



Proposta Comercial

PC/086/2023

Data: 28/04/2023

Proposta Comercial

Índice

1. Apresentação da Dataprev	2
2. Objetivo da Proposta	3
3. Escopo do Serviço	3
4. Modelo Comercial	4
6. Regime de Operação.....	4
7. Acordo de Nível de Serviço.....	5
8. Requisitos Mínimos para Contratação.....	14
9. Cancelamento dos Serviços	14
10. Validade da Proposta	15



Documento assinado eletronicamente por ALAN DO NASCIMENTO SANTOS
Autenticidade e dados de assinatura podem ser conferidos em:
<http://edoc.dataprev.gov.br/verificarAutenticidadeDocumento.xhtml>
Informando o código de verificação Tr7ag8SI e o contra código dIWMFEIN

Proposta Comercial**1. Apresentação da Dataprev**

A Dataprev é uma empresa pública, que fornece soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação para o aprimoramento e a execução de políticas sociais do Estado brasileiro. Com sede em Brasília e estrutura para atendimento em todo Brasil, possui Unidades de Desenvolvimento de sistemas em cinco estados (CE, PB, RN, RJ, SC) e três data centers, localizados no Distrito Federal, Rio de Janeiro e em São Paulo, projetados para promover a alta disponibilidade e a segurança dos sistemas.

A Dataprev está presente na vida do cidadão brasileiro, provendo a tecnologia necessária para os programas estratégicos e sociais do governo. Entre outros serviços, processa o pagamento mensal de cerca de 38 milhões de benefícios previdenciários e é responsável pela aplicação on-line que faz a liberação de seguro-desemprego. A empresa também processa as informações previdenciárias da Receita Federal do Brasil e responde pelas funcionalidades dos programas que rodam nas estações de trabalho da maior rede de atendimento público do país, somadas as Agências da Previdência Social aos postos do Sistema Nacional do Emprego (Sine).

A Dataprev se tornou uma referência de qualidade no processamento e no tratamento de grandes volumes de dados. Guarda e faz a gestão, por exemplo, do Cadastro Nacional de Informações Sociais (CNIS), que permite a concessão automática de vários direitos sociais, como aposentadorias ou salário-maternidade. Com mais de 40 anos de experiência na gestão e no desenvolvimento de soluções de TIC, a Dataprev dispõe de capacidade computacional e logística para hospedar, manter, gerir proteger informações e sistemas, e para analisar e qualificar dados, antecipar demandas de parceiros, prestar serviços de consultoria, apoiar a elaboração e a realização de projetos.

Marcos institucionais

A Dataprev é uma empresa pública estratégica do Governo Federal, atualmente vinculada ao Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos, com personalidade jurídica de direito privado, patrimônio próprio e autonomia administrativa e financeira. Empresa criada através da Lei nº 6.125, de 4 de novembro de 1974.



Documento assinado eletronicamente por ALAN DO NASCIMENTO SANTOS
Autenticidade e dados de assinatura podem ser conferidos em:
<http://edoc.dataprev.gov.br/verificarAutenticidadeDocumento.xhtml>
Informando o código de verificação Tr7ag8SI e o contra código dIWMFEIN

2. Objetivo da Proposta

O presente documento tem como finalidade consolidar e atualizar o portfólio de serviços para gestão dos empréstimos consignados contraídos nos benefícios do Programa Auxílio Brasil (atual Bolsa Família).

3. Escopo do Serviço

3.2 Gestão da Execução dos Contratos de Empréstimos PAB

Este serviço, prestado de forma online, contempla:

a) Gestão da Carteira de Contratos

Operações de: consulta, exclusão e gestão das parcelas a serem descontadas dos contratos empréstimos.

b) Portal de Operações

Visão Web (*front end*) que consolidará as APIs das funcionalidades de Gestão de Contratos do Empréstimo Consignado PAB. Solução proposta para atender, principalmente, aqueles bancos que não estiverem aptos a operar através das APIs.

3.3 Armazenamento dos Contratos PAB

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



Documento assinado eletronicamente por ALAN DO NASCIMENTO SANTOS
Autenticidade e dados de assinatura podem ser conferidos em:
<http://edoc.dataprev.gov.br/verificarAutenticidadeDocumento.xhtml>
Informando o código de verificação Tr7ag8SI e o contra código dIWMFEIN

Proposta Comercial

4. Modelo Comercial

Item	Serviço	Valor Unitário	Unidade de Medida
1	Gestão da Execução dos Contratos de Empréstimos PAB	R\$ 1,58	Parcela consignada de empréstimo consignado
2	Armazenamento dos Contratos PAB	R\$ 0,05	Parcela mensal para cada contrato armazenado enquanto ativo.

Reajuste:

Serviço	Período	Reajuste
Gestão da Execução dos Contratos de Empréstimos PAB	Competência de outubro de cada ano a partir de 2023	IPCA dos últimos 12 meses
Armazenamento dos Contratos PAB	Competência de outubro de cada ano a partir de 2023	IPCA dos últimos 12 meses

6. Regime de Operação

6.1 Horário Mínimo de Disponibilidade dos Serviços

Regime de operação	Horário de funcionamento	Janelas de manutenção
Horário Estendido IF: Dias úteis / Fins de Semana e Feriados	6:00 até 22:00 horas	Programadas, preferencialmente, nos fins de semana, feriados e a



Documento assinado eletronicamente por ALAN DO NASCIMENTO SANTOS
Autenticidade e dados de assinatura podem ser conferidos em:
<http://edoc.dataprev.gov.br/verificarAutenticidadeDocumento.xhtml>
Informando o código de verificação Tr7ag8SI e o contra código dIWMFEIN

Proposta Comercial

		partir das 22 h. Quando necessário, em dias úteis.
--	--	--

6.2 Suporte aos Serviços

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.

7. Acordo de Nível de Serviço

Definições

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

Paradas

São paralisações do ambiente de produção do serviço em operação, visando adequações e/ou manutenções. As paradas podem ser classificadas de acordo com a sua natureza em:

- **Paradas Programadas:** são aquelas previamente agendadas e divulgadas no cronograma anual de paradas pela área da Dataprev responsável pela implantação de soluções e planejamento de mudanças;
- **Paradas Emergenciais:** são paradas não previstas ocasionadas por eventos inesperados, a exemplo de problemas de hardware, reorganizações emergenciais em bases de dados para atendimento de exigências legais, dentre outros.



Documento assinado eletronicamente por ALAN DO NASCIMENTO SANTOS
Autenticidade e dados de assinatura podem ser conferidos em:
<http://edoc.dataprev.gov.br/verificarAutenticidadeDocumento.xhtml>
Informando o código de verificação Tr7ag8SI e o contra código dIWMFEIN

Proposta Comercial

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.

Disponibilidade

Documento assinado eletronicamente por ALAN DO NASCIMENTO SANTOS
Autenticidade e dados de assinatura podem ser conferidos em:
<http://edoc.dataprev.gov.br/verificarAutenticidadeDocumento.xhtml>
Informando o código de verificação Tr7ag8SI e o contra código dIWMFEIN

Proposta Comercial

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.



Documento assinado eletronicamente por ALAN DO NASCIMENTO SANTOS
Autenticidade e dados de assinatura podem ser conferidos em:
<http://edoc.dataprev.gov.br/verificarAutenticidadeDocumento.xhtml>
Informando o código de verificação Tr7ag8SI e o contra código dIWMFEIN

Proposta ComercialResponsabilidades 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.



Documento assinado eletronicamente por ALAN DO NASCIMENTO SANTOS
Autenticidade e dados de assinatura podem ser conferidos em:
<http://edoc.dataprev.gov.br/verificarAutenticidadeDocumento.xhtml>
Informando o código de verificação Tr7ag8SI e o contra código dIWMFEIN

Proposta Comercial

Condições Especiais

A seguir estão relacionadas algumas condições especiais que, de algum modo, modificam os termos estabelecidos neste Nível Mínimo de Serviço.

- A Dataprev não será responsabilizada por atrasos ou problemas na prestação de serviços decorrentes de falhas de equipamentos cuja manutenção não esteja sob sua gestão;
- Não serão consideradas na apuração as indisponibilidades de responsabilidade da Dataprev causadas por problemas de infraestrutura no cliente (ou contratados com terceiros), a exemplo de falta energia elétrica, ocorrências com a rede local e estações de trabalho e hardware em geral, que não estejam sob a gestão da Dataprev, bem como manutenções prediais do cliente;
- As paradas programadas ou emergenciais acordadas com o cliente não serão consideradas no cálculo da disponibilidade, de acordo com a fórmula apresentada no item Disponibilidade.

Produção

Indicadores e Metas de Serviço

Serviço 1 - Gestão da Execução dos Contratos de Empréstimos PAB

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



Documento assinado eletronicamente por ALAN DO NASCIMENTO SANTOS
Autenticidade e dados de assinatura podem ser conferidos em:
<http://edoc.dataprev.gov.br/verificarAutenticidadeDocumento.xhtml>
Informando o código de verificação Tr7ag8SI e o contra código dIWMFEIN

Proposta Comercial

Indicador		Área Gestora	Regime de Operação	Metas	Peso
1.1 – 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	0,5
1.2 – 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 2 – Armazenamento dos Contratos PAB

Indicador		Área Gestora	Regime de Operação	Metas	Peso
2 - Armazenamento dos contratos PAB	Disponibilidade do serviço de armazenamento dos contratos	(informar área gestora na IF)	Horário Estendido IF	Disponibilidade: 98% TMRI: até 4 horas	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.

A comprovação dos serviços será aferida por meio de relatório técnico, elaborado e emitido pela Dataprev contendo, ao menos, as seguintes informações:

- Incidentes ocorridos no período de apuração;
- Data/hora de início;



Documento assinado eletronicamente por ALAN DO NASCIMENTO SANTOS
Autenticidade e dados de assinatura podem ser conferidos em:
<http://edoc.dataprev.gov.br/verificarAutenticidadeDocumento.xhtml>
Informando o código de verificação Tr7ag8SI e o contra código dIWMFEIN

Proposta Comercial

- 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;

$TIA(m)$ = Tempo total das interrupções do serviço durante o regime de operação, em minutos.



Documento assinado eletronicamente por ALAN DO NASCIMENTO SANTOS
Autenticidade e dados de assinatura podem ser conferidos em:
<http://edoc.dataprev.gov.br/verificarAutenticidadeDocumento.xhtml>
Informando o código de verificação Tr7ag8SI e o contra código dIWMFEIN

Proposta Comercial

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.

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 e 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%



Documento assinado eletronicamente por ALAN DO NASCIMENTO SANTOS
Autenticidade e dados de assinatura podem ser conferidos em:
<http://edoc.dataprev.gov.br/verificarAutenticidadeDocumento.xhtml>
Informando o código de verificação Tr7ag8SI e o contra código dIWMFEIN

Proposta Comercial

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%

Cálculo do faturamento

VRM = Valor Mensal

VRD = Valor de Desconto

VRF = Valor Faturável

Serviço 1:

VRM = QUANTIDADE DE PARCELAS CONSIGNADAS NO MÊS * VALOR UNITÁRIO

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

VRF = VRM – VRD

Serviço 2:

VRM = QUANTIDADE DE CONTRATOS ARMAZENADOS * VALOR UNITÁRIO

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

VRF = VRM - VRD



Documento assinado eletronicamente por ALAN DO NASCIMENTO SANTOS
Autenticidade e dados de assinatura podem ser conferidos em:
<http://edoc.dataprev.gov.br/verificarAutenticidadeDocumento.xhtml>
Informando o código de verificação Tr7ag8SI e o contra código dIWMFEIN

Proposta Comercial**8. Requisitos Mínimos para Contratação**

As Instituições Financeiras deverão possuir a habilitação dada pelo Ministério da Cidadania, atual Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome.

Para operação dos serviços, as Instituições Financeiras deverão adequar-se aos requisitos tecnológicos básicos informados pela Dataprev, em especial no que tange ao modelo de interoperabilidade, segurança e acesso.

9. 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 Ministério.

O serviço poderá ainda ser suspenso ou cancelado imediatamente por motivo de força maior, tais como a suspensão/cancelamento da Habilitação com o Ministério, aplicação de determinação do Ministério ou judicial, assim como por condições específicas previstas em contrato.



Documento assinado eletronicamente por ALAN DO NASCIMENTO SANTOS
Autenticidade e dados de assinatura podem ser conferidos em:
<http://edoc.dataprev.gov.br/verificarAutenticidadeDocumento.xhtml>
Informando o código de verificação Tr7ag8SI e o contra código dIWMFEIN



Diretoria de Relacionamento e Negócio - DRN
Superintendência de Relacionamento Comercial e Mercados - SURC
Departamento de Relacionamento Comercial - DERC

Proposta Comercial

10. Validade da Proposta

A presente proposta tem validade de 180 (cento e oitenta) dias, podendo ser alterada sem aviso prévio.

Brasília, 28 de abril de 2023

Atenciosamente,

Alan do Nascimento Santos

Diretor de Relacionamento e Negócio - DRN



Documento assinado eletronicamente por ALAN DO NASCIMENTO SANTOS
Autenticidade e dados de assinatura podem ser conferidos em:
<http://edoc.dataprev.gov.br/verificarAutenticidadeDocumento.xhtml>
Informando o código de verificação Tr7ag8SI e o contra código dIWMFEIN



Assinado digitalmente por:

Alan do Nascimento Santos (Aprovador)