

**CONTRATO N.º 028/2020.936.C** **CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO QUE ENTRE SI CELEBRAM O(A) COOPERATIVA DE ECONOMIA E CRÉDITO MÚTUO DOS APOSENTADOS, PENSIONISTAS E IDOSOS, LIGADOS AO SINDICATO NACIONAL DOS APOSENTADOS, PENSIONISTAS E IDOSOS DA FORÇA SINDICAL – SICOOB COOPERNAPI E A EMPRESA DE TECNOLOGIA E INFORMAÇÕES DA PREVIDÊNCIA – DATAPREV, PARA A REALIZAÇÃO DE CONSIGNAÇÕES DECORRENTES DE EMPRÉSTIMOS, DE OPERAÇÕES COM CARTÃO DE CRÉDITO AOS TITULARES DE BENEFÍCIOS DE APOSENTADORIA E PENSÃO DO REGIME GERAL DE PREVIDÊNCIA SOCIAL E DE TROCA DE TITULARIDADE.**

A **COOPERATIVA DE ECONOMIA E CRÉDITO MÚTUO DOS APOSENTADOS, PENSIONISTAS E IDOSOS, LIGADOS AO SINDICATO NACIONAL DOS APOSENTADOS, PENSIONISTAS E IDOSOS DA FORÇA SINDICAL – SICOOB COOPERNAPI** com sede na Rua do Carmo, nº 171 – Bairro Sé – Centro na Cidade de São Paulo – SP, CEP: 01019-020, inscrita no CNPJ/MF sob o n.º 16.564.240/0001-59 neste ato representada por, **LILIANE STELLA BEIL**, portadora da Carteira de Identidade n.º 16.149.592-8, expedida pela SSP/SP, inscrita no CPF sob o n.º 273.429.178-93 e por seu Diretor, **JOSE CAROLINO DE CAMPOS** portador da Carteira de Identidade nº 18.252.431-0, expedida pela SSP/SP e inscrita no CPF sob o n.º 811.761.718-87, doravante denominada, simplesmente, **CONTRATANTE**, e a **EMPRESA DE TECNOLOGIA E INFORMAÇÕES DA PREVIDÊNCIA – DATAPREV**, 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. **GUSTAVO HENRIQUE RIGODANZO CANUTO**, portador da cédula de identidade nº 50.925.027-0, SSP/SP, e do Cadastro de Pessoa Física-MF nº 004.666.489-01, e por seu Diretor de Relacionamento e Negócios, Sr. **ALAN DO NASCIMENTO SANTOS**, portador da cédula de identidade nº 1162741, SSP/DF, e do Cadastro de Pessoa Física-MF nº 658.950.021-53, doravante denominada **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**, ao **CONTRATANTE**, dos serviços de tecnologia da informação previstos no Acordo de Cooperação Técnica firmado entre o **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 previdenciários, cujo titular tenha contraído empréstimo pessoal e/ou operação com cartão de crédito com o **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, o **CONTRATANTE** deverá assegurar que os beneficiários atendem a todos os requisitos legais para operacionalização das consignações nos benefícios previdenciários.

## **CLÁUSULA SEGUNDA – DOS EMPRÉSTIMOS E DAS OPERAÇÕES COM CARTÃO DE CRÉDITO**

O **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 autorizado pelo INSS** a conceder empréstimos e/ou cartão de crédito 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, ao **CONTRATANTE**, os serviços de tecnologia da informação descritos no Anexo I deste instrumento, para realização de empréstimos consignados contraídos por beneficiários e pensionistas da Previdência.

**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 e as exclusões 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 respectivo ressarcimento do custo operacional de sustentação, desenvolvimento, alterações de sistemas, manutenção de base de dados e informações gerenciais sobre crédito consignado, para cumprimento do estabelecido na Cláusula Oitava deste Acordo;

f) Utilizar de forma específica 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, do **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 ou operações com cartão de crédito (Reserva de Margem para Cartão – RMC) em que os beneficiários autorizaram a consignação diretamente na sua renda mensal de aposentadoria e/ou pensão, observado o leiaute do Protocolo de Relacionamento Digital entre as Instituições Financeiras e o INSS Previdência – Crédito Consignado;

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.

l) Nos casos em que a **CONTRATANTE** venha a negativar o cadastro do beneficiário indevidamente, ficará proibida de incluir novos contratos por 90 dias corridos.

#### **CLÁUSULA QUINTA – DO LOCAL DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

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

**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 o(a) **CONTRATANTE** e a **DATAPREV**, para efeito da gestão do presente Contrato, dar-se-á exclusivamente por intermédio da Diretoria Administrativa 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 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 ao seguinte endereço:

- SAUS, Quadra 01, Bloco E/F, 5º andar, Brasília, DF - CEP 70.070-931 - A/C do Departamento de Gestão de Contratos com Clientes - DECC.

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

- [jose.campos@coopernapi.org.br](mailto:jose.campos@coopernapi.org.br);
- [liliane.beil@coopernapi.org.br](mailto:liliane.beil@coopernapi.org.br);
- [nilvania.lima@coopernapi.org.br](mailto:nilvania.lima@coopernapi.org.br).

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

Pela execução dos serviços objetos do presente Contrato, o **CONTRATANTE** se obriga a pagar os preços previstos no Anexo 1 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 ao ressarcimento dos custos 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 pela **CONTRATADA** será efetuada pela **DATAPREV** após o encaminhamento da confirmação da prestação dos serviços, por intermédio de fatura e boleto discriminativos emitidos contra o **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: [jose.campos@coopernapi.org.br](mailto:jose.campos@coopernapi.org.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 ao **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 do **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, anualmente, conforme o Anexo I do presente contrato.

**10.1** – No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, a **CONTRATANTE** pagará à **CONTRATADA** a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja divulgado o índice definitivo. Fica a **CONTRATADA** 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 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 da **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 E PROTEÇÃO DOS DADOS PESSOAIS**

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 ANTICORRUPÇÃO**

As Partes declaram, de forma irrevogável e irretratável, uma à outra, que seus acionistas/quotistas/sócios, conselheiros, administradores, empregados, prestadores de serviços, inclusive, seus subcontratados e prepostos, conhecem e cumprem integralmente o disposto nas leis, regulamentos e disposições normativas que tratam do combate à corrupção e suborno, nacionais ou estrangeiras.

**14.1** - As Partes garantem, mutuamente, que se absterão da prática de qualquer conduta indevida, irregular ou ilegal, e que não tomarão qualquer ação, uma em nome da outra e/ou que não realizarão qualquer ato que venha a favorecer, de forma direta ou indireta, uma à outra ou qualquer uma das empresas dos seus respectivos conglomerados econômicos, contrariando as legislações aplicáveis no Brasil ou no exterior.

**14.2** - As Partes deverão manter seus livros e/ou Escrituração Contábil Digital (ECD), registros e documentos contábeis com detalhes e precisão suficientemente adequados para refletir claramente as operações, e os recursos objetos deste **CONTRATO**.

**14.3** - As Partes asseguram, uma à outra, que possuem políticas, processos e procedimentos anticorrupção, em conformidade com as leis, regulamentos e disposições normativas que tratam do combate à corrupção e suborno, nacionais ou estrangeiras, e que são cumpridos por seus acionistas/quotistas/sócios, conselheiros, administradores, empregados e prestadores de serviços, inclusive, seus subcontratados e prepostos.

**14.4** - Caso qualquer uma das Partes venha a ser envolvida em alguma situação ligada a corrupção ou suborno, em decorrência de ação praticada pela outra Parte ou seus acionistas/quotistas/sócios, conselheiros, administradores, empregados e prestadores de serviços, inclusive, seus subcontratados e prepostos, a Parte que causadora da referida situação se compromete a assumir o respectivo ônus, inclusive quanto a apresentar os documentos que possam auxiliar a outra Parte em sua defesa.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – 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.

**15.1** - 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.

**15.2** - 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.

**15.3** - 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.

**15.4** - 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.

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

**15.6** - 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.

**15.7** - 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.

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

**15.9** - 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.

**15.10** - 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.

**15.11** - As Partes declaram e garantem mutuamente, inclusive perante seus fornecedores de bens e serviços, que:

**15.11.1** - 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;

**15.11.2** - 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.

**15.11.3** – 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 (dezesseis) anos, salvo na condição de aprendiz a partir de 14(quatorze) anos.

**15.11.4** - 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;

**15.11.5** - 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.

**15.12** – 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.

**15.13** - As Partes declaram e reconhecem que, em decorrência da Medida Provisória n. 922, de 28 de fevereiro de 2020, o INSS e a DATAPREV irão firmar um contrato específico regulando as responsabilidades dessas duas partes nas operações de consignação. Em decorrência, poderá surgir a necessidade de adequar a forma de pagamento e determinadas obrigações previstas no presente instrumento, comprometendo-se as Partes, desde já, a negociar de boa-fé as modificações que se façam necessárias.

## **CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - 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

---

**LILIANE STELLA BEIL**  
REPRESENTANTE

---

**JOSE CAROLINO DE CAMPOS**  
DIRETOR

DATAPREV

---

**GUSTAVO HENRIQUE RIGODANZO CANUTO**  
PRESIDENTE

---

**ALAN DO NASCIMENTO SANTOS**  
DIRETOR DE RELACIONAMENTO E NEGÓCIOS

Anexo 1 – Modelo de Negócio - MN/DIMN/010/00



# **Modelo de Negócio Gestão de Empréstimos Consignados de Benefícios do INSS**

MN/DIMN/010/00

Data: 27/03/2020

## **Modelo de Negócio/Gestão de Empréstimos Consignados do INSS**

### Sumário

1	Nome do serviço .....	2
2	Descrição do Serviço .....	2
2.1	Contextualização.....	2
2.2	Descrição dos serviços.....	2
2.2.1	Autorização do acesso aos dados do benefício .....	2
2.2.2	Averbação e Gestão da Execução dos Contratos de Empréstimos.....	4
2.2.3	Troca de Titularidade .....	4
3	Não é Escopo .....	4
4	Preço e Forma de Pagamento .....	5
5	Regime de Operação .....	6
6	Níveis de Serviço .....	6
7	Procedimento de Requisição.....	6
8	Disponibilização do Serviço.....	6
9	Procedimentos de suporte.....	7
10	Procedimento de Cancelamento .....	7
11	Responsabilidades do Cliente .....	8
12	Responsabilidades da Dataprev .....	8
13	Diretrizes e Consequências das Responsabilidades .....	9
14	Premissas.....	9
Anexo A	Acordo de Nível de Serviço .....	11

## **Modelo de Negócio/Gestão de Empréstimos Consignados do INSS**

# **1 Nome do serviço**

Gestão de Empréstimos Consignados de Benefícios do INSS.

## **2 Descrição do Serviço**

### **2.1 Contextualização**

Este serviço é prestado pela Dataprev desde sua criação em 2004, tendo como escopo de operação:

- Acesso a dados do benefício para apoiar o processo de contratação, mediante autorização expressa do beneficiário;
- Desbloqueio de benefícios para empréstimos consignados pelas instituições financeiras a partir de 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.

### **2.2 Descrição dos serviços**

#### **2.2.1 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:

## **Modelo de Negócio/Gestão de Empréstimos Consignados do INSS**

### **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.

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<sup>1</sup>.

### **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.

---

<sup>1</sup> Em caso de assinatura à rogo.



## **Modelo de Negócio/Gestão de Empréstimos Consignados do INSS**

### **2.2.2 Averbação e Gestão da Execução dos Contratos de Empréstimos**

Este serviço contempla a operação das averbações e demais operações de gestão dos contratos submetidos pelas Instituições Financeiras, assim como glosas, exclusões, suspensões e reativações de empréstimos, operações de Cartão de Crédito Consignado e desbloqueio da elegibilidade para empréstimo, mediante autorização expressa do beneficiário.

### **2.2.3 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.

## **3 Não é Escopo**

- Gestão do serviço de portabilidade, renegociação e refinanciamento de empréstimos;
- Gestão de empréstimos não vinculados à folha de pagamento de benefícios do INSS;
- Guarda e gestão dos contratos e demais documentos das IF;
- Escrituração dos contratos e demais documentos;
- Serviços de autenticação de usuários;
- Gestão de serviços de ouvidoria.

## Modelo de Negócio/Gestão de Empréstimos Consignados do INSS

### 4 Preço e Forma de Pagamento

Os serviços oferecidos serão comercializados conforme apresentado a seguir:

#### Preços:

Serviço	Valor Unitário	Unidade de Medida
Autorização do Acesso a Dados do Benefício	R\$ 0,03	API Consumida
Troca de Titularidade	R\$ 0,65	Contrato Migrado
Averbação e Gestão da Execução dos Contratos de Empréstimos	R\$ 1,49	Parcela consignada – retida de empréstimo consignado

#### Reajuste:

Serviço	Reajuste
Autorização do Acesso a Dados do Benefício	IPCA dos últimos 12 meses aplicado na competência de outubro de cada ano
Troca de Titularidade	

Serviço	Período	Valor Unitário	Reajuste
Averbação e Gestão da Execução dos Contratos de Empréstimos	Out/19 a Set/20	R\$ 1,49	-x-
	Out/20 a Set/21	R\$ 1,55	-x-
	Out/21 a Set/22	R\$ 1,61 + 50% do IPCA de Out/2019 a Set/2020	
	A partir de Out/22	Valor anterior corrigido pelo IPCA dos últimos 12 meses aplicado na competência de outubro de cada ano	

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

**Modelo de Negócio/Gestão de Empréstimos Consignados do INSS**

## **5 Regime de Operação**

Este serviço ficará disponível para utilização 7 dias por semana, das 6h às 22h. Mais detalhes são apresentados no Anexo A.

## **6 Níveis de Serviço**

O índice de disponibilidade do serviço será de 98% dentro dos horários previstos no regime de operação. Já o índice de TMRI será aplicado com a tolerância de até 4 horas para cada registro de incidente grave de indisponibilidade ocorrido. Mais detalhes são apresentados no Anexo A.

## **7 Procedimento de Requisição**

Para consumir os serviços, a IF deve celebrar o Acordo de Cooperação Técnica (ACT) com o INSS para operacionalização de Empréstimo Consignado. Além disso, a IF deverá estar apta à adoção dos requisitos tecnológicos definidos pela Dataprev.

Cumprido estes requisitos, a IF deverá contatar a área comercial da Dataprev para ter acesso à documentação necessária para firmar o contrato junto à Dataprev.

## **8 Disponibilização do Serviço**

Para operacionalização do serviço, a Instituição Financeira deverá atender ao modelo de integração disponibilizado 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.

### **Modelo de Negócio/Gestão de Empréstimos Consignados do INSS**

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 9.

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 10 dias.

## **9 Procedimentos de suporte**

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.

Para demais solicitações, casos de orientações e dúvidas sobre o serviço, é disponibilizado um canal de atendimento que 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.

## **10 Procedimento de 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 (noventa) dias e o cancelamento obedecerá a regulamentação estabelecida pelo INSS.

O serviço poderá ainda 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, aplicação de determinação do INSS ou judicial, assim como por condições específicas previstas em contrato.

## **Modelo de Negócio/Gestão de Empréstimos Consignados do INSS**

### **11 Responsabilidades do Cliente**

- Utilizar o serviço para a finalidade contratada.
- Fornecer e manter atualizadas informações sobre os responsáveis autorizados pelo serviço (pontos de contato do cliente para com a Dataprev).
- Administrar, operar e gerenciar o conteúdo do serviço contratado, inserindo e atualizando dados, gerenciando e tratando documentos.
- Seguir regulamentação estabelecida pelo INSS para os casos de cancelamento do serviço.
- Seguir as condições e políticas gerais e individuais dos serviços, contidos nos contratos e termos.
- Aplicar e manter os ambientes de integração com a Dataprev nos padrões de segurança e operação estabelecidos entre as partes.

### **12 Responsabilidades da Dataprev**

- Prestar o serviço conforme as especificações de catálogo.
- Disponibilizar o serviço conforme descrito nas Seções 2.2 e 8.
- Mensurar a volumetria dos serviços prestados para apoiar o processo de faturamento e aplicação do Acordo de Nível de Serviço (ANS).
- Atender ao Acordo de Nível de Serviço (ANS) contratado (ver Seção 6 e Anexo A).
- Fornecer relatórios mensais com informações sobre o ANS praticado nos casos de descumprimento da meta estabelecida.
- Alocar equipe técnica capacitada e especializada nas necessidades do cliente.
- Fornecer o calendário de paradas de manutenção programadas.
- Enviar lembrete de confirmação da próxima parada programada com antecedência mínima de 48 horas.
- Em caso de parada extraordinária, avisar preferencialmente com antecedência mínima de 7 dias.

### **Modelo de Negócio/Gestão de Empréstimos Consignados do INSS**

- Em caso de parada emergencial, avisar preferencialmente com antecedência de 48 horas.
- Em caso de parada emergencial imediata, avisar o gestor do serviço.

## **13 Diretrizes e Consequências das Responsabilidades**

- 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.
- 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.

## **14 Premissas**

- A Dataprev não garante suporte em caso de mau uso das soluções envolvidas 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.

### **Modelo de Negócio/Gestão de Empréstimos Consignados do INSS**

- As demandas serão analisadas quanto à sua viabilidade de execução, o que envolve prazos, expertise das equipes da Dataprev no assunto e outras questões correlatas ao serviço. Tais análises serão detalhadas em relatório entregue ao cliente.
- 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 alcançável<sup>2</sup>.
- A IF deverá atender aos requisitos técnicos de integração e segurança estabelecidos pela Dataprev para consumo dos serviços.
- Deverá também estar com a contratação ativa 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.

---

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 do INSS**

# **Anexo A Acordo de Nível de Serviço**

## **Definições**

Para os fins do Nível Mínimo 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.

### 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 do INSS**

### Gestor do Serviço

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

### Interrupção

Qualquer parada ou anomalia no funcionamento normal dos serviços.

### Meta

Nível mínimo de qualidade esperado para os serviços.

### Regime de Operação

Os horários de funcionamento definidos para um 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.

Para efeito deste documento, será tratado o regime de operação conforme tabela, a seguir:

<b>Regime de operação</b>	<b>Horário de funcionamento</b>	<b>Janelas de manutenção</b>
<b>Horário Estendido IF</b>	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.

### 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.

## **Modelo de Negócio/Gestão de Empréstimos Consignados do INSS**

### 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.

### 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.

### Premissas e Pré-Requisitos para Prestação dos Serviços

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

### Responsabilidades das Partes

Da Dataprev

Sem prejuízo das demais obrigações assumidas no Termo de Referência e 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 no Modelo de Negócio.
- Apresentar ao cliente o Plano Anual de Paradas Programadas para manutenção da infraestrutura de produção, no início de cada ano contratual.

## **Modelo de Negócio/Gestão de Empréstimos Consignados do INSS**

### 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.
- 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.

### 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 item Disponibilidade.

## Modelo de Negócio/Gestão de Empréstimos Consignados do INSS

### Produção

#### Indicadores e Metas de Serviço

##### Serviço 1 – Autorização do Acesso a Dados do Benefício

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

##### Serviço 2 – 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 2.1 – Averbação	
Disponibilidade dos serviços de averbação de contratos de empréstimos	
Área Gestora	
(informar área gestora na IF)	
Regime de Operação	Metas
Horário Estendido IF	Disponibilidade: 98% TMRI: até 4 horas

### Modelo de Negócio/Gestão de Empréstimos Consignados do INSS

Serviço 2.2 – Serviço de Gestão da Execução dos Contratos de Empréstimos	
Disponibilidade dos serviços de gestão da execução dos contratos de empréstimos	
Área Gestora	
(informar área gestora na IF)	
Regime de Operação	Metas
Horário Estendido IF	Disponibilidade: 98% TMRI: até 4 horas

### Serviço 3 – Troca de Titularidade

Serviço 3 – Troca de Titularidade	
Processamento de arquivo referente à troca de titularidade	
Área Gestora	
(informar área gestora na IF)	
Regime de Operação	Meta
Sob demanda	Processamento do arquivo na competência corrente

## **Modelo de Negócio/Gestão de Empréstimos Consignados do INSS**

### **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 informações:

- a) Incidentes ocorridos no período de apuração;
- b) Data/hora de início;
- c) Data/hora fim;
- d) Impactos decorrentes dos mesmos; e
- e) Índice de disponibilidade.

### **Condições de Exceção**

Estarão excluídos de aplicação deste Nível Mínimo de Serviço:

- 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.

## Modelo de Negócio/Gestão de Empréstimos Consignados do INSS

### Cálculo do Indicador

Fórmula de cálculo da disponibilidade:

$$DA (\%) = \left( \frac{(TMCm - TPPm) - (TIAm)}{TMCm - TPPm} \right) \times 100$$

**Onde:**

$DA(\%)$  = Índice de disponibilidade apurada para o serviço (percentual);

$TMC(m)$  = Total de 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.

### Registro de Incidentes

A Dataprev deverá fornecer ferramenta especializada de *service desk* 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, sem prejuízo às métricas acordadas para mensurar os níveis de serviço.

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.

## Modelo de Negócio/Gestão de Empréstimos Consignados do INSS

### Política de descontos

Caso a Dataprev não atinja o nível das metas sob sua responsabilidade, aplicam-se os seguintes descontos:

Serviços 1, 2.1, 2.2

Meta DISPONIBILIDADE:

Nível de disponibilidade verificado	Percentual de Desconto %
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%

Meta TMRI:

TMRI aferido	Intervalo (em horas)	Percentual de Desconto %
	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 fins de aplicação dos descontos para os serviços 2.1 (Averbação) e 2.2 (Gestão), o cálculo será realizado respectivamente sobre 50% do valor da fatura mensal do serviço 2 (Averbação e Gestão da Execução dos Contratos de Empréstimos).



### **Modelo de Negócio/Gestão de Empréstimos Consignados do INSS**

Nos casos de descontos, os valores referentes ao descumprimento das metas de DISPONIBILIDADE e TMRI serão apurados separadamente, utilizando-se como base de cálculo o valor da fatura mensal, ou 50%, conforme parágrafo anterior.

#### **Serviço 3 – 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.



**Assinado digitalmente por:**

Alexandre Pires Pelliccione (Aprovador)  
Gilmar Souza de Queiroz (Chancelador)  
Flavio Ronison Sampaio (Chancelador)  
Francisco Paulo Macambira Haick (Chancelador)