

ANEXO I – ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS

Gestão de Empréstimos Consignados de Benefícios do INSS (v06.21)

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	5
2.2.4	Refinanciamento.....	4
2.2.5	Alteração do Empréstimo (Renegociação)	4
2.2.6	Portabilidade.....	4
3	Não é Escopo	6
4	Preço e Forma de Pagamento	7
5	Regime de Operação	8
6	Níveis de Serviço	8
7	Procedimento de Requisição	8
8	Disponibilização do Serviço.....	8
9	Procedimentos de suporte.....	9
10	Procedimento de Cancelamento.....	9
11	Responsabilidades do Cliente.....	10
12	Responsabilidades da Dataprev.....	10
13	Diretrizes e Consequências das Responsabilidades.....	11
14	Premissas	11
15	Acordo de Nível de Serviço.....	12

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:

ANEXO I – ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS

Gestão de Empréstimos Consignados de Benefícios do INSS (v06.21)

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/testemunha¹.

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.

¹ Em caso de assinatura à rogo.

ANEXO I – ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS

Gestão de Empréstimos Consignados de Benefícios do INSS (v06.21)

2.2.2 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, reativação e desbloqueio da elegibilidade para empréstimo mediante autorização expressa do beneficiário.

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.

ANEXO I – ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS

Gestão de Empréstimos Consignados de Benefícios do INSS (v06.21)

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.

2.2.3 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:

a) Averbação

Operação de averbação de RMC.

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.

2.2.4 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 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.

ANEXO I – ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS

Gestão de Empréstimos Consignados de Benefícios do INSS (v06.21)

4 Preço e Forma de Pagamento

Os serviços oferecidos serão comercializados conforme apresentado a seguir:

Preços:

Item	Serviço	Valor Unitário	Unidade de Medida
1	Autorização do Acesso a Dados do Benefício	R\$ 0,0342	API Consumida
2	062021 - Averbação e Gestão da Execução dos Contratos de Empréstimos	R\$ 1,80	Parcela consignada de empréstimo consignado
3	062021.C - Averbação e Gestão da Execução dos Contratos de RMC	R\$ 1,64	Parcela consignada de empréstimo RMC

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	Valor Unitário	Valor mínimo da faixa	Valor máximo da faixa
4	Troca de Titularidade	1	1 a 20.000	0,74	0,74	14.800,00
		2	20.001 a 50.000	0,65	13.000,65	32.500,00
		3	50.001 a 100.000	0,60	30.000,60	60.000,00
		4	100.001 a 500.000	0,54	54.000,54	270.000,00
		5	Acima de 500.000	0,50	250.000,00	-

Reajuste:

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

ANEXO I – ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS

Gestão de Empréstimos Consignados de Benefícios do INSS (v06.21)

Contratos de RMC	ano	
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 desta Especificação dos Serviços) e para contratos vigentes.

5 Regime de Operação

Este serviço ficará disponível para utilização 7 dias por semana, das 6h às 22h. Mais detalhes são apresentados no Item 15.

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 Item 15.

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.

ANEXO I – ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS

Gestão de Empréstimos Consignados de Benefícios do INSS (v06.21)

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 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.

ANEXO I – ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS

Gestão de Empréstimos Consignados de Benefícios do INSS (v06.21)

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.

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 termo; e
- 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 15);
- 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;

ANEXO I – ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS

Gestão de Empréstimos Consignados de Benefícios do INSS (v06.21)

- Enviar lembrete de confirmação da próxima parada programada com antecedência mínima de 48 horas;
- Em caso de parada emergencial, avisar preferencialmente com antecedência de 48 horas; e
- 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; 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.

14 Premissas

- 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;

ANEXO I – ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS

Gestão de Empréstimos Consignados de Benefícios do INSS (v06.21)

- 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; e
- 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.

15 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;

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

ANEXO I – ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS

Gestão de Empréstimos Consignados de Benefícios do INSS (v06.21)

- **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.

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.

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.

ANEXO I – ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS

Gestão de Empréstimos Consignados de Benefícios do INSS (v06.21)

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

Regime de operação	Horário de funcionamento	Janelas de manutenção
Horário Estendido IF	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.

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.

ANEXO I – ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS

Gestão de Empréstimos Consignados de Benefícios do INSS (v06.21)

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.
- 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.

ANEXO I – ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS

Gestão de Empréstimos Consignados de Benefícios do INSS (v06.21)

- 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.

ANEXO I – ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS

Gestão de Empréstimos Consignados de Benefícios do INSS (v06.21)

Produção

Indicadores e Metas de Serviço

Serviço 1 – Autorização do Acesso a Dados do Benefício

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

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:

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
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

ANEXO I – ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS

Gestão de Empréstimos Consignados de Benefícios do INSS (v06.21)

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
----------------------------------	---	-------------------------------	----------------------	---	-----

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:

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
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

Serviço 4 – Troca de Titularidade

Indicador		Área Gestora	Regime de Operação	Metas	Peso
4 – 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

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.

ANEXO I – ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS

Gestão de Empréstimos Consignados de Benefícios do INSS (v06.21)

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; 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.

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;

ANEXO I – ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS

Gestão de Empréstimos Consignados de Benefícios do INSS (v06.21)

$TIA(m)$ = 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.

ANEXO I – ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS

Gestão de Empréstimos Consignados de Benefícios do INSS (v06.21)

Política de descontos

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

Serviços 1, 2 (2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 2.5, 2.6) e 3(3.1 e 3.2) – Disponibilidade e TMRI

Meta DISPONIBILIDADE:

Nível de disponibilidade verificado	Percentual de Desconto 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%

Meta TMRI:

TMRI aferido	Intervalo (em horas)	Percentual de Desconto 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%

Serviço 4 – 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

ANEXO I – ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS

Gestão de Empréstimos Consignados de Benefícios do INSS (v06.21)

contratante. O desconto será de 0,5% sobre o valor calculado do serviço não processado na competência corrente.

Cálculo do faturamento

VRM = Valor Mensal

VRD = Valor de Desconto

VRF = Valor Faturável

Serviço 1:

VRM = QUANTIDADE DE API CONSUMIDA NO MÊS * VALOR UNITÁRIO

VRD = *VRM* * %Desconto Disponibilidade + *VRM* * % Desconto TMRI

VRF = *VRM* - *VRD*

Serviço 2 (2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 2.5 e 2.6) e 3 (3.1 e 3.2):

VRM = QUANTIDADE DE PARCELAS CONSIGNADAS NO MÊS * VALOR UNITÁRIO

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

VRF = *VRM* - *VRD*

Serviço 4:

VRM = QUANTIDADE DE CONTRATOS MIGRADOS * VALOR UNITÁRIO

VRD = *VRM* * 0,5%

VRF = *VRM* - *VRD*