

CONTRATO N.º 005/2023.935.C **CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO QUE ENTRE SI CELEBRAM A FACTA FINANCEIRA S.A. CRÉDITO, FINANCIAMENTO, INVESTIMENTO E A EMPRESA DE TECNOLOGIA E INFORMAÇÕES DA PREVIDÊNCIA – DATAPREV S.A., PARA A REALIZAÇÃO DE CONSIGNAÇÕES DECORRENTES DE EMPRÉSTIMO PESSOAL CONSIGNADO, DE OPERAÇÕES COM CARTÃO DE CRÉDITO CONSIGNADO E CARTÃO CONSIGNADO DE BENEFÍCIO AOS TITULARES DE BENEFÍCIOS PAGOS PELO INSS.**

A **FACTA FINANCEIRA S.A. CRÉDITO, FINANCIAMENTO, INVESTIMENTO**, com sede na Rua dos Andradas, 1409, 7º andar, salas 701 e 702, Centro Histórico, Porto Alegre-RS, CEP 90.020-011, inscrita no CNPJ/MF sob o n.º 15.581.638/0001-30, neste ato representada por seu Diretor Presidente, Sr. **EVALDO FRANCISCO DA ROSA**, portador da Carteira de Identidade n.º 1010752201, expedida pelo SJTC/II RS, e inscrito no CPF sob o n.º 289.162.120-49, e por seu Diretor Executivo, Sr. **EVERTON FRANCISCO DA ROSA**, portador da Carteira de Identidade n.º 1078932215, expedida pelo SJS/II RS, e inscrito no CPF sob o n.º 994.541.810-68, doravante denominada, 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 ASSUMPTÃO**, 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 de serviços, pela **DATAPREV**, à **CONTRATANTE**, dos serviços de tecnologia da informação previstos no Acordo de Cooperação Técnica firmado entre a **CONTRATANTE** e o **INSS** necessários para operacionalização do disposto no artigo 6º, da Lei nº 10.820, de 2003, para realização de consignação de descontos nos benefícios pagos pelo INSS, cujo titular tenha contraído empréstimo pessoal consignado, operação com cartão de crédito consignado e/ou cartão consignado de benefício com a **CONTRATANTE**.

1.1. É parte integrante deste Contrato o Acordo de Cooperação Técnica celebrado entre a **CONTRATANTE** e o **INSS**, para a realização das mesmas consignações objeto do

presente contrato, sendo sua vigência vinculada à vigência do Acordo de Cooperação Técnica em referência.

1.2. Para realização das operações de crédito mencionadas no objeto deste Instrumento, a **CONTRATANTE** deverá assegurar que os beneficiários atendem a todos os requisitos legais para operacionalização das consignações.

CLÁUSULA SEGUNDA – DOS EMPRÉSTIMOS E DAS OPERAÇÕES COM CARTÃO

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 autorizada pelo INSS** a conceder empréstimo pessoal consignado, cartão de crédito consignado e cartão consignado de benefício aos titulares de benefícios, nos termos estabelecidos na legislação vigente.

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 realização das consignações.

3.1 – Novos serviços poderão ser ofertados à **CONTRATANTE** e poderão ser contratados posteriormente mediante adesão a anexo específico ao presente Instrumento, de acordo com as definições e condições previstas neste contrato.

CLÁUSULA QUARTA – DAS OBRIGAÇÕES

I – DA DATAPREV:

- a) Prestação dos serviços conforme as especificações contidas no Anexo I deste Contrato;
- b) Processar as consignações de descontos de acordo com o presente contrato e seu Anexo I;
- c) Processar as glosas devidas, conforme previsto em normativos do INSS, informando à **CONTRATANTE**, por meio de arquivo magnético mensal, os respectivos valores, conforme detalhado no Anexo I;
- d) Informar mensalmente à **CONTRATANTE** as parcelas consignadas e não consignadas, devidamente identificadas;
- e) Gerar as informações do contrarrecibo para a **CONTRATANTE** efetuar o pagamento pelos serviços prestados nas condições estabelecidas na Cláusula Oitava deste Contrato;

f) Utilizar de forma específica a interface de programação – API e o Protocolo de Relacionamento Digital entre as Instituições Financeiras e a Previdência Social – Crédito Consignado, para troca de informações de forma exclusiva e intransferível entre a **CONTRATANTE** e a **DATAPREV**;

g) Fornecer o calendário de paradas programadas e enviar lembrete de confirmação da próxima parada programada com antecedência mínima de 48 horas;

h) 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, exceto nos casos demandados pelo Instituto Nacional do Seguro Social - INSS;

II – DA CONTRATANTE:

a) Para inclusão de contratos de crédito no processamento da folha de pagamentos dos benefícios do mês corrente, a **CONTRATANTE** deverá enviar para a **DATAPREV**, de acordo com os prazos definidos pela normativa do INSS, solicitações contendo as informações dos contratos de empréstimos pessoal consignado, operações com cartão de crédito consignado (Reserva de Margem para Cartão – RMC) e operações com cartão consignado de benefício (Reserva de Cartão Consignado – RCC) em que os beneficiários autorizaram a consignação diretamente na sua renda mensal do benefício, observada a interface de programação - API;

b) Cumprir e fazer cumprir as normas expedidas pelo INSS e a legislação em vigor sobre a matéria, desde que assegurado o ato jurídico perfeito, a coisa julgada e o direito adquirido;

c) Prestar todos os esclarecimentos atinentes ao objeto deste Contrato quando solicitados pela **DATAPREV**, com a maior brevidade possível e dentro dos prazos solicitados pela **DATAPREV**;

d) Manter junto ao INSS, durante a execução deste Contrato, todas as condições de credenciamento, habilitação e qualificação exigidas para a sua celebração;

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

f) 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;

g) 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) Acordo de Cooperação Técnica celebrado entre **CONTRATANTE** e INSS e (iv)

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**.

h) Caso a **CONTRATANTE** realize qualquer tipo de alteração societária durante a vigência do contrato, fica obrigada a notificar o INSS para que seja atualizado o Acordo de Cooperação Técnica, encaminhando ao INSS a documentação requerida por aquela autarquia. Após a atualização do Acordo de Cooperação Técnica, a **CONTRATANTE** ficará obrigada a entregar cópia autenticada com firma reconhecida do respectivo documento de alteração à Dataprev.

i) Cumprir fielmente todas as obrigações assumidas no Acordo de Cooperação Técnica, qual seja o instrumento celebrado entre o **INSS** e a **CONTRATANTE** para a realização das mesmas consignações objeto do presente contrato.

j) Comunicar à **DATAPREV**, em no máximo 02 (dois) dias úteis da ocorrência do fato, quaisquer suspensões, impedimentos ou penalidades impostas pelo INSS à **CONTRATANTE** que impactem, prejudiquem ou desautorizem a realização ou o processamento das consignações ou de procedimentos acessórios ou a prestação de quaisquer um dos serviços objeto deste contrato.

k) 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 de informática 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 da Controladoria 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 ao seguinte endereço eletrônico:

contato@factafinanceira.com.br , everton@facta.com.br e evaldo@facta.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 acima 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 Instituto Nacional do Seguro Social – INSS.

8.3 - A cobrança mensal dos serviços prestados será efetuada pela **DATAPREV** após o encaminhamento da confirmação da prestação dos serviços, por intermédio de fatura e boleto discriminativos emitidos contra a **CONTRATANTE**, que realizará o pagamento até o quinto dia útil após a sua apresentação.

8.3.1 – 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 o seguinte endereço eletrônico: contato@factafinanceira.com.br, everton@facta.com.br e evaldo@facta.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 averbação após 90 dias de atraso no pagamento das faturas. Essa suspensão será notificada à **CONTRATANTE** e ao INSS com antecedência de 30 dias.

Após 45 dias de atraso no pagamento das faturas a **DATAPREV** emitirá comunicado alertando sobre o atraso.

Após 60 dias de atraso no pagamento das faturas a **DATAPREV** emitirá comunicado a suspensão caso não haja quitação do débito em até 30 dias.

Após a quitação dos valores devidos, os serviços de averbação serão restabelecidos em até 3 dias úteis.

CLÁUSULA NONA – DA VIGÊNCIA

A vigência do presente Contrato estará atrelada à vigência do Acordo de Cooperação Técnica celebrado entre a **CONTRATANTE** e o Instituto Nacional do Seguro Social – INSS para a realização das mesmas consignações objeto do presente contrato, com início da vigência a partir da data da última assinatura eletrônica deste contrato.

9.1 - Observada a vinculação disciplinada no *caput* desta Cláusula, a vigência deste contrato é de 60 (sessenta) meses.

9.2 – O presente contrato será automaticamente prorrogado caso haja prorrogação da vigência do Acordo de Cooperação Técnica entre a **CONTRATANTE** e o Instituto Nacional do Seguro Social - INSS.

9.3 - O encerramento da vigência do Acordo de Cooperação Técnica entre a Instituição Financeira e o INSS, assim como da presente contratação, implicará a descontinuidade dos serviços entre a Dataprev e a Instituição Financeira, com exceção da operação dos seguintes serviços, salvo determinação contrária do INSS:

I- Gestão das parcelas de empréstimos averbados durante a vigência desses instrumentos, de modo a evitar prejuízos ao beneficiário do INSS. Os descontos relativos aos empréstimos averbados até a data fim da relação contratual serão operados até o seu encerramento/exclusão, em conformidade com as regras estabelecidas na contratação;

II- Troca de Titularidade, de modo a não prejudicar operações em andamento durante a definição de descontinuidade de serviço.

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, por meio de apostilamento ou termo aditivo.

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 e o cancelamento obedecerá a regulamentação estabelecida pelo INSS, com exceção do caso mencionado na cláusula 8.10.

11.1 – O serviço poderá ser suspenso ou cancelado imediatamente por motivo de força maior, tais como, a suspensão/cancelamento do Acordo de Cooperação da Instituição Financeira com o INSS e aplicação de determinação do INSS ou judicial.

11.2 – O serviço estará sujeito a suspensão no caso de a **CONTRATANTE** não comprovar a formalização do pedido de renovação do ACT junto ao INSS em tempo hábil.

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 - DA 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 de órgãos reguladores/fiscalizadores sobre a matéria, em especial a Lei nº. 13.709/2018, além das demais normas e políticas de proteção de dados existentes no âmbito interno das contratantes.

14.1. Para os fins deste **CONTRATO**, considera-se a **DATAPREV** como Operadora de Dados, no âmbito de suas respectivas atuações, e a **CONTRATANTE** como a Controladora de Dados.

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. Designar e informar à **DATAPREV**, 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 Pessoais (EPD/DPO);

14.3.1.1. Até a designação do DPO, o representante da **CONTRATANTE** competente pela designação do DPO responsabiliza-se pelas decisões referentes ao tratamento de dados pessoais;

14.3.1.2. Ocorrendo vacância do DPO, o representante da **CONTRATANTE** competente pela designação do DPO responsabiliza-se pelas decisões referentes ao tratamento de dados pessoais;

14.3.2. Realizar a coleta de dados pessoais indispensáveis à própria prestação do serviço, responsabilizando-se por obter o consentimento dos titulares, quando legalmente exigível, salvo nos casos em que opere outra hipótese legal de tratamento, prevendo o registro do respectivo consentimento;

14.3.3. Somente fazer uso dos dados pessoais e dados pessoais sensíveis quando houver consentimento específico do titular, ressalvadas as hipóteses de dispensa de consentimento previstas na Lei 13.709/2018;

14.3.4. Informar, com destaque, o titular do dado pessoal quando a coleta de dados pessoais for condição para o fornecimento de serviço ou para o exercício de direito e sobre os meios pelos quais poderá exercer os direitos elencados no art. 18 da Lei nº 13.709/2018;

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 pelo **INSS** e a franca apuração, a qualquer momento, de desvios e falhas, vedado o compartilhamento desses dados com terceiros, salvo mediante autorização expressa do **INSS**;

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 do **INSS**, 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 “c”, “f”, “h” e “j”, 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

EVALDO FRANCISCO DA ROSA

Diretor Presidente

EVERTON FRANCISCO DA ROSA

Diretor Executivo

DATAPREV

RODRIGO ORTIZ D'AVILA ASSUMPÇÃO

Presidente

ALAN DO NASCIMENTO SANTOS

Diretor de Relacionamento e Negócios



Gestão do Empréstimo Consignado

MN/DIMN/027/00

Data: 23/03/2023



Gestão de Empréstimos Consignados de Benefícios do INSS

Modelo de Negócio

Emissão: 21/03/2023

Versão 2.3

Modelo de Negócio Gestão de Empréstimos Consignados INSS**Histórico de Revisões**

Data	Versão	Descrição	Autor
02/12/2021	1.0	Criação do documento	Rosane Moreira Soares
11/02/2022	1.1	Inclusão do tempo de guarda dos docs e atualização do OT serviço de guarda.	Rosane Moreira Soares
21/09/2022	2.0	Atualização dos serviços de: Averbação e Gestão da Execução dos Contratos de RCC e Armazenamento dos Contratos.	Rosane Moreira Soares
05/10/2022	2.1	Ajustes para melhoria na clareza do texto após revisão do DERC.	Rosane Moreira Soares
04/11/2022	2.2	Atualização de preços conforme estudo elaborado pela área comercial. Melhorias de formatação.	Fábio Barone de Araujo Claudiana Freitas de França
21/03/2023	2.3	Melhorias de redação na seção 2.6 e tabela do item 6 de preços, conforme solicitado pela área comercial	Fábio Barone de Araujo

Modelo de Negócio Gestão de Empréstimos Consignados INSS

SUMÁRIO

1	Apresentação do Serviço.....	4
2	Descrição dos Serviços	4
2.1	Autorização do acesso aos dados do benefício	4
2.2	062021 Averbação e Gestão da Execução dos Contratos de Empréstimos	5
2.3	062021.C Averbação e Gestão da Execução dos Contratos de RMC	6
2.4	Averbação e Gestão da Execução dos Contratos de RCC.....	7
2.5	Troca de Titularidade	7
2.6	Armazenamento dos Contratos	7
3	Regras e Condições para Prestação do Serviço	7
3.1	Procedimento de Requisição e Autorização	7
3.2	Disponibilização do Serviço	8
3.3	Cancelamento	8
3.4	Não escopo	8
3.5	Condições Gerais	9
4	Preço e Forma de Pagamento	10
5	Nível de Serviço	11
6	Atendimento	12
	ANEXO I – Acordo de Nível de Serviço.....	13

Modelo de Negócio Gestão de Empréstimos Consignados INSS

1 Apresentação do Serviço

Gestão de Empréstimos Consignados de Benefícios do INSS.

2 Descrição dos Serviços

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

- Acesso a dados do benefício para apoiar o processo de contratação, mediante autorização expressa do beneficiário;
- Gestão das averbações dos empréstimos;
- Gerenciamento do desconto de parcelas;
- Apropriação e atualização da folha de pagamento do INSS;
- Atualizações dos empréstimos, tais como: exclusão, bloqueio, suspensão, quitação, dentre outras ocorrências que alteram o escopo originalmente averbado;
- Integração com as instituições financeiras que ofertam empréstimos.
- Armazenamento de contratos.

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

2.1 Autorização do acesso aos dados do benefício

Este serviço foi concebido para permitir que a Instituição Financeira (IF) obtenha, mediante autorização expressa do beneficiário, a autorização para consulta dos dados necessários para apoiar a contratação de empréstimos consignados.

O serviço prevê a conexão entre a Dataprev e as Instituições Financeiras por meio de serviços (webservices), nas etapas apresentadas abaixo:

a) Serviço de Emissão do Termo de Autorização:

Este serviço consiste no envio do Termo de Autorização para a Dataprev pela IF. A Dataprev deve validar a consistência das informações enviadas e gerar um Token de Acesso. Este Token pode ser ativado em até 45 dias e, uma vez ativado, habilita a IF à consulta dos dados (serviços "b" e "c") durante 30 dias.

Modelo de Negócio Gestão de Empréstimos Consignados INSS

O Termo de Autorização é um formulário padrão, pré-aprovado pelo INSS, que deve ser preenchido pela IF e assinado pelo beneficiário ou seu representante testemunha.¹

Observações:

Os Termos de Autorização devem ser enviados por meio digital à Dataprev com os seus metadados. Os termos gerados em formato analógico devem ser digitalizados no padrão estabelecido pela Dataprev, a ser fornecido pelo Agente de Negócio da empresa.

A não conformidade deste procedimento sujeita a IF a penalidades operacionais e administrativas.

b) Serviço de Consulta de Benefícios por CPF:

Este serviço tem seu consumo habilitado pelo Token (gerado no serviço “a”) e permite que a IF consulte a relação de benefícios vinculados a um CPF, visando subsidiar a consulta detalhada de um benefício.

c) Serviço de Consulta dos Detalhes dos Benefícios:

Este serviço tem seu consumo habilitado pelo Token (gerado no serviço “a”) e permite que a IF consulte os detalhes do benefício. O conjunto de informações disponibilizadas foi acordado entre INSS, Dataprev e IF, e são expressamente listadas no referido Termo de Autorização.

2.2 062021 Averbação e Gestão da Execução dos Contratos de Empréstimos

O serviço prevê a conexão entre a Dataprev e as Instituições Financeiras por meio de serviços (webservices) para as seguintes operações:

a) Averbação

Operação de averbação de contrato de empréstimo.

b) Gestão de Contratos

Operações de gestão dos contratos: consulta, exclusão, suspensão e reativação.

¹ Em caso de assinatura à rogo

Modelo de Negócio Gestão de Empréstimos Consignados INSS

c) Refinanciamento

Operação de repactuação de um ou mais empréstimos existentes na formalização de um novo empréstimo. É uma maneira de se obter mais prazo ou uma taxa de juros menor e/ou um novo aporte de dinheiro (troco).

Essa operação quita os empréstimos envolvidos e averba um novo empréstimo.

d) Alteração do Empréstimo

Operação de alteração de um empréstimo existente. É uma maneira de se obter mais prazo ou um valor de parcela diferente.

e) Portabilidade

Operação de transferência do contrato de empréstimo consignado de uma instituição financeira para outra instituição financeira a pedido do cliente.

f) Portal de Operações

Visão Web (front end) que consolidará todas as APIs que compõem a versão do e-Consignado e agrega as principais funcionalidades do Empréstimo Consignado, a saber: averbação, refinanciamento, alteração e portabilidade.

Serviço de retorno dos descontos de parcelas, glosas e estorno de glosas continuarão sendo executados por meio de processamento de arquivo que deverá ser enviado pela Dataprev as Instituições Financeiras, conforme leiaute previamente definido.

2.3 062021.C Averbação e Gestão da Execução dos Contratos de RMC

O serviço prevê a conexão entre a Dataprev e as Instituições Financeiras por meio de serviços (webservices) para as seguintes operações do cartão de crédito:

a) Averbação

Operação de averbação de RMC- Cartão de crédito.

b) Gestão de Contratos

Operações de gestão dos contratos: consulta, exclusão, suspensão e reativação de RMC. Além de consulta, inclusão e exclusão de desconto de cartão de crédito.

Modelo de Negócio Gestão de Empréstimos Consignados INSS

2.4 Averbação e Gestão da Execução dos Contratos de RCC

O serviço prevê a conexão entre a Dataprev e as Instituições Financeiras por meio de serviços (*webservices*) para as seguintes operações do cartão consignado de benefício:

a) Averbação

Operação de averbação de Cartão Consignado de Benefício.

b) Gestão de Contratos

Operações de gestão dos contratos: consulta, exclusão, suspensão e reativação de RCC. Além de consulta, inclusão e exclusão de desconto de cartão consignado de benefício.

2.5 Troca de Titularidade

Este serviço contempla a operação de troca da titularidade do banco concessor do empréstimo. É um serviço de uso **opcional** e permite que a IF migre a carteira de empréstimos sob sua gestão, ou parte dela, para outra instituição.

É executado por meio de processamento de arquivo que deverá ser enviado à Dataprev, conforme leiaute previamente definido, no período compreendido entre o dia 25 da competência anterior até o segundo dia útil da competência corrente. Os arquivos recebidos fora deste período serão rejeitados.

A Dataprev realizará o processamento e retornará com a confirmação da troca de titularidade, ao mesmo tempo encaminhando a confirmação para a IF compradora.

A Dataprev disponibilizará as orientações técnicas para a operação dos serviços, as informações do cronograma de execução, bem como níveis de qualidade estabelecidos.

2.6 Armazenamento dos Contratos

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

Prevê a manutenção dos arquivos de contratos pelo prazo legal de 05 (cinco) anos após a quitação.

3 Regras e Condições para Prestação do Serviço

3.1 Procedimento de Requisição e Autorização

Para consumir os serviços, a IF deve celebrar o Acordo de Cooperação Técnica (ACT) com o INSS para operacionalização de Empréstimo Consignado.

Modelo de Negócio Gestão de Empréstimos Consignados INSS

3.2 Disponibilização do Serviço

Para operacionalização do serviço, a Instituição Financeira deverá atender ao modelo de integração disponibilizado pela Dataprev., bem como observar os requisitos tecnológicos definidos pela Dataprev. Este modelo define as regras e protocolos de segurança, integração e comunicação a serem seguidos. Para consumo dos serviços de API se faz necessário preparar o ambiente da IF, conforme previsto na documentação disponibilizada pela Dataprev por intermédio do Agente de Negócio. Quando a IF estiver preparada, deverá solicitar o acesso ao ambiente de homologação. A Dataprev orientará o cumprimento do roteiro de teste e disponibilizará a massa de testes. Após concluída a homologação, a IF deverá indicar os representantes para operar o ambiente de produção, os quais serão habilitados, observadas as regras de segurança e comunicação.

As tratativas desses procedimentos deverão se dar por intermédio dos canais de atendimento da Dataprev, descritos na seção 3.

Após a assinatura do contrato e assim que a IF atender a todos os requisitos apresentados (atendimento ao modelo de integração, ambiente preparado para consumo das APIs, homologação do ambiente e indicação de representantes), a disponibilização do serviço poderá ser concluída em até 90 dias.

3.3 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, tal como a suspensão/cancelamento do Acordo de Cooperação da Instituição Financeira como INSS, aplicação de determinação do INSS ou judicial, assim como por condições específicas previstas em contrato.

Os descontos de empréstimos nos benefícios serão processados até a liquidação dos contratos, ainda que a IF não tenha mais Acordo de Cooperação Técnica vigente com o INSS e contrato com a Dataprev. O armazenamento dos contratos (serviço item 2.6) adotará a solução padrão de retenção de documentos da Dataprev por 05 (cinco) anos após a liquidação do contrato de empréstimo.

3.4 Não escopo

- Gestão de empréstimos não vinculados à folha de pagamento de benefícios do INSS;
- Escrituração dos contratos e demais documentos;
- Gestão de serviços de ouvidoria;
- Ajustes nos sistemas das instituições financeiras

Modelo de Negócio Gestão de Empréstimos Consignados INSS

3.5 Condições Gerais

- A Dataprev não garante suporte em caso de mau uso das soluções pelo Contratante;
- A Dataprev comunicará o 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;
- Deve estar disponível a equipe ou pessoa responsável no cliente pelas informações necessárias à execução do serviço;
- 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. A garantia do ANS apresentado se aplica apenas à infraestrutura alcançável²
- A IF deverá atender aos requisitos técnicos de integração e segurança estabelecidos pela Dataprev para consumo dos serviços;
- Deverá também estar com ACT (celebrado com o INSS) e Contrato (firmado com a DATAPREV) vigentes para permitir o consumo dos serviços;
- O INSS poderá suspender, temporária ou definitivamente, a autorização para operação dos serviços pelas IF;
- 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.
- 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 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; e 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.

² O ambiente será considerado alcançável se a rede local do cliente e o acesso à internet pela operadora contratada pelo cliente estiverem disponíveis

Modelo de Negócio Gestão de Empréstimos Consignados INSS

4 Preço e Forma de Pagamento

Os serviços oferecidos serão comercializados conforme apresentado a seguir:

Item	Serviço	Preço Unitário	Unidade de Medida
1	Autorização do Acesso a Dados do Benefício	R\$ 0,0367	API Consumida
2	062021 - Averbação e Gestão da Execução dos Contratos de Empréstimos	R\$ 1,93	Parcela consignada de Empréstimo consignado
3	062021.C - Averbação e Gestão da Execução dos Contratos de RMC	R\$ 1,76	Parcela consignada de empréstimo RMC
4	Averbação e Gestão da Execução dos Contratos de RCC	R\$1,44	Parcela consignada de empréstimo RCC

O serviço de Troca de Titularidade será ofertado por faixa de contratos migrados, o preço dar-se-á por volume de operações:

Item	Serviço	Faixa	Volume	Preço Unitário	Preço mínimo da faixa	Preço máximo da faixa
5	Troca de Titularidade	1	1 a 20.000	0,79	0,79	15.800,00
		2	20.001 a 50.000	0,70	14.000,70	35.000,00
		3	50.001 a 100.000	0,64	32.000,64	64.000,00
		4	100.001 a 500.000	0,58	58.000,58	290.000,00
		5	Acima de 500.000	0,54	270.000,00	-

Item	Serviço	Preço Unitário	Unidade de Medida
6	Armazenamento de Contratos	R\$ 0,05	Parcela mensal para cada contrato armazenado

Regras de Reajuste:

Serviço	Período	Reajuste
Autorização do Acesso a Dados do Benefício	Competência de outubro de cada ano	IPCA dos últimos 12 meses

Modelo de Negócio Gestão de Empréstimos Consignados INSS

062021 - Averbação e Gestão da Execução dos Contratos de Empréstimos	Competência de outubro de cada ano	IPCA dos últimos 12 meses
062021.C - Averbação e Gestão da Execução dos Contratos de RMC	Competência de outubro de cada ano	IPCA dos últimos 12 meses
Averbação e Gestão da Execução dos Contratos de RCC	Outubro/2023 a Setembro /2024	IPCA dos últimos 12 meses + R\$0,06
	Outubro/2024 a Setembro /2025	IPCA dos últimos 12 meses + R\$0,05
	Outubro/2025 a Setembro /2026	IPCA dos últimos 12 meses + R\$0,05
	A partir de Outubro /2026	Equiparação ao preço do Cartão Consignado (Item 062021.C - Averbação e Gestão da Execução dos Contratos de RMC)
Armazenamento dos Contratos	Competência de outubro de cada ano a partir de 2023	IPCA dos últimos 12 meses
Troca de Titularidade	Competência de outubro de cada ano	IPCA dos últimos 12 meses

Observação: O reajuste apresentado será aplicado para novos contratos (firmados após a publicação deste Modelo de Negócio) e para contratos vigentes.

5 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.

Modelo de Negócio Gestão de Empréstimos Consignados INSS

6 Atendimento

O suporte operacional do serviço pelas equipes da Dataprev é disponibilizado para registros de incidentes e/ou indisponibilidade do ambiente por meio de plataforma eletrônica. 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.

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

Modelo de Negócio Gestão de Empréstimos Consignados INSS

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.

Modelo de Negócio Gestão de Empréstimos Consignados INSS

- **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.

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 do INSS está definido na tabela abaixo:

Regime de Operação		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. Quando necessário, em dias úteis.

Tabela 1 - Regime de Operação

Todos os horários considerados neste Modelo de Negócio estão baseados no horário de Brasília/DF

Modelo de Negócio Gestão de Empréstimos Consignados INSS

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;

Modelo de Negócio Gestão de Empréstimos Consignados INSS

- 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 – Autorização do Acesso a Dados do Benefício

Serviço	Indicador	Área Gestora	Regime de Operação	Metas	Peso
1 - Autorização do Acesso a Dados do Benefício	Disponibilidade dos serviços de autorização do acesso a dados do beneficiário pelas Instituições Financeiras – IF	(informar área gestora na IF)	Horário Estendido IF	Disponibilidade: 98%; TMRI: até 4 horas	1

Tabela 2 – Autorização de Acesso a Dados

Serviço 2 - 062021 Averbação e Gestão da Execução dos Contratos de Empréstimos

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

Serviço	Indicador	Área Gestora	Regime de Operação	Metas	Peso
2.1 - Averbação	Disponibilidade dos serviços de averbação de contratos de empréstimos	(informar área gestora na IF)	Horário Estendido IF	Disponibilidade: 98%; TMRI: até 4 horas	0,3
2.2 – 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	0,1

Modelo de Negócio Gestão de Empréstimos Consignados INSS

2.3 - Refinanciamento	Disponibilidade dos serviços de refinanciamento.	(informar área gestora na IF)	Horário Estendido IF	Disponibilidade: 98%; TMRI: até 4 horas	0,2
2.4 – Alteração de Empréstimo	Disponibilidade dos serviços de alteração de empréstimo.	(informar área gestora na IF)	Horário Estendido IF	Disponibilidade: 98%; TMRI: até 4 horas	0,1
2.5 – Portabilidade	Disponibilidade dos serviços de portabilidade.	(informar área gestora na IF)	Horário Estendido IF	Disponibilidade: 98%; TMRI: até 4 horas	0,2
2.6 – Portal de Operações	Disponibilidade do Portal de Operações.	(informar área gestora na IF)	Horário Estendido IF	Disponibilidade: 98%; TMRI: até 4 horas	0,1

Tabela 3 – Gestão Contratos Empréstimo

Serviço 3 – 062021.C - Averbação e Gestão da Execução dos Contratos de RMC

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

Serviço	Indicador	Área Gestora	Regime de Operação	Metas	Peso
3.1 – Averbação de RMC	Disponibilidade dos serviços de averbação de contratos de RMC	(informar área gestora na IF)	Horário Estendido IF	Disponibilidade: 98%; TMRI: até 4 horas	0,5

Modelo de Negócio Gestão de Empréstimos Consignados INSS

3.2 – Gestão da Execução dos Contratos de RMC	Disponibilidade dos serviços de gestão da execução dos contratos de RMC	(informar área gestora na IF)	Horário Estendido IF	Disponibilidade: 98%; TMRI: até 4 horas	0,5
---	---	-------------------------------	----------------------	---	-----

Tabela 4 – Averbação Gestão Contratos RMC

Serviço 4 – Averbação e Gestão da Execução dos Contratos de RCC

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

Serviço	Indicador	Área Gestora	Regime de Operação	Metas	Peso
4.1– Averbação de RCC	Disponibilidade dos serviços de averbação de contratos de RCC	(informar área gestora na IF)	Horário Estendido IF	Disponibilidade: 98% TMRI: até 4 horas	0,5
4.2 – Gestão da Execução dos Contratos de RCC	Disponibilidade dos serviços de gestão da execução dos contratos de RCC	(informar área gestora na IF)	Horário Estendido IF	Disponibilidade: 98% TMRI: até 4 horas	0,5

Tabela 5 – Averbação Gestão Contratos RCC

Serviço 5 – Troca de Titularidade

Serviço	Indicador	Área Gestora	Regime de Operação	Metas	Peso
5 – Troca de Titularidade	Processamento de arquivo referente à troca de titularidade	(informar área gestora na IF)	Sob demanda	Processamento do arquivo na competência corrente	1

Tabela 6 – Troca de Titularidade

Modelo de Negócio Gestão de Empréstimos Consignados INSS

Para o Serviço 5 - Troca de Titularidade, considerar – Processamento do arquivo na competência corrente:

Caso a Dataprev não processe o arquivo na competência corrente, será concedido um desconto no faturamento do próximo serviço de troca de titularidade para o contratante. O desconto será de 0,5% sobre o valor calculado do serviço não processado na competência corrente.

Serviço 6- Armazenamento dos Contratos

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

Tabela 7- Armazenamento dos Contratos

Cálculo do faturamento após apuração dos níveis de serviço

VRM = Valor Mensal

VRD = Valor de Desconto

VRF = Valor Faturável

Serviço 1 – Autorização do Acesso a Dados do Benefício

$VRM = \text{QUANTIDADE DE API CONSUMIDA NO MÊS} * \text{VALOR UNITÁRIO}$

$VRD = VRM * \% \text{Desconto Disponibilidade} + VRM * \% \text{Desconto TMRI}$

$VRF = VRM - VRD$

Serviços 2, 3 e 4:

$VRM = \text{QUANTIDADE DE PARCELAS CONSIGNADAS NO MÊS} * \text{VALOR UNITÁRIO}$

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

$VRF = VRM - VRD$

Modelo de Negócio Gestão de Empréstimos Consignados INSS

Sendo:

- Serviço 2 - 062021 Averbação e Gestão da Execução dos Contratos de Empréstimos (Compreende 2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 2.5 e 2.6).
- Serviço 3 – 062021.C - Averbação e Gestão da Execução dos Contratos de RMC (Compreende 3.1 e 3.2)
- Serviço 4 – Averbação e Gestão da Execução dos Contratos de RCC (Compreende 4.1 e 4.2)

Serviço 5 – Troca de Titularidade

$VRM = \text{QUANTIDADE DE CONTRATOS MIGRADOS} * \text{VALOR UNITÁRIO}$

$VRD = VRM * 0,5\%$

$VRF = VRM - VRD$

Serviço 6- Armazenamento dos Contratos

$VRM = \text{QUANTIDADE DE CONTRATOS ARMAZENADOS} * \text{VALOR UNITÁRIO}$

$VRD = VRM * \% \text{ Desconto Disponibilidade} + VRM * \% \text{ Desconto TMRI}$

$VRF = VRM - VRD$

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.

Os indicadores de Disponibilidade e TMRI, bem como as glosas respectivas aplicam-se aos serviços 1, 2, 3, 4 e 6.

Modelo de Negócio Gestão de Empréstimos Consignados INSS

1. Indicador	
Disponibilidade dos serviços: 1-Autorização do Acesso a Dados do Benefício, 2-062021 Averbação e Gestão da Execução dos Contratos de Empréstimos, 3-062021.C - Averbação e Gestão da Execução dos Contratos de RMC, 4- Averbação e Gestão da Execução dos Contratos de RCC e 6-Armazenamento dos Contratos.	
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	
Cálculo da Disponibilidade	
$DA (\%) = \frac{(TMC_m - TPP_m) - (TIA_m)}{TMC_m - TPP_m} \times 100$	
Onde: DA(%) = Índice de Disponibilidade Apurada TMC_(m) = Total dos Minutos Contratados no Mês TPP_(m) = Tempo total de Paradas Programadas ou emergenciais acordadas com o cliente, em minutos TIA_(m) = Tempo total das interrupções do serviço durante o regime de operação, em minutos.	

Modelo de Negócio Gestão de Empréstimos Consignados INSS

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%

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

Modelo de Negócio Gestão de Empréstimos Consignados INSS

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.

1. Indicador	
Tempo máximo de Reparo de Incidentes para os serviços: 1-Autorização do Acesso a Dados do Benefício, 2-062021 Averbação e Gestão da Execução dos Contratos de Empréstimos, 3-062021.C - Averbação e Gestão da Execução dos Contratos de RMC, 4- Averbação e Gestão da Execução dos Contratos de RCC e 6- Armazenamento dos Contratos	
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	
<p>Para o cálculo de glosa, será considerado o acúmulo de tempo que excede o TMRI, por período de faturamento, por serviço.</p> <p>Cálculo do TMRI</p> $TMRI = \text{Somatório } [(TRI \text{ incidente } _n) - 4\text{horas}]$ <p>Onde:</p> <p>TMRI = Tempo máximo de reparo de incidentes do serviço</p> <p>TRI_n = somatório dos tempos de reparo dos incidentes do serviço no mês</p>	

Modelo de Negócio Gestão de Empréstimos Consignados INSS

6. Comprovação

Relatório técnico emitido pela Dataprev que conterá as seguintes informações por serviço, por incidente:

- Incidentes ocorridos no período de apuração;
- Data/hora de início;
- Data/hora fim;
- Somatório do Tempo excedente a 4 horas;

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.

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%

Para o Serviço 5 – Troca de Titularidade, Considerar: Processamento do arquivo na competência corrente - o indicador de nível de serviço é a competência de processamento.

Caso a Dataprev não processe o arquivo na competência corrente, será concedido um desconto no faturamento do próximo serviço de troca de titularidade para o contratante. O desconto será de 0,5% (meio por cento) sobre o valor calculado do serviço não processado na competência corrente.

Modelo de Negócio Gestão de Empréstimos Consignados INSS

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.

6. 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.
 - 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 neste Plano, toda e qualquer anomalia verificada nos serviços.

Modelo de Negócio Gestão de Empréstimos Consignados INSS

- 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)
Saulo Milhomem dos Santos (Chancelador)
Eucherio Lerner Rodrigues (Chancelador)