

CONTRATO Nº 0014/2024.53.C

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO QUE ENTRE SI CELEBRAM UNIÃO BRASILEIRA DE APOSENTADOS DA PREVIDENCIA (UNIBAP) E A EMPRESA DE TECNOLOGIA E INFORMAÇÕES DA PREVIDÊNCIA S.A. DATAPREV, PARA A OPERACIONALIZAÇÃO DE DESCONTO DE MENSALIDADES ASSOCIATIVAS EM BENEFÍCIO PREVIDENCIÁRIO DE SEUS FILIADOS, DESDE QUE AUTORIZADO PELO TITULAR.

A **UNIÃO BRASILEIRA DE APOSENTADOS DA PREVIDENCIA (UNIBAP)** com sede no SRTVS QUADRA 701 CONJUNTO D BLOCO A SALA 415, ASA SUL, BRASÍLIA (DF), CEP 70.340-907, inscrito(a) no CNPJ/MF sob o n.º 13.416.634/0001-71 neste ato representada por sua Presidenta, Senhora **MARIA DE FÁTIMA ARAÚJO DE SOUZA**, CPF 316.633.381-91, em conformidade com Artigo 16 do Estatuto Social registrado em 11 de janeiro de 2022, no cartório do 1º ofício do Núcleo Bandeirante, doravante denominado(a), simplesmente, **CONTRATANTE**, e a **EMPRESA DE TECNOLOGIA E INFORMAÇÕES DA PREVIDÊNCIA S.A. 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 Superintendente de Relacionamento Comercial e Mercado/SURC, Sr. **SAULO MILHOMEM DOS SANTOS**, portador da Carteira de Identidade nº 15573572007, expedida pela GEJSPC/MA, e CPF nº 945.198.383-04, e por seu Gerente Executivo do Departamento de Relacionamento Comercial/DERC, Sr. **PEDRO NETO DE OLIVEIRA**, portador da Carteira de Identidade nº 2.603.317, expedida pela SSP/DF, e CPF nº 034.108.761-03, 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 dos serviços de tecnologia da informação atribuídos à Dataprev por meio da Instrução Normativa PRES/INSS Nº 162, de 14 de março de 2024, na forma descrita no Anexo I (Modelo de Negócio) deste instrumento.

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, objeto deste Instrumento, a **CONTRATANTE** deverá

assegurar que os beneficiários atendem a todos os requisitos legais para operacionalização das consignações.

CLÁUSULA SEGUNDA – DAS CONSIGNAÇÕES EM BENEFÍCIOS

A **CONTRATANTE** declara que, observadas as normas aplicáveis às Entidades de Classe, encontra-se devidamente autorizada pelo **INSS** a efetuar consignação do desconto de mensalidade associativa nos benefícios dos respectivos titulares, 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 – Modelo de Negócio deste instrumento para realização das consignações.

3.1 – Novos serviços poderão ser ofertados à **CONTRATANTE** e poderão ser contratados posteriormente mediante aditivo com 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 - Modelo de Negócio deste Contrato;
- b) Processar as consignações de descontos de acordo com o presente contrato e seu Anexo I - Modelo de Negócio;
- 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 - Modelo de Negócio;
- d) Informar mensalmente à **CONTRATANTE** os descontos consignados e não consignados, devidamente identificados;
- e) Gerar as informações da documentação financeira para a **CONTRATANTE** efetuar o pagamento pelos serviços prestados nas condições estabelecidas na Cláusula Oitava deste Contrato;
- f) Utilizar de forma específica a aplicação web e o protocolo padrão de arquivo 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) A Dataprev executará as atualizações tecnológicas e de segurança nos ambientes vinculados aos serviços prestados, sem ônus aos clientes, de acordo com as janelas de disponibilidade mais adequadas à continuidade do serviço.

II – DA CONTRATANTE:

- a) Para inclusão de consignação de descontos 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 valores em que os beneficiários autorizaram a consignação diretamente na sua renda mensal do benefício, observada a aplicação web disponível;

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 filiado à entidade de classe, em conformidade com a legislação vigente, atuando como responsável exclusiva pelos consentimentos necessários;

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 Presidência (iv) Acordo de Cooperação Técnica celebrado entre **CONTRATANTE** e INSS e (v) qualquer outro documento, tais como, Procuração, Ata de Eleição do Conselho de Administração e/ou Ata de Reunião do Conselho de Administração, que se fizerem necessários para a comprovação da representação da **CONTRATANTE**;

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) Informar as retenções obrigatórias de impostos e taxas, conforme previsto no item 8.11 do presente contrato;

m) Aceitar que novos produtos e serviços sejam agregados ao presente contrato, sem necessitar de seu prévio e expresso consentimento, conforme o demandado pelo Instituto Nacional do Seguro Social - INSS, na forma da legislação vigente;

n) responder administrativa, civil e penalmente por todo e qualquer ato praticado ou efeitos decorrentes dos comandos de averbações encaminhados à Dataprev, cabendo-lhe a responsabilidade exclusiva pela restituição de todos os valores descontados indevidamente dos beneficiários, nos termos da regulamentação do INSS.

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 tecnologia da informação referidos no caput da Cláusula Primeira deste contrato poderão ser prestados e faturados em todas as unidades da **DATAPREV**.

Matriz	CNPJ	
Brasília-DF	42.422.253/0001-01	

Filiais		
Rio de Janeiro – RJ – Álvaro Rodrigues 42.422.253/0002-84	São Paulo – SP 42.422.253/0019-22	João Pessoa – PB 42.422.253/0037-04
Fortaleza/CE 42.422.253/0007-99	Natal/RN 42.422.253/0035-42	Florianópolis/SC 42.422.253/0017-60

CLÁUSULA SEXTA – DO CREDENCIAMENTO

O relacionamento entre a **CONTRATANTE** e a **DATAPREV**, para efeito da gestão do presente Contrato, dar-se-á exclusivamente por intermédio do setor de Ouvidoria 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
 - digc@dataprev.gov.br
- 7.2** - As comunicações dirigidas à **CONTRATANTE** deverão ser encaminhadas ao seguinte endereço eletrônico:
- ouvidoria@unibapprev.org

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 - Modelo de Negócio 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 prestados pela **DATAPREV**.

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

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

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

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

8.4 - A fatura emitida pela **DATAPREV** discriminará a data de vencimento, o serviço prestado, a sua quantidade, o preço unitário e o valor total, e estará acompanhada da respectiva Nota Fiscal de Prestação de Serviços, e será enviada para o seguinte endereço eletrônico: ouvidoria@unibapprev.org.

8.5 - As partes deverão manter atualizados os endereços eletrônicos e físicos. Qualquer mudança desses endereços deverá ser imediatamente comunicada à outra parte, sob pena de serem consideradas válidas as comunicações enviadas ao endereço anteriormente informado realizadas entre a efetiva mudança do destinatário e a correspondente ciência pelo remetente.

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 - Independentemente da atualização monetária constante do parágrafo anterior, persistindo o inadimplemento por parte da **CONTRATANTE** por mais de 20 (vinte) dias após o vencimento, serão aplicados 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 – 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, informando a suspensão caso não haja quitação do débito em até 30 dias.

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

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

CLÁUSULA NONA – DA VIGÊNCIA

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 **CONTRATANTE** e o INSS, assim como da presente contratação, implicará a descontinuidade dos serviços entre a Dataprev e a **CONTRATANTE**.

CLÁUSULA DÉCIMA – DO REAJUSTE DOS PREÇOS CONTRATADOS

Os preços inicialmente contratados serão reajustados conforme o Anexo I - Modelo de Negócio 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 **CONTRATANTE** 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 – REQUISITOS DE PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

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

14.1. Para os fins deste **CONTRATO**, considera-se a **DATAPREV** como agente de tratamento, no papel de OPERADORA de Dados Pessoais, no âmbito de sua respectiva atuação, e a **CONTRATANTE** e o Instituto Nacional do Seguro Social - INSS como agentes de tratamento, no papel de CONTROLADORES de Dados Pessoais.

14.2. São responsabilidades das partes:

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

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

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

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

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

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

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

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

14.3. São responsabilidades da CONTRATANTE:

14.3.1. Informar à **DATAPREV**, o representante competente responsável pelas decisões referentes aos tratamentos de dados pessoais, conforme disposto no art. 41º da Lei nº 13.709/2018;

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

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

14.4. São responsabilidades da DATAPREV:

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

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

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

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

14.4.4. Armazenar os dados obtidos em razão desse contrato em banco de dados seguro, mantido em território nacional, com garantia de registro das transações realizadas na aplicação de acesso (*log*) e adequado controle de acesso baseado em função (*role based access control*) e com transparente identificação do perfil dos credenciados, tudo estabelecido como forma de garantir inclusive a rastreabilidade estabelecida 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.

A Dataprev apresentará a documentação padrão necessária ao *Due Diligence* de Integridade através de fornecimento de acesso a repositório documental, dispensado o preenchimento de formulários ou documentos congêneres específicos.

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

DATAPREV

ANEXO 1 – MODELO DE NEGÓCIO MDN/DIMN/84/2024

* Este documento se torna válido a partir da assinatura de todos os signatários indicados em seu corpo, estando automaticamente invalidadas as assinaturas realizadas por usuários não indicados explicitamente no corpo deste documento.



Documento assinado eletronicamente por **MARIA DE FATIMA ARAUJO DE SOUZA**, Usuário **Externo**, em 18/10/2024, às 15:13, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#) e no [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Pedro Neto de Oliveira**, Gerente de Departamento, em 22/10/2024, às 10:51, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#) e no [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Saulo Milhomem dos Santos**, Superintendente, em 31/10/2024, às 14:43, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#) e no [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://dataprev.sei.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **0070923** e o código CRC **DA7B5003**.



Nome da Solução: Gestão do Desconto de Mensalidade Associativa em Benefícios do INSS

Versão: 1.0

Histórico de Revisões

Data	Versão	Descrição	Autor
09/09/2024	1.0	Versão Inicial	DIMN / DENM

SUMÁRIO

- 1 Apresentação do Serviço**
 - 2 Descrição do Serviço**
 - 2.1 Averbação e gestão da execução dos descontos de mensalidade associativa**
 - 2.2 Armazenamento de termo de adesão do acervo.**
 - 2.3 Forma de Consumo / Categorias**
 - 2.4 Atendimento e Suporte**
 - 2.5 Não Escopo**
 - 3 Regras e Condições para Prestação do Serviço**
 - 3.1 Disponibilização**
 - 3.2 Cancelamento**
 - 3.3 Condições Gerais**
 - 4 Preço e Forma de Pagamento**
 - 4.1 Preços**
 - 4.2 Reajustes**
 - 5 Nível de Serviço**
- ANEXO 1 - Nível de Serviço**

1 Apresentação do Serviço

O presente documento tem como finalidade apresentar a operação da a operação dos descontos de mensalidade associativa em benefícios do INSS.

2 Descrição do Serviço

O serviço é prestado às entidades de classe tendo como escopo as seguintes operações:

2.1 Averbação e gestão da execução dos descontos de mensalidade associativa

Este serviço é oferecido de forma online através de uma aplicação web chamada **PDMA - Portal de Desconto de Mensalidade Associativa**, com o seguinte escopo de operações:

- Gestão de dados da entidade de classe e de seus usuários
- Assinatura do termo de adesão com beneficiário
- Averbação do desconto de mensalidade no benefício
- Consulta do desconto de mensalidade
- Exclusão do desconto de mensalidade

2.2 Armazenamento de termo de adesão do acervo.

Este serviço contempla a operação para armazenamento de termo de adesão formalizado pela entidade de classe em solução própria:

a) Requisitos não funcionais;

1. Acessível em ambiente internet;
2. Considerar captura de dados sensíveis como biometria facial, de acordo com a lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018;
3. Capacidade de recepção e armazenamento de arquivos enviados pelas entidades.

b) Requisitos Tecnológicos:

1. Ambiente com capacidade de processamento de captura biométrica;
2. Ambiente com capacidade de geração de pdf assinado digitalmente;
3. Ambiente com capacidade de atender às necessidades de respostas dos requisitos não funcionais da solução.

3.3 Condições Gerais

- A DATAPREV comunicará o cliente sobre quaisquer situações imprevistas na prestação do serviço;
- A DATAPREV não garante suporte em caso de mau uso da solução;
- A DATAPREV e o cliente devem respeitar a regulamentação e legislação específica de acesso e uso dos dados disponibilizados;
- A prestação dos serviços adota como referencial a Política de Segurança da Informação e Comunicações da DATAPREV;
- A DATAPREV não se responsabiliza por indisponibilidade ou instabilidade na infraestrutura do cliente.

4 Preço e Forma de Pagamento

4.1 - Preços: Gestão do Desconto de Mensalidade Associativa em Benefícios do INSS - Código Produto - 4000441

Item	Serviço	Período	Valor Unitário	Unidade de Medida
1	5053663 - Averbação e gestão da execução dos descontos de mensalidade associativa através do PDMA.	Setembro/2024 a Fevereiro/2025	R\$ 0,15	Mensalidade descontada no benefício
		A partir de Março/2025	R\$ 0,30	Mensalidade descontada no benefício
2	5053664 - Armazenamento de termo de adesão do acervo	A partir de setembro/2024	R\$ 0,05	Parcela mensal para cada termo armazenado

4.2 - Reajuste:

Serviço	Período	Reajuste
5053663 - Averbação e gestão da execução dos descontos de mensalidade associativa	Competência de setembro de cada ano	IPCA dos últimos 12 meses
5053664 - Armazenamento de termo de adesão do acervo	Competência de setembro de cada ano	IPCA dos últimos 12 meses

Observação: O serviço é reajustado anualmente no mês de setembro, aplicando-se a todos os contratos, independentemente da data de formalização com a Dataprev. Dessa forma, todas as entidades em operação são submetidas às mesmas condições de reajuste.

5 Nível de Serviço

A solução **Gestão do Desconto de Mensalidade Associativa em Benefícios do INSS**, através do **PDMA - Portal de Desconto de Mensalidade Associativa**, que estará disponível em regime de operação 24X7, 24 horas por dia, exceto durante janelas de manutenções programadas da DATAPREV. Conforme avaliação, as situações nas quais o ambiente permaneça inoperante após o prazo estipulado para manutenção programada poderão ser consideradas indisponibilidade do ambiente.

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

Mais detalhes são apresentados no Anexo I.

ANEXO I – Nível de Serviço

1. Glossário

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

a. 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 Paradas Programadas, a Dataprev deverá informar ao cliente com antecedência de 48 h para análise e anuência.

b. 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.

c. Interrupção

Qualquer parada ou anomalia no funcionamento normal dos serviços.

d. Meta

Nível mínimo de qualidade esperado para os serviços.

e. 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, as metas acordadas para os indicadores a serem mensurados contratualmente são:

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.

Conforme Seção 5 deste modelo de negócio, o regime de operação do serviço **Gestão do Desconto de Mensalidade Associativa em Benefícios do INSS**, através do **PDMA - Portal de Desconto de Mensalidade Associativa**, está definido na tabela abaixo:

Regime de Operação	Horário de Funcionamento
24 x 7	24 horas

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

b. Disponibilidade

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 Nível de Serviço, exclusas as paradas programadas até o limite estabelecido.

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.

Para a solução **Gestão do Desconto de Mensalidade Associativa em Benefícios do INSS**, através do **PDMA - Portal de Desconto de Mensalidade Associativa**, a meta de disponibilidade acordada é de 98% (noventa e oito por cento).

1. Indicador	
Disponibilidade da solução - Gestão do Desconto de Mensalidade Associativa em Benefícios do INSS através do PDMA - Portal de Desconto de Mensalidade Associativa	
2. Regime de Operação	3. Meta
24 x 7 - 24 horas	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 ferramentas de monitoramento automatizado dos ambientes de produção (monitorando aplicação e banco de dados), que venham a ser implantados.	
5. Cálculo do Indicador	
<p>Cálculo da Disponibilidade</p> $DA = \frac{(TMCm - TPPm) - (TIAm)}{TMCm - TPPm} \times 100$ <p>Onde:</p> <p>DA = Disponibilidade Apurada</p> <p>TMC(m) = Total dos Minutos Contratados no Mês</p> <p>TPP(m) = Total de Paradas Programadas</p> <p>TIA(m) = Total de Interrupções Apuradas no Mês</p>	
6. Comprovação	
<p>Relatório técnico emitido pela Dataprev que conterá as seguintes informações:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Incidentes ocorridos no período de apuração; • Data/hora de início e fim; • Impactos decorrentes; e • 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.

8. Descontos no Pagamento

Indicador de Disponibilidade	Percentual de Glosa
Maior ou igual a 99,8%	0
Menor que 99,8% e maior ou igual a 99%	0,2%
Menor que 99% e maior ou igual a 95%	0,5%
Menor que 95% e maior ou igual a 92%	1%
Menor que 92% e maior ou igual a 82%	1,5%
Menor que 82% e maior ou igual a 72%	2%
Menor que 72% e maior ou igual a 62%	2,5%
Menor que 62%	3%

c. Tempo Máximo de Reparo de Incidentes

O indicador TMRI (Tempo Máximo de Resolução de Incidentes) reflete o tempo limite 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.

Para a solução **Gestão do Desconto de Mensalidade Associativa em Benefícios do INSS**, através do **PDMA - Portal de Desconto de Mensalidade Associativa**, o TMRI acordado é de 4 (quatro) horas. Essa meta é aplicada por incidente registrado e tem a finalidade de verificar o tempo médio demandado para sanar a indisponibilidade do serviço.

1. Indicador	
Tempo Máximo de Resolução de Incidentes	
2. Regime de Operação	3. Meta
24x7 - 24 horas	4 horas
4. Mensuração	
As medições desse indicador serão realizadas com base nos registros de incidentes apurados pela ferramenta da DATAPREV, considerando o ambiente central de processamento do serviço ou em ferramentas de monitoramento automatizado dos ambientes de produção (monitorando aplicação e banco de dados), que venham a ser implantados.	

5. Cálculo do Indicador

Para o cálculo de glosa, será considerado o acúmulo de tempo que excede o TMRI, por período de faturamento, por serviço.

Cálculo do TMRI

$$\text{TMRI} = \text{Somatório [(TRI incidente n) - 4 horas]}$$

Onde:

TMRI = Tempo máximo de reparo de incidentes do serviço

TRI n = somatório dos tempos e reparo dos incidentes do serviço no mês

6. Comprovação

Relatório técnico emitido pela Dataprev que conterà as seguintes informações:

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

8. Descontos no Pagamento

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

TMRI Aferido	Intervalo (em horas)	Desconto (%)
	TMRI <= 4h 0	0,00%
	4h < TMRI <= 5h	0,05%
	5h < TMRI <= 6h	0,10%
	6h < TMRI <= 7h	0,15%
	7h < TMRI <= 8h	0,20%
	TMRI > 8h	0,25%

As glosas calculadas para cada ocorrência serão acumuladas no período de aferição do serviço.

3. Condições de Exceção

Dentre todas as situações cobertas pelo Acordo de Nível de Serviço entre DATAPREV e o cliente, ficam estabelecidos os seguintes itens excluídos de aplicação do Nível Mínimo de Serviço definido:

- Paradas programadas de manutenção e emergenciais, bem como as paradas de responsabilidade do cliente;
- Situações provocadas pelo cliente; e
- Situações provocadas por agentes externos.

ALEXANDRE PIRES PELLICCIONE

SUPERINTENDENTE DE NEGÓCIOS - SUNE

SAULO MILHOMEM DOS SANTOS

SUPERINTENDENTE DE RELACIONAMENTO COMERCIAL E MERCADOS - SURC

*** Este documento se torna válido a partir da assinatura de todos os signatários indicados em seu corpo, estando automaticamente invalidadas as assinaturas realizadas por usuários não indicados explicitamente no corpo deste documento.**



Documento assinado eletronicamente por **Saulo Milhomem dos Santos, Superintendente**, em 09/09/2024, às 19:05, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#) e no [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Alexandre Pires Pelliccione, Superintendente**, em 09/09/2024, às 19:29, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#) e no [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://dataprev.sei.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **0063124** e o código CRC **ECDDD210**.