

## ANEXO TÉCNICO

### MATRIZ DE NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO DE PAGAMENTOS (SLA)

Prefeitura de Juiz de Fora - PJF | Versão flexibilizada para validação técnica

#### 1. FINALIDADE E ABRANGÊNCIA

A presente Matriz de Níveis Mínimos de Serviço de Pagamentos (SLA) estabelece os indicadores de desempenho, prazos de atendimento, critérios de aferição e procedimentos de acompanhamento aplicáveis à execução dos serviços bancários contratados pelo Município de Juiz de Fora.

A matriz abrange os serviços de processamento da folha de pagamento e os pagamentos a fornecedores, prestadores de serviços e demais credores, observadas as particularidades operacionais de cada modalidade e as condições estabelecidas no Termo de Referência.

Os níveis mínimos de serviço deverão assegurar a regularidade, a segurança e a continuidade dos pagamentos, preservando a viabilidade técnica e operacional da contratação.

#### 2. MATRIZ DE INDICADORES E NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO

| Indicador                                      | Abrangência                    | Nível mínimo de serviço                                                                                                                                                              |
|------------------------------------------------|--------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Disponibilidade dos sistemas bancários      | Geral                          | Meta mensal de 99,9% de disponibilidade dos canais contratados, considerando exclusivamente os períodos operacionais estabelecidos e as exclusões justificadas no contrato           |
| 2. Recepção dos arquivos de pagamento          | Geral                          | Confirmação eletrônica automática do recebimento dos arquivos, imediatamente após a transmissão válida, observadas as condições de conectividade e funcionamento dos canais          |
| 3. Validação e retorno prévio dos arquivos     | Geral                          | Disponibilização das críticas de consistência em até 1 hora após o recebimento válido, observadas as especificações e a capacidade de processamento dimensionadas na contratação     |
| 4. Processamento da folha                      | Folha                          | Processamento de 100% das ordens válidas na data programada, desde que cumpridas as condições operacionais e financeiras estabelecidas no contrato                                   |
| 5. Disponibilização dos créditos salariais     | Folha                          | Disponibilização dos créditos até o horário definido pelo Município, em conjunto com a Secretaria da Fazenda, e estabelecido no cronograma operacional                               |
| 6. Pagamentos a fornecedores e demais credores | Fornecedores e demais credores | Processamento das ordens válidas, regularmente autorizadas dentro da janela operacional e com recursos disponíveis                                                                   |
| 7. Horário-limite de remessas de fornecedores  | Fornecedores e demais credores | Não anterior às 17h, horário de Brasília, observadas as regras específicas dos sistemas de pagamento e arrecadação                                                                   |
| 8. Comunicação de rejeições e inconsistências  | Geral                          | Comunicação tempestiva das ocorrências, observada sua criticidade e os prazos definidos nos procedimentos operacionais                                                               |
| 9. Correção e reproprocessamento               | Geral                          | Disponibilização de mecanismos de correção e reproprocessamento, preferencialmente no mesmo dia útil, quando recebidos os arquivos e as autorizações dentro das janelas operacionais |
| 10. Retorno definitivo dos pagamentos          | Geral                          | Disponibilização dos arquivos de retorno até D+1, inclusive com identificação das ordens não executadas                                                                              |
| 11. Conciliação financeira                     | Geral                          | Disponibilização de arquivos estruturados de conciliação até D+1                                                                                                                     |
| 12. Atendimento técnico emergencial            | Geral                          | Atendimento inicial prioritário às ocorrências críticas, por canal dedicado, em até 30 minutos do acionamento                                                                        |

|                                           |       |                                                                                                                                         |
|-------------------------------------------|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 13. Tratamento de falhas críticas         | Geral | Adoção imediata de providências e apresentação de plano de ação ou acionamento de contingência em até 2 horas do registro da ocorrência |
| 14. Integridade e segurança das operações | Geral | Verificação da integridade dos arquivos, manutenção da rastreabilidade e mecanismos de prevenção de pagamentos em duplicidade           |

| Indicador                             | Abrangência | Nível mínimo de serviço                                                                                           |
|---------------------------------------|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 15. Consulta e acompanhamento online  | Geral       | Disponibilização das informações em D+0, com atualização automática dos eventos de processamento registrados      |
| 16. Alterações de sistemas e leiautes | Geral       | Comunicação prévia, realização de testes e homologação municipal das alterações que afetem a integração           |
| 17. Atendimento aos beneficiários     | Geral       | Cumprimento dos procedimentos e padrões de atendimento definidos no plano operacional aprovado pela Administração |

### 3. PROCESSAMENTO DA FOLHA DE PAGAMENTO

A CONTRATADA deverá assegurar o processamento dos créditos da folha de pagamento nas datas e horários definidos pela Administração Municipal, desde que cumpridos os procedimentos de transmissão, validação, autorização e disponibilização dos recursos financeiros.

O horário-limite para disponibilização dos créditos salariais será definido em conjunto com a Secretaria da Fazenda e deverá constar do cronograma operacional integrante da contratação.

A validação dos arquivos e a disponibilização das críticas de consistência deverão ocorrer em até 1 (uma) hora após o recebimento válido da remessa, observadas as especificações técnicas previamente estabelecidas e a capacidade de processamento dimensionada.

As inconsistências identificadas deverão ser comunicadas à unidade responsável pelo processamento da folha, acompanhadas das informações necessárias à sua regularização.

A CONTRATADA deverá disponibilizar mecanismos para correção, substituição e reproprocessamento dos arquivos, observadas as condições técnicas, os procedimentos de autorização, os controles de segurança e as janelas operacionais pactuadas.

As operações deverão contemplar as folhas ordinárias, complementares, suplementares, décimo terceiro salário, férias, verbas rescisórias e demais pagamentos abrangidos pelo Termo de Referência.

### 4. PAGAMENTOS A FORNECEDORES, PRESTADORES DE SERVIÇOS E DEMAIS CREDITORES

Os pagamentos a fornecedores, prestadores de serviços e demais credores deverão ser processados no mesmo dia útil da autorização, desde que as ordens tenham sido regularmente recebidas, validadas e autorizadas dentro da janela operacional aplicável e exista disponibilidade de recursos na respectiva conta pagadora.

O horário-limite para recebimento das remessas destinadas ao processamento em D+0 não poderá ser anterior às 17h, observado o horário oficial de Brasília e as condições específicas dos sistemas de pagamento e arrecadação aplicáveis.

A CONTRATADA deverá disponibilizar retorno prévio em até uma hora do recebimento válido das remessas, com identificação das ordens aptas ao processamento e daquelas que apresentem inconsistências ou impedimentos.

As ordens rejeitadas, devolvidas ou não processadas deverão ser individualizadas, com identificação das respectivas ocorrências e dos procedimentos necessários à regularização.

O processamento de ordens pendentes por insuficiência de saldo, os cancelamentos e as devoluções observarão os procedimentos estabelecidos no Termo de Referência.

## 5. ATENDIMENTO EXTRAORDINÁRIO E PROCESSAMENTO EM DIAS NÃO ÚTEIS

A solicitação deverá observar antecedência mínima e procedimentos operacionais definidos em anexo, considerando a natureza dos serviços e as condições técnicas das modalidades de pagamento abrangidas.

O atendimento extraordinário compreenderá a disponibilidade dos canais necessários, suporte técnico, acompanhamento das operações e adoção das medidas de contingência cabíveis.

A efetivação financeira dos pagamentos observará as regras dos respectivos sistemas bancários, não sendo exigida liquidação em dias não úteis quando a modalidade utilizada não permitir essa operação.

O atendimento extraordinário previsto neste item não implicará cobrança adicional pelos serviços abrangidos pela contratação.

## 6. CLASSIFICAÇÃO DAS OCORRÊNCIAS

| Classificação | Caracterização                                                                                                                | Prazo de atendimento inicial |
|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|
| Crítica - P1  | Falha que impeça ou ameace o cumprimento da data de pagamento, indisponibilidade generalizada ou incidente de segurança grave | Até 30 minutos               |
| Alta - P2     | Falha parcial de processamento, rejeições relevantes ou comprometimento de integração sem interrupção generalizada            | Até 2 horas úteis            |
| Moderada - P3 | Falhas de consulta, relatórios ou funcionalidades sem comprometimento imediato dos pagamentos                                 | Até 4 horas úteis            |

As ocorrências críticas deverão receber acompanhamento prioritário e contínuo até o restabelecimento dos serviços ou a implantação de alternativa operacional.

Nos casos classificados como críticos, a CONTRATADA deverá apresentar plano de ação ou acionar os procedimentos de contingência em até 2 (duas) horas após o registro da ocorrência.

A adoção de plano de ação ou contingência não afastará a obrigação de cumprir os prazos de pagamento contratualmente estabelecidos, quando atendidas as condições de responsabilidade do Município.

As ocorrências classificadas como de alta ou moderada prioridade deverão ser tratadas em prazos compatíveis com sua natureza, observados os procedimentos e os parâmetros definidos no anexo operacional.

## 7. CONTINGÊNCIA E CONTINUIDADE OPERACIONAL

A CONTRATADA deverá manter plano de contingência compatível com os serviços contratados, contemplando procedimentos para falhas de transmissão, indisponibilidade dos sistemas, rejeição generalizada de arquivos, interrupções operacionais e incidentes de segurança.

Nas situações que possam comprometer o cumprimento do calendário da folha ou a execução de pagamentos regularmente autorizados, deverão ser adotadas providências imediatas, com comunicação à Administração e acionamento dos mecanismos de contingência aplicáveis.

Os procedimentos deverão assegurar a integridade dos arquivos, a rastreabilidade das operações, a manutenção dos controles de autorização e a prevenção de pagamentos em duplicidade.

O acionamento dos procedimentos de contingência não afastará a responsabilidade da CONTRATADA por falhas que lhe sejam imputáveis.

## **8. CRITÉRIOS DE AFERIÇÃO DOS INDICADORES**

Os indicadores estabelecidos nesta matriz serão acompanhados pelas unidades responsáveis pela fiscalização contratual, com base nos registros eletrônicos, arquivos bancários, relatórios operacionais, comprovantes e demais evidências disponibilizadas pela CONTRATADA.

A disponibilidade dos sistemas será apurada mensalmente, considerando os períodos operacionais estabelecidos e as exclusões justificadas e expressamente previstas no contrato.

A pontualidade dos pagamentos será aferida por processamento, considerando as ordens válidas, regularmente autorizadas e que atendam às condições financeiras e operacionais exigidas.

Os prazos de atendimento serão apurados a partir dos registros de comunicação das ocorrências, abertura de chamados, início do atendimento e conclusão das providências.

Os indicadores deverão ser acompanhados de forma individualizada por modalidade de pagamento e, quando aplicável, por órgão ou entidade participante.

O cumprimento dos percentuais globais de desempenho não afastará o registro e a avaliação de ocorrências específicas que possam comprometer a regularidade dos pagamentos.

## **9. RESPONSABILIDADES DAS PARTES**

Permanecerão sob responsabilidade do Município e das respectivas entidades participantes a geração dos arquivos, a exatidão material das informações, as autorizações de pagamento e a disponibilização dos recursos financeiros necessários à execução das ordens.

Compete à CONTRATADA realizar as validações formais, processar os pagamentos regularmente autorizados, disponibilizar os arquivos de retorno, assegurar os controles operacionais e comunicar tempestivamente as ocorrências que possam comprometer a execução dos serviços.

Não serão considerados descumprimentos imputáveis à CONTRATADA os atrasos decorrentes exclusivamente de fatos de responsabilidade do Município, devidamente comprovados.

A identificação de causas concorrentes observará a efetiva responsabilidade de cada parte.

## **10. RELATÓRIOS E FISCALIZAÇÃO**

A CONTRATADA deverá disponibilizar relatórios mensais de desempenho dos níveis mínimos de serviço contemplando os indicadores estabelecidos nesta matriz.

Os relatórios deverão identificar os percentuais de cumprimento, as ocorrências registradas, os prazos de atendimento, as providências adotadas e as situações pendentes de regularização.

As ocorrências críticas deverão ser comunicadas imediatamente às unidades responsáveis, independentemente da disponibilização dos relatórios periódicos.

A Administração poderá solicitar informações complementares e documentos necessários à verificação da execução contratual.

O acompanhamento técnico da folha de pagamento contará com a participação da Secretaria de Recursos Humanos e das unidades competentes das entidades participantes, observadas as atribuições da gestão contratual e da Secretaria da Fazenda.

## **11. DESCUMPRIMENTO DOS NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO**

O descumprimento dos níveis mínimos de serviço, quando imputável à CONTRATADA, será objeto de registro e avaliação pela fiscalização contratual.

As ocorrências poderão ensejar a adoção de medidas corretivas, determinações de regularização e aplicação das sanções previstas no edital e no contrato, observadas a legislação aplicável, a gravidade da infração, a reincidência, a proporcionalidade, o contraditório e a ampla defesa.

O cumprimento dos percentuais globais de desempenho não afastará a apuração individualizada de ocorrências graves, especialmente aquelas relacionadas a atrasos de pagamentos, falhas de segurança e descumprimento dos procedimentos de autorização.

## **12. DISPOSIÇÕES FINAIS**

Os indicadores e níveis mínimos de serviço estabelecidos nesta matriz integrarão as condições de execução contratual e deverão ser observados durante toda a vigência do ajuste.

Os procedimentos técnicos complementares, incluindo leiautes, canais de transmissão, horários operacionais, janelas de processamento e protocolos de atendimento, deverão constar dos anexos operacionais da contratação.

Os parâmetros que dependam de definição operacional específica deverão ser consolidados antes da publicação do edital, assegurando clareza das obrigações e condições adequadas à formulação das propostas pelas instituições financeiras interessadas.