pela implantação de soluções e planejamento de mudanças;
- Paradas Emergenciais: são paradas não previstas ocasionadas por eventos inesperados, a exemplo de problemas de hardware, reorganizações emergenciais em bases de dados para atendimento de exigências legais, dentre outros.

Para ambos os casos, a Dataprev deverá informar ao cliente com antecedência de 48 h para análise e anuência.

- **Incidente**

Todo e qualquer evento inesperado, que não faça parte do funcionamento padrão de um serviço e que causa, ou pode causar, uma interrupção, parada ou redução de qualidade de um produto ou serviço.

- **Interrupção**

Qualquer parada ou anomalia no funcionamento normal dos serviços.

- **Usuário Final**

Usuários que utilizam os serviços diariamente.

- **Gestor do Contrato**

Pessoa designada pelo cliente responsável por, entre outras atribuições, aferir os níveis de serviços dispostos no Relatório de Gerenciamento de Níveis de Serviços, que deverão ser emitidos pela Dataprev.

- **Gestor do Serviço**

Representante de uma unidade administrativa do cliente, responsável pelas definições e regras de negócio dos sistemas, produtos ou serviços.

- **Meta**

Nível mínimo de qualidade esperado para os serviços.

- **Tempo de Atendimento**

Consiste no tempo entre a abertura de um incidente ou requisição de serviço pelo cliente e o seu fechamento final, com o cliente sendo informado, de acordo com registros no sistema de atendimento da Dataprev, a ser fornecido sem ônus adicional para o cliente.

- **Disponibilidade**

É o tempo total, durante o período de um mês, em que os sistemas/serviços estão disponíveis para uso. A disponibilidade de um serviço deve considerar o regime de operação definido no NMS, exclusas as paradas programadas até o limite de sua franquia.

A disponibilidade de um serviço é definida de acordo com o seu horário de funcionamento (Regime de Operação) e nas condições e metas estabelecidas para cada serviço, de acordo com as fórmulas de cálculo estabelecidas.

- **Tempo Máximo de Reparo de Incidente**

O indicador TMRI (Tempo Máximo de 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 4h por incidente grave de indisponibilidade registrado, e a finalidade é verificar o tempo máximo gasto para sanar uma indisponibilidade de um serviço.

2. Definições Aplicáveis ao Serviço

Para fins do Nível de Serviço, são acordadas metas para os indicadores a serem mensurados contratualmente, sempre considerando o regime de operação.

a. Regime de Operação

Regime de operação são os horários de funcionamento definidos para um dado serviço. Estes podem variar em função da natureza e da missão crítica do serviço e indicam o horário em que os

serviços deverão estar disponíveis.

O regime de operação dos serviços componentes da Gestão dos Empréstimos Consignados de Benefício PBF está definido na tabela abaixo:

Regime de Operação	Horário de Funcionamento	Janelas de Manutenção
Estendido	7 dias por semana, das 6 h às 22 h	Programadas, preferencialmente, nos fins de semana, feriados e a partir das 22 h.

Tabela 1 - Regime de Operação

Todos os horários considerados neste documento estão baseados no horário de Brasília – DF.

b. Disponibilidade

É o tempo total, durante o período de um mês, em que os sistemas/serviços estão disponíveis para uso. A disponibilidade de um serviço deve considerar o regime de operação definido no NMS, exclusas as paradas programadas até o limite de sua franquia.

A disponibilidade de um serviço é definida de acordo com o seu horário de funcionamento (Regime de Operação) e nas condições e metas estabelecidas para cada serviço, de acordo com as fórmulas de cálculo estabelecidas.

c. Tempo Máximo de Reparo de Incidente

O indicador TMRI (Tempo Máximo de 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 4h (quatro horas) por incidente grave de indisponibilidade registrado, e a finalidade é verificar o tempo máximo gasto para sanar uma indisponibilidade de um serviço.

d. Tempo de Atendimento

Consiste no tempo entre a abertura de um incidente ou requisição de serviço pelo cliente e o seu fechamento final, com o cliente sendo informado, de acordo com registros no sistema de atendimento da Dataprev, a ser fornecido sem ônus adicional para o cliente.

3. Condições Especiais

A seguir estão relacionadas algumas condições especiais que, de algum modo, modificam os termos estabelecidos neste Nível Mínimo de Serviço.

- A Dataprev não será responsabilizada por atrasos ou problemas na prestação de serviços decorrentes de falhas de equipamentos cuja manutenção não esteja sob sua gestão;
- Não serão consideradas na apuração as indisponibilidades de responsabilidade da Dataprev causadas por problemas de infraestrutura no cliente (ou contratados com terceiros), a exemplo de falta energia elétrica, ocorrências com a rede local e estações de trabalho e hardware em geral, que não estejam sob a gestão da Dataprev, bem como manutenções prediais do cliente;
- As paradas programadas ou emergenciais acordadas com o cliente não serão consideradas no cálculo da disponibilidade, de acordo com a fórmula apresentada no Indicador de Disponibilidade.
- Situações provocadas por ações do cliente sem prévia notificação à Dataprev.

4. Indicadores e Metas de Serviço

Serviço 1 - 6002585 - Gestão da Execução dos Contratos de Empréstimos PBF

Para fins de ANS, o serviço de Gestão da Execução dos Contratos de Empréstimos será monitorado de forma segregada, da seguinte forma:

Serviço	Indicador	Área Gestora	Regime de Operação	Metas	Peso
1.1 – Gestão da Execução dos Contratos de Empréstimos	Disponibilidade dos serviços de gestão da execução dos contratos de empréstimos	(informar área gestora na IF)	Horário Estendido IF	Disponibilidade: 98% TMRI: até 4 horas	0,5
1.2 – Portal de Operações	Disponibilidade do Portal de Operações.	(informar área gestora na IF)	Horário Estendido IF	Disponibilidade: 98% TMRI: até 4 horas	0,5

Tabela 2 - Gestão Contratos Empréstimo

Serviço 2 - 6002586 - Armazenamento dos Contratos

Serviço	Indicador	Área Gestora	Regime de Operação	Metas	Peso
Armazenamento de Contratos PBF	Disponibilidade do serviço de armazenamento de contratos	(informar área gestora na IF)	Horário Estendido IF	Disponibilidade: 98% TMRI: até 4 horas	1

Tabela 3 - Armazenamento dos Contratos

Cálculo do faturamento após apuração dos níveis de serviço

VRM = Valor Mensal

VRD = Valor de Desconto

VRF = Valor Faturável

Serviço 1 – Gestão da Execução dos Contratos de Empréstimos PBF:

VRM = QUANTIDADE DE PARCELAS CONSIGNADAS NO MÊS * VALOR UNITÁRIO

$VRD = \sum ((VRM * \% \text{ Desconto Disponibilidade} + VRM * \% \text{ Desconto TMRI}) * PESO)$

$VRF = VRM - VRD$

Serviço 2 - Armazenamento dos Contratos PBF

- $VRM = QUANTIDADE DE CONTRATOS ARMAZENADOS * VALOR UNITÁRIO$
- $VRD = VRM * \% \text{ Desconto Disponibilidade} + VRM * \% \text{ Desconto TMRI}$
- $VRF = VRM - VRD$

5. Mensuração e Comprovação dos Serviços

As medições desses indicadores serão realizadas com base nas ocorrências de incidentes de indisponibilidade apurados no ambiente gerido pela Dataprev, considerando o ambiente central de processamento do serviço ou em outras ferramentas de monitoramento automatizados dos ambientes de produção que venham a ser implantados.

A comprovação dos serviços será aferida por meio de relatório técnico, elaborado e emitido pela Dataprev contendo, ao menos, as seguintes condições de exceção exclusas de aplicação de ANS:

- Eventos que afetem ambientes de integração ou operação fora da governança da Dataprev.
- As paradas programadas de manutenção e emergenciais, desde que informadas num período de 48 horas e com anuência do cliente, bem como as paradas de responsabilidade do cliente.
- Situações provocadas por ações do cliente sem prévia notificação à Dataprev.

5.1 Os Indicadores

Os indicadores de Disponibilidade e TMRI, bem como suas glosas, aplicam-se aos serviços 1 e 2.

1. Indicador	
Disponibilidade dos serviços: 1-6002585-Gestão da Execução dos Contratos de Empréstimos PBF e 2-6002586-Armazenamento dos Contratos PBF.	
2. Regime de Operação	3. Meta
Horário Estendido IF: 7 dias por semana das 6h às 22h	98%
4. Mensuração	
As medições desse indicador serão realizadas com base nos registros de incidentes apurados pela ferramenta da Dataprev, considerando o ambiente central de processamento do serviço ou em ferramentas de monitoramento automatizado dos ambientes de produção (monitorando aplicação e banco de dados), que venham a ser implantados.	
5. Cálculo do Indicador	
<p>Cálculo da Disponibilidade</p> $DA(\%) = \frac{(TMC_m - TPP_m) - (TIA_m)}{TMC_m - TPP_m} \times 100$ <p>Onde:</p> <p>DA(%) = Índice de Disponibilidade Apurada</p> <p>TMC_(m) = Total dos Minutos Contratados no Mês</p> <p>TPP_(m) = Tempo total de Paradas Programadas ou emergenciais acordadas com o cliente, em minutos</p>	

TIA_(m) = Tempo total das interrupções do serviço durante o regime de operação, em minutos.

6. Comprovação

Relatório técnico emitido pela Dataprev que conterá as seguintes informações:

- Incidentes ocorridos no período de apuração;
- Data/hora de início;
- Data/hora fim;
- Impactos decorrentes deles; e o Índice de disponibilidade.

7. Exceções

- Estarão excluídos de aplicação de Níveis de Serviços as paradas de manutenção e emergenciais, desde que informadas num período de 48 (quarenta e oito) horas e com anuência do cliente.
- Franquia de 48 (quarenta e oito) horas para manutenções acordadas.
- Eventos que afetem ambientes de integração ou operação fora da governança da Dataprev.
- Situações provocadas por ações do cliente sem prévia notificação à Dataprev.

8. Descontos no Pagamento

Serão aplicados os seguintes redutores percentuais pelo não atingimento da meta deste indicador:

Nível de disponibilidade verificado	Percentual de Desconto ref. Disponibilidade
Maior ou igual a 98%	0
Entre 97,9 e 95%	0,5%
Entre 94,9 e 92%	1%
Entre 91,9 e 82%	1,5%
Entre 81,9 e 72%	2%
Entre 71,9 e 62%	2,5%
Menor ou igual a 61,9%	3%

1. Indicador

Tempo Máximo de Reparo de Incidentes: 1-6002585-Gestão da Execução dos Contratos de Empréstimos PBF e 2-6002586-Armazenamento dos Contratos PBF.	
2. Regime de Operação	3. Meta
Horário Estendido IF: 7 dias por semana das 6h às 22h	4 horas
4. Mensuração	
As medições desse indicador serão realizadas com base nos registros de incidentes apurados pela ferramenta da Dataprev, considerando o ambiente central de processamento do serviço ou em ferramentas de monitoramento automatizado dos ambientes de produção (monitorando aplicação e banco de dados), que venham a ser implantados.	
5. Cálculo do Indicador	
Para o cálculo de glosa, será considerado o acúmulo de tempo que excede o TMRI, por período de faturamento, por serviço. Cálculo do TMRI	
$TMRI = \text{Somatório } [(TRI \text{ incidente } _n) - 4\text{horas}]$	
Onde: TMRI = Tempo máximo de reparo de incidentes do serviço TRI _n = somatório dos tempos de reparo dos incidentes do serviço no mês	
6. Comprovação	
Relatório técnico emitido pela Dataprev que conterá as seguintes informações por serviço, por incidente: <ul style="list-style-type: none"> ○ Incidentes ocorridos no período de apuração; ○ Data/hora de início; ○ Data/hora fim; ○ Somatório do Tempo excedente a 4 horas; 	
7. Exceções	
<ul style="list-style-type: none"> • Estarão excluídos de aplicação de Níveis de Serviços as paradas de manutenção e emergenciais, desde que informadas num período de 48 (quarenta e oito) horas e com anuência do cliente. • Franquia de 48 (quarenta e oito) horas para manutenções acordadas. 	
8. Descontos no Pagamento	

Serão aplicados os seguintes redutores percentuais pelo não atingimento da meta deste indicador:
 As glosas calculadas para cada ocorrência serão acumuladas no período de aferição do serviço.

TMRI aferido	Intervalo (em horas)	Percentual Desconto ref. TMRI
	TMRI ≤ 4h	0
	4h < TMRI ≤ 5h	0,05%
	5h < TMRI ≤ 6h	0,10%
	6h < TMRI ≤ 7h	0,15%
	7h < TMRI ≤ 8h	0,20%
	TMRI > 8h	0,25%

6. Registro de Incidentes

A Dataprev fornece ferramenta especializada para abertura de chamados via web para registro de incidentes de indisponibilidade da aplicação, com acesso para os usuários indicados pela Instituição Financeira. Em caso de excepcionalidade, a comunicação de incidentes poderá ser realizada por correio eletrônico, aplicando-se neste caso rotina acordada entre as partes.

O registro de incidentes será sempre realizado pelo cliente, podendo, a critério deste, ser realizada a liberação do serviço para abertura de chamados diretamente pelas demais áreas finalísticas.

Somente os usuários do cliente, previamente cadastrados, poderão realizar a abertura de chamados no sistema disponibilizado para essa finalidade.

7. Responsabilidades das Partes

- Da Dataprev
 - Sem prejuízo das demais obrigações assumidas no contrato, a Dataprev deverá comprometer-se com os seguintes termos:
 - Disponibilizar estrutura de atendimento WEB (internet) para abertura de chamados implantada sob sistemas/softwarees especialistas e que permita o acompanhamento da situação dos chamados.
 - Acompanhar a evolução das métricas de níveis de serviço propostas, apresentando nos Relatórios de Gerenciamento de Níveis de Serviço – RGNS, os resultados obtidos no período. Ressalvando-se que o RGNS será fornecido nos casos de descumprimento da meta estabelecida, conforme definido na Especificação dos Serviços.

Modelo de Negócio Empréstimos Consignados do PBF

- Apresentar ao cliente o Plano Anual de Paradas Programadas para manutenção da infraestrutura de produção, no início de cada ano.
- Do cliente
 - Dispor de equipe técnica responsável pela avaliação e validação dos Relatórios de Gerenciamento de Níveis de Serviços – RGNS;
 - Comunicar imediatamente a Dataprev, através dos canais formais de informação estabelecidos, toda e qualquer anomalia verificada nos serviços;
 - Viabilizar o acesso de técnicos da Dataprev à infraestrutura que se encontre sob gestão do cliente e disponibilizar equipe especializada para que possa auxiliar na detecção e resolução de problemas no que tange aos serviços constantes deste NMS.



Assinado digitalmente por:

Alexandre Pires Pelliccione (Aprovador)
Eucherio Lerner Rodrigues (Chancelador)
Saulo Milhomem dos Santos (Chancelador)