



**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.

## 2.3 Forma de Consumo / Categorias

Desconto de mensalidade associativa implementada como consignação efetuada nos benefícios previdenciários mediante prévia autorização expressa do titular do benefício.

## 2.4 Atendimento e Suporte

O atendimento às requisições estará disponível em período comercial (dias úteis, de 7h00 às 19h00), horário de Brasília, exceto feriados, conforme calendário oficial. O atendimento de incidentes ocorrerá em conformidade com o regime de operação (vide Anexo I).

Para ambos os casos, a DATAPREV oferecerá uma plataforma eletrônica para abertura de solicitações e registro de incidentes.

## 2.5 Não Escopo

- Ajuste nos sistemas das entidades de classe.

# 3 Regras e Condições para Prestação do Serviço

## 3.1 Disponibilização da Solução

A solução **Gestão do Desconto de Mensalidade Associativa em Benefícios do INSS**, através do **PDMA - Portal de Desconto de Mensalidade Associativa**, será disponibilizado em até 10 dias úteis a partir da assinatura do contrato pelo cliente.

Durante o processo de ativação do serviço, o cliente deverá fornecer uma lista de usuários que terão permissão de abrir chamados para a DATAPREV.

## 3.2 Cancelamento

O serviço poderá ser cancelado por necessidade do cliente ou da DATAPREV, sendo que a notificação à outra parte deverá ocorrer formalmente com antecedência mínima de 90 (noventa) dias.

Havendo acordo entre as partes, prazos e necessidades específicas que sejam diferentes do padrão podem ser tratados durante o processo de desmobilização 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 - <b>Gestão do Desconto de Mensalidade Associativa em Benefícios do INSS</b> através do <b>PDMA - Portal de Desconto de Mensalidade Associativa</b>	
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><b>DA</b> = Disponibilidade Apurada</p> <p><b>TMC(m)</b> = Total dos Minutos Contratados no Mês</p> <p><b>TPP(m)</b> = Total de Paradas Programadas</p> <p><b>TIA(m)</b> = 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"><li>• Incidentes ocorridos no período de apuração;</li><li>• Data/hora de início e fim;</li><li>• Impactos decorrentes; e</li><li>• Índice de disponibilidade.</li></ul>	
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](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**.