

ANEXO

ANEXO A2 – Níveis de Serviço

1 OBJETIVO	1
2 DAS DEFINIÇÕES	1
2.1 Paradas	1
2.2 Incidente	2
2.3 Indisponibilidade	2
2.4 Usuário Final	2
2.5 Gestor do Contrato	2
2.6 Gestor do Sistema	2
2.7 Meta	2
2.8 Regime de Operação	2
3 Avaliação do ANS	3
4 Tratamento de Incidentes	4
5 Situações Específicas.....	4
6 Comunicação do Incidente	5
7 Indicadores do Nível de Serviço	6
8 Premissas e Pré-requisitos para Prestação de Serviço.....	10
9 Indicadores e Metas do Serviço de Produção.....	11
10 Entrada ou Supressão de Serviços.....	12
11 Indicadores e Metas para o Serviço de Gestão Corporativa (1ª parte)	13
12 Indicadores e Metas para o Serviço de Gestão Corporativa (2ª parte)	14

1. OBJETIVO

- 1.1. Este documento tem como objetivo definir os parâmetros de qualidade acordados entre Contratante e Contratada para os serviços prestados, por intermédio de Níveis de Serviços, contemplando ainda responsabilidades em procedimentos que deverão ser seguidos pelo Contratante e pela Contratada, visando o acompanhamento das metas estabelecidas para a execução do objeto do Contrato

2. DAS DEFINIÇÕES

- 2.1. Para fins de avaliação dos Níveis de Serviços, os termos abaixo têm os seguintes significados:

2.2. Paradas

- 2.2.1. São paralisações do ambiente de produção do sistema em operação, visando adequações e/ou manutenções. As paradas podem ser classificadas de acordo com a sua natureza em programadas ou emergenciais.
- 2.2.2. São consideradas paradas programadas, aquelas previamente agendadas e divulgadas no cronograma anual de paradas. Qualquer alteração deverá ser negociada entre as partes.
- 2.2.3. **Paradas emergenciais** são paradas necessárias, motivadas por eventos inesperados. A execução de manutenção não programada emergencial durante o horário de disponibilidade do serviço, conforme regime de operação estabelecido no item 2.9, deverá ser objeto de solicitação prévia e anuência da Diretoria de Tecnologia da Informação do órgão contratante.
- 2.2.4. **Paradas emergenciais fora do horário de disponibilidade** estabelecido pelo regime de operação: A execução de manutenção não programada emergencial fora do horário de disponibilidade do serviço poderá ser realizada sem comunicação prévia observando-se o que determina o item 2.9.
- 2.2.5. **Paradas manutenção dentro do horário de disponibilidade**: ser realizada desde que comunicada à Contratante e por ela aprovada. A DATAPREV S.A., neste caso, não estará sujeita aos descontos previstos.
- 2.2.6. As paradas programadas deverão ser acordadas com o Contratante com antecedência mínima de 48h.
- 2.2.7. A Dataprev S.A. executará as **atualizações tecnológicas** e de segurança nos ambientes vinculados aos serviços prestados, sem ônus ao MTE, de acordo com as janelas de disponibilidade mais adequadas à continuidade do serviço.

2.3. Incidente

- 2.3.1. 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.

2.4. Indisponibilidade

- 2.4.1. É o tempo em que um serviço de TI não está disponível durante o intervalo do regime de operação acordado. Uma indisponibilidade pode ser causada por um incidente ou conforme uma parada programada.

2.5. Usuário Final

- 2.5.1. Pessoa que utiliza os serviços diariamente.

2.6. Gestor do Contrato

- 2.6.1. Pessoa responsável pela realização dos atos de gestão visando a perfeita execução do contrato. É o representante da Administração especialmente designado com competências regimentais e disciplinadas em normativos específicos para acompanhar e monitorar a execução do contrato.

2.7. Gestor do Sistema

2.7.1. Servidor, representante de uma unidade administrativa do Contratante, responsável pelas definições e regras de negócio dos sistemas, produtos ou serviços.

2.8. Meta

2.8.1. Nível mínimo de qualidade esperado para os serviços. Deverá ser mensurado mensalmente, conforme regime de operação.

2.9. Regime de Operação

2.9.1. Os horários de funcionamento definidos para os serviços podem variar em função da natureza e da missão crítica, com a indicação do horário em que os serviços deverão estar disponíveis, conforme tabela abaixo:

Regime De Operação	Horário De Funcionamento	Janelas De Manutenção
INTEGRAL	24 horas por dia, 7 dias por semana. (24x7)	Programadas, preferencialmente, nos fins de semana, feriados e a partir de 1h, quando necessário, em dias úteis.
HORÁRIO COMERCIAL	Segunda à sexta feira das 7h às 19h. (12x5)	Programadas, preferencialmente, nos fins de semana, feriados e a partir das 19 horas, quando necessário, em dias úteis.
HORÁRIO COMERCIAL ESTENDIDO	Segunda à sexta-feira das 7h às 22h Sábado das 7h às 22h. (15x6)	Programadas, preferencialmente, nos fins de semana, feriados e a partir das 22 horas, quando necessário, em dias úteis.

Tabela 1 – Regime de Operação

3. Avaliação do ANS

3.1. Os serviços objeto desse contrato, definidos no Anexo A, serão mensurados exclusivamente por meio da sistemática de Acordo de Níveis de Serviços – ANS.

- Ocorrência de Incidentes:

- Para efeito de aferição do ANS serão considerados os incidentes que causem a indisponibilidade do serviço, que sejam relativos aos serviços de produção de sistemas e cuja solução seja de responsabilidade da DATAPREV S.A. Os incidentes comunicados durante horário de manutenção previamente autorizado não serão considerados.
 - Não serão considerados como incidentes aqueles que após análise foram descaracterizados como tal, desde que devidamente comprovado pela DATAPREV S.A. e aceito pelo MTE.
 - O MTE terá acesso aos registros de incidentes que a DATAPREV S.A. utiliza para aferir o nível de serviço e que serviram de base para a emissão dos relatórios mensais.
 - Durante o processo de avaliação dos níveis de serviço, o MTE poderá solicitar esclarecimentos complementares para tentar caracterizar o evento de incidente.
 - A vista dos registros de incidentes e do RGNS recebido, relativos a um período de avaliação do ANS, o MTE realizará o cotejo de todos esses elementos e calculará o Nível de Serviço e informará a DATAPREV S.A. o resultado apurado.
 - O MTE apurará mensalmente os níveis de serviço do Anexo A, que efetivamente estão em produção. Para tanto, deverão ser incluídos os sistemas que entraram em produção, excluir os sistemas que saíram de produção, sistemas que tiveram seus pagamentos suspensos ou diminuídos durante o período mensal de prestação do serviço. Nessa análise, deverá ser considerada a proporcionalidade de dias efetivamente em produção.
 - Quando um período apuração for diferente do período de aferição mensal, os serviços deverão ser recebidos e atestados de maneira proporcional e os ANS avaliados também de maneira proporcional, nos casos em que couber.
 - Os incidentes de segurança da informação que causem indisponibilidades generalizadas, devidamente justificadas e comprovadamente causadas por ondas de ataques cibernéticos de abrangência global, não estão sujeitas a glosas de disponibilidade.
- Atendimento à Requisição de Serviço
 - Plataforma de Registros: A DATAPREV S.A. fornecerá uma ferramenta para registro de requisições para suporte aos serviços contratados.
 - Registro de Requisições: Todos os usuários dos serviços contratados que pertençam aos quadros do(a) Contratante e tenham sido devidamente autorizados poderão registrar requisições de serviço.
 - Horário de Tratamento das Requisições: O horário de tratamento das requisições de serviço será das 7:00 às 19:00 dos dias úteis.

- Tipos de Requisições
 - Poderão ser registradas requisições relativas aos serviços contratados, sejam sobre acesso aos sistemas, irregularidades no funcionamento dos serviços, possíveis incidentes, ou qualquer outra informação relacionada ao objeto contratado.

4. Tratamento de Incidentes

- Plataforma de Gestão
 - A DATAPREV S.A. fornecerá uma plataforma de gestão de serviços para registro e tratamento incidentes.
- Registro de Incidentes
 - A identificação dos incidentes será feita a partir do registro no sistema utilizado para este fim ou a partir das ferramentas de monitoramento. No caso de identificação do incidente pelos dois canais, vale a data mais antiga.
 - O fim do incidente será a data e hora comunicadas pela DATAPREV S.A. no sistema utilizado para este fim.

5. Situações Específicas

- Registro do Horário do Incidente
 - Quando forem anexadas telas com mensagens de erro ao chamado registrado, a hora de início do incidente grave a ser considerada poderá retroagir no máximo em 60 minutos em relação a data/hora da abertura do chamado. A retroação do início do incidente será realizada exclusivamente pela Dataprev S.A, prevalecendo, portanto, o registro do início do incidente que consta na ferramenta de monitoramento da Dataprev S.A.
- Encerramento do Incidente
 - Caso um incidente encerrado tenha novos chamados registrados no mesmo dia, pelo mesmo motivo, caberá à Dataprev S.A esclarecer se é um novo incidente ou continuidade do incidente encerrado.
 - Caso a DATAPREV S.A. apresente uma solução de contorno para resolução do incidente, de modo a restabelecer o funcionamento do sistema, o incidente será considerado encerrado.
- Qualidade do serviço
 - Não será computado como incidente, a interrupção ou queda na qualidade dos serviços em decorrência de extrapolação dos requisitos não-funcionais. O número de usuários simultâneos serve como exemplo para esta situação.

6. Comunicação do Incidente

- Ao ser detectada uma indisponibilidade nos serviços do Anexo A, a DATAPREV S.A. deverá enviar ao MTE, por e-mail, comunicado de indisponibilidade dos serviços. O MTE informará a lista de destinatários. O comunicado também deverá ser enviado quando for restabelecido o funcionamento normal do sistema.

- Tais comunicados deverão conter minimamente:
 - data e hora do registro de indisponibilidade;
 - data e hora fim do restabelecimento do funcionamento normal do serviço;
 - número do registro de indisponibilidade, quando houver;
 - previsão de retorno;
 - descrição da indisponibilidade;
 - nome dos serviços impactados; e
 - solução aplicada;
- Relatório do Incidente
 - A DATAPREV S.A. apresentará, mediante solicitação formal da Contratante, e em casos excepcionais, relatório detalhado sobre evento específico de indisponibilidade que tenha afetado os sistemas.
- Relatório Mensal do Incidente
 - A DATAPREV S.A. enviará relatório mensal, em formato digital, com assinatura digital realizada por meio de certificado emitido por Autoridade Certificadora da ICP-Brasil, contendo minimamente as informações requeridas na definição do Relatório Mensal de Gerenciamento de Níveis de Serviços (RGNS).
- Solicitações Especiais
 - Poderão ser solicitadas alterações em bases de dados, em caráter emergencial ou pontual, quando não prevista pelas soluções de TI existentes, através do registro de um incidente ou demanda, conforme o caso. As alterações serão efetuadas por meio de um programa específico, desenvolvido para atender à solicitação.

7. Indicadores de Nível de Serviço

- 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 nos Níveis de Serviços, excluídas as paradas programadas até o limite de sua franquia (isto é, o tempo passível de interrupção sem que seja quebrado o ANS). Paradas emergenciais autorizadas pelo MTE e realizadas dentro do regime de operação não produzem glosas.

ANS 01- DISP	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Verificar a disponibilidade dos sistemas do Anexo A
Meta a cumprir	Percentual (%) de disponibilidade do sistema, conforme a categoria de ANS estabelecida. (ver Tabela 8 neste Anexo)

Instrumento de medição	As medições desse indicador (Disponibilidade) serão realizadas com base nos registros de incidentes apurados pela Dataprev S.A, considerando o ambiente central de processamento o serviço ou em ferramentas de monitoramento automatizado dos ambientes de produção (monitorando aplicação e banco de dados), que venham a ser implantados.
Forma de acompanhamento	Por meio de relatório técnico emitido pela Dataprev S.A contendo, ao menos, as seguintes informações: • Incidentes ocorridos no período de apuração; • Data/hora de início; • Data/hora fim; • Impactos decorrentes dos mesmos; e o • Índice de disponibilidade.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	A disponibilidade do serviço será calculada com base nos tempos interrupção do serviço (indisponibilidade). A indisponibilidade será apurada por meio de registro de incidentes, cadastrados em ferramenta de gestão, levando-se em consideração do regime de operação do sistema e aplicando-se a fórmula a seguir. $D = [(Tm - Ti) / Tm] * 100, \text{ onde:}$ D = Percentual de Disponibilidade; Ti = Somatório dos minutos de interrupção observados para cada sistema, durante o período de faturamento. Tm = Total de minutos no período de apuração da competência, considerando o regime de operação do sistema, conforme apresentado no item 6. Serão considerados feriados as datas referenciadas no Calendário Oficial de Feriados e Pontos Facultativos publicados em Portaria do MTE.

Tabela 2 – Indicador de Disponibilidade ANS 01

TABELA DE GLOSAS DISPONIBILIDADE	
Faixa Métrica	Desconto
98,00% <= disponibilidade	0,0 % do valor mensal da solução de TI
97,00% <= disponibilidade < 98,00%	1,0% do valor mensal da solução de TI
96,00% <= disponibilidade < 97,00%	2,00% do valor mensal da solução de TI
95,00% <= disponibilidade < 96,00%	3,00% do valor mensal da solução de TI
disponibilidade < 95%	5,00% do valor mensal da solução de TI, sem prejuízo das multas e sanções previstas no instrumento contratual.

Tabela 3 – Glosas de Disponibilidade (ANS 01)

- Tempo Máximo de Resolução de Incidentes
 - O indicador reflete o tempo máximo para que seja solucionado um incidente de indisponibilidade. Para fins de monitoramento, será considerado o tempo que excede o TMRI, por período de faturamento, por serviço/incidente. O tempo máximo para resolução de incidentes de indisponibilidade possui tolerância de 2 horas.

ANS 02- TMRI	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Reflete o tempo máximo para que seja solucionado um incidente num sistema com a finalidade de verificar o tempo total gasto para sanar a indisponibilidade.
Meta a cumprir	Tempo máximo (em horas) por incidente de indisponibilidade registrado para o sistema (ver Tabela 8 por sistema neste Anexo).
Instrumento de medição	Registros de Incidentes/ Horário de início e final
Forma de acompanhamento	RGNS
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	Cálculo baseado na diferença entre o tempo de abertura do incidente e o tempo de sua resolução. O cálculo não é cumulativo, e qualquer incidente grave que cause indisponibilidade total do sistema, constante no RGNS, pode ser passível de glosa. TMRI = (Tr – Ti), onde: TMRI = Tempo Máximo para Reparo de Incidentes, em HH:MM; Tr = Tempo de resolução do incidente de indisponibilidade; Ti = Tempo de início do incidente de indisponibilidade.

Tabela 4 – Tempo Máximo de Resolução de Incidentes (ANS 02)

TABELA DE GLOSAS TMRI	
Intervalo em horas =TMRI aferido	Desconto
TMRI <= 2h	0,0 % do valor mensal da solução de TI
2h < TMRI <= 4h	1,0 % do valor mensal da solução de TI
4h < TMRI <= 6h	1,5 % do valor mensal da solução de TI

6h < TMRI <= 8h	2,0 % do valor mensal da solução de TI
8h < TMRI <= 10h	2,5 % do valor mensal da solução de TI
TMRI > 10h	3,0 % do valor mensal da solução de TI
Para o cálculo de glosa, será considerado o acúmulo de tempo que excede o TMRI, por período de faturamento, por serviço. Todos os indicadores serão apresentados no RGNS. Os descontos incidem apenas sobre o valor mensal proporcional do sistema.	

Tabela 5 – Glosas de Tempo Máximo de Resolução de Incidentes (ANS 02)

8. SERVIÇOS INTEGRADOS

8.1. O referido indicador será considerado para refletir o tempo máximo que seja solucionado um incidente de Indisponibilidade **nos serviços integrados** que também são suportados pela DATAPREV S.A. e que possam impactar a disponibilidade dos serviços contratados (devendo atender a estas duas condições para incidência da glosa), conforme discriminado abaixo:

Serviços contratados	Serviços integrados	Intervalo em horas	Desconto
SD - Seguro Desemprego – Transacional	CNIS – Cadastro Nacional de Informações Sociais SDC – Sistema de Dados Corporativos	Conforme Tabela 5 de Glosas TMRI	50% da Tabela 5 de Glosas TMRI
CAGED – Transacional	CNIS – Cadastro Nacional de Informações Sociais SDC – Sistema de Dados Corporativos	Conforme Tabela 5 de Glosas TMRI	50% da Tabela 5 de Glosas TMRI
Sistema SIMPO	CNIS – Cadastro Nacional de Informações Sociais SDC – Sistema de Dados Corporativos	Conforme Tabela 5 de Glosas TMRI	50% da Tabela 5 de Glosas TMRI
Sistema PROGER – Transacional	Sociais SDC – Sistema de Dados Corporativos	Conforme Tabela 5 de Glosas TMRI	50% da Tabela 5 de Glosas TMRI
IMO - Transacional	CNIS – Cadastro Nacional de Informações Sociais SDC – Sistema de Dados Corporativos	Conforme Tabela 5 de Glosas TMRI	50% da Tabela 5 de Glosas TMRI

Tabela 6 – Serviços Integrados que são suportados pela DATAPREV S.A.

8.2. Outros serviços integrados não elencados acima e que venham a ser suportados pela Dataprev S.A e que possam impactar a disponibilidade dos serviços, devem incidir desconto de 10% da tabela 5 de Glosas do TMRI (verificar tabela 8 neste anexo quanto ao tempo máximo de indisponibilidade registrado por sistemas de acordo com a categoria de disponibilidade).

9. PREMISSAS E PRÉ-REQUISITOS PARA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

- Todos os horários considerados neste documento estão baseados no horário de Brasília/DF;
- Qualquer repactuação de prazo de atendimento dos serviços constantes no Termo de Referência, para que seja considerada pelo TEM no cálculo dos indicadores de Níveis de Serviços, deverá ser formalizada pela Dataprev S.A em documento ou sistema eletrônico com autenticação, e aceita necessariamente por todas as partes envolvidas (Unidade Requisitante e Unidade de TI).
- Não será considerado descumprimento de Nível de Serviço a ocorrência de indisponibilidade por motivos de calamidade pública e força maior, de acordo com a conceituação prevista em regulamentação legal.
- Não serão consideradas na apuração as indisponibilidades causadas por problemas de infraestrutura dos órgãos usuários dos serviços contratados pelo TEM, a exemplo de falta de energia elétrica, ocorrências com a rede local e estações de trabalho e hardware em geral, que não estejam sob a gestão da Dataprev S.A, bem como manutenções prediais dos referidos órgãos.
- Não será considerado descumprimento de Nível de Serviço a ocorrência de indisponibilidade por utilização massiva de “bots” nos sistemas principais e adjacentes.
- Todos os Acordos de Nível de Serviço de desenvolvimento apresentados acima poderão ser utilizados com as mesmas definições para o Anexo de Consultoria.
- Estarão exclusas de aplicação de Níveis de Serviços as paradas programadas de manutenção e emergenciais, desde que informadas num período de 48 (quarenta e oito) horas, com anuência do MTE, e as paradas programas de manutenção ou emergenciais realizadas fora do regime de operação contratado para o serviço.
- A Dataprev S.A disponibilizará uma ferramenta WEB para abertura, registro, encaminhamentos necessários e acompanhamento dos chamados pelos usuários.
- A Dataprev S.A encaminhará comunicado ao MTE, no prazo máximo de 60 (sessenta) minutos a partir da ocorrência do incidente de indisponibilidade, contendo o relato do ocorrido e a previsão de normalização.
- A Dataprev S.A apresentará ao MTE o Plano Anual de Paradas Programadas para manutenção da infraestrutura de produção, no início de cada ano contratual, bem como quando houver reformulação no cronograma de execução.
- O MTE deverá viabilizar o acesso de técnicos da Dataprev S.A à infraestrutura que se encontra sob sua gestão e disponibilizar equipe especializada para que possa auxiliar na detecção e resolução de problemas, no que tange aos serviços constantes do Termo de Referência e seus anexos.

10.INDICADORES E METAS DO SERVIÇO DE PRODUÇÃO

- A Dataprev S.A oferta as seguintes categorias de Nível de Serviço, a ser selecionado/definido durante o processo de modelagem de uma nova solução pela Dataprev S.A.
- As categorias (CAT) referem-se à natureza do serviço, combinada ao seu regime de operação e às opções de disponibilidade a serem contratadas.
- Observe-se que o contrato prevê ainda em ANS o indicador IAPD- Indicador de Atendimento no Prazo de Demandas, que não se aplica aos serviços em produção.

Categorias (*)	Tipo Serviço	Regime de Operação	Disponibilidade	Indicadores Relacionados
CAT01	Online	Comercial (12x5, 7h às 19h em dias úteis)	98%	Percentual de Disponibilidade (DISP) Tempo Máx. de Resolução de Incidente (TMRI) = 2 horas
CAT02	Online	Estendido (15x6, 7h às 22h, seg. a sábado)	98%	Percentual de Disponibilidade (DISP) Tempo Máx. de Resolução de Incidente (TMRI) = 2 horas
CAT03	Online	Integral (24x7)	98%	Percentual de Disponibilidade (DISP) Tempo Máx. de Resolução de Incidente (TMRI) = 2 horas
CAT04	Online	Comercial (12x5, 7h às 19h em dias úteis)	de 96,1 a 97,9%	Percentual de Disponibilidade (DISP) Tempo Máx. de Resolução de Incidente (TMRI) = 2 horas
CAT05	Online	Estendido (15x6, 7h às 22h, seg. a sábado)	de 96,1 a 97,9%	Percentual de Disponibilidade (DISP) Tempo Máx. de Resolução de Incidente (TMRI) = 2 horas
CAT06	Online	Integral (24x7)	de 96,1 a 97,9%	Percentual de Disponibilidade (DISP) Tempo Máx. de Resolução de Incidente (TMRI) = 2 horas
CAT07	Online	Comercial (12x5, 7h às 19h em dias úteis)	de 95,1 a 96%	Percentual de Disponibilidade (DISP) Tempo Máx. de Resolução de Incidente (TMRI) = 2 horas
CAT08	Online	Estendido (15x6, 7h às 22h, seg. a sábado)	de 95,1 a 96%	Percentual de Disponibilidade (DISP) Tempo Máx. de Resolução de Incidente (TMRI) = 2 horas

CAT09	Online	Integral (24x7)	de 95,1 a 96%	Percentual de Disponibilidade (DISP) Tempo Máx. de Resolução de Incidente (TMRI) = 2 horas
CAT10	Online	Comercial (12x5, 7h às 19h em dias úteis)	de 94,1 a 95%	Percentual de Disponibilidade (DISP) Tempo Máx. de Resolução de Incidente (TMRI) = 2 horas
CAT11	Online	Estendido (15x6, 7h às 22h, seg. a sábado)	de 94,1 a 95%	Percentual de Disponibilidade (DISP) Tempo Máx. de Resolução de Incidente (TMRI) = 2 horas
CAT12	Online	Integral (24x7)	de 94,1 a 95%	Percentual de Disponibilidade (DISP) Tempo Máx. de Resolução de Incidente (TMRI) = 2 horas
CAT13	Batch	Entre o horário final e o inicial da disponibilidade de cada categoria de nível de serviço, nos casos em que isto for possível, ou fora do horário de pico sempre dando preferência para processamento on-line.	100%	Indicador de Cumprimento de Prazo (PROC) Tempo Máx. de Resolução de Incidente (TMRI) = 2 horas

Tabela 7 – Categoria de indicadores e metas dos serviços

SISTEMAS	Categoria ANS	Regime de Operação	Meta Disponibilidade	Meta TMRI
SD – Seguro Desemprego Transacional	CAT02	Estendido	98%	2 horas
SD – Seguro Desemprego Base de Gestão	CAT02	Estendido	98%	2 horas
ASPP - Sistema de Abono Salarial Transacional	CAT02	Estendido	98%	2 horas
ASPP - Sistema de Abono Salarial Base de Gestão	CAT02	Estendido	98%	2 horas
CTPS - Carteira de Trabalho	CAT02	Estendido	98%	2 horas
BGCTPS - Base de Gestão da Carteira de Trabalho	CAT02	Estendido	98%	2 horas

BGETRAB - Base de Gestão de Estatísticas do Trabalho	CAT02	Estendido	98%	2 horas
Painel de Monitoramento do Trabalho	CAT02	Estendido	98%	2 horas
SIGOC - Sistema de Gestão Operacional - Portal FAT	CAT02	Estendido	98%	2 horas
SIGOC CEMPRESistema de Gestão Conselhos do Trabalho, Emprego e Renda	CAT02	Estendido	98%	2 horas
SIGOC CODEFAT - Sistema de Gestão Conselho Deliberativo do Fundo de Amparo ao Trabalhador	CAT02	Estendido	98%	2 horas
SIRPWEB - Sistema Informatizado de Registro Profissional	CAT02	Estendido	98%	2 horas
SIGFAT - Sistema de Gestão dos Recursos Financeiros do Fundo de Amparo ao Trabalhador	CAT02	Estendido	98%	2 horas
CAGED - Cadastro Geral de Empregados e Desempregados	CAT02	Estendido	98%	2 horas
CBO - Classificação Brasileira de Ocupação Transacional	CAT02	Estendido	98%	2 horas
PROGER - Sistema de Acompanhamento de Aplicações Financeiras Transacional	CAT02	Estendido	98%	2 horas
PROGER - Sistema de Acompanhamento de Aplicações Financeiras Base de Gestão	CAT02	Estendido	98%	2 horas
SIMPO - Sistema de Gestão do Programa Nacional de Microcrédito Produtivo Orientado	CAT02	Estendido	98%	2 horas
IMO - Sistema de Intermediação de Mão de Obra Transacional	CAT02	Estendido	98%	2 horas
IMO - Sistema de Intermediação de Mão de Obra Base de Gestão	CAT02	Estendido	98%	2 horas

SINPAT - Sistema Nacional de Patrimônio dos Bens do FAT	CAT02	Estendido	98%	2 horas
Portal Emprega Brasil	CAT02	Estendido	98%	2 horas
SIGAP - Sistema de Gestão da Aprendizagem Profissional	CAT02	Estendido	98%	2 horas

Tabela 8 – Consolidado dos sistemas de produção e indicadores de meta dos serviços

11. ENTRADA OU SUPRESSÃO DE SERVIÇOS

- Quando da entrada de novos serviços em Produção, ou da supressão de serviços, deverá ser preparado o Termo de Entrada ou Termo de Saída, conforme o caso (modelo Anexo TEP e TSP parte integrante do Termo de Referência).
- Especificamente no caso da entrada de novos serviços na produção, durante o processo de modelagem do mesmo, deverá ser selecionada a adequada categoria de ANS, conforme Tabela 7 deste documento.

12. INDICADORES E METAS PARA OS SERVIÇOS DE GESTÃO (1a. parte)

- Desenvolvimento e Manutenção de Software
- Extração e Informação
- Consultoria Especializada
- Para as demandas categorizadas como Desenvolvimento, Manutenção, Extração, Consultoria Especializada e Outros serviços (pta), os indicadores e as metas serão os mesmos, visto que a formalização das demandas, as atividades e a comprovação de fases coincidem com o serviço do anexo B – Desenvolvimento, Manutenção de Software e Extração. O detalhamento do indicador está descrito neste Anexo.

13. INDICADORES E METAS PARA OS SERVIÇOS DE GESTÃO (2a.parte)

Nome do Sistema	Regime de Operação	Meta Disponibilidade	Meta TMRI
DaaS (API) – Dados como Serviço	Integral	98%	2 horas
GovCloud IaaS sob consumo: VCPU	Integral	99,8%	2 horas
GovCloud IaaS sob consumo: Memória RAM	Integral	99,8%	2 horas
GovCloud IaaS sob consumo: Armazenamento	Integral	99,8%	2 horas
GovCloud Proteção de Dados	Integral	99,8%	2 horas
Plataforma de Atendimento	Integral	98%	2 horas
SEI (SaaS) - Processo Eletrônico de Informações como Serviço	15h x 6 dias	95%	2 horas

Tabela 9 – Consolidado dos sistemas e indicadores de meta dos serviços

14. INDICADORES E METAS ESPECÍFICAS PARA OS SERVIÇOS DE SEGURO-DESEMPREGO**14.1. SD – Seguro-Desemprego (Transacional)**

Item	Descrição	
Finalidade	Verificar o cumprimento de prazos no envio de lotes pagamento das modalidades Formal, Pescador Artesanal, Doméstico e Resgatado, do Seguro-desemprego, para a CAIXA	
Meta a cumprir	Enviar os arquivos com os lotes de pagamento, semanalmente, até as 06:00 horas da manhã de domingo.	
Periodicidade	Mensal	
Mecanismo de Cálculo	Quantidade de horas passadas entre o Horário Limite de Envio (HLE) e o Horário Efetivo de Envio (HEE)	
Início de vigência	A partir da assinatura do Contrato	
Descontos no pagamento	Horas em atraso	Desconto
	De 1 a 2	0,50 % do valor a faturar do sistema Seguro-desemprego na competência
	De 3 a 5	1,00% do valor a faturar do sistema Seguro-desemprego na competência
	De 6 a 12	1,50% do valor a faturar do sistema Seguro-desemprego na competência
	Acima de 12	2,50% do valor a faturar do sistema Seguro-desemprego na competência
Observação	1.Todos os indicadores serão apresentados no Relatório Geral de Nível de Serviço – RGNS 2.Os descontos incidem apenas sobre o valor a faturar do Sistema Seguro-desemprego na competência, podendo ser descontados das parcelas seguintes ainda devidas a Contratada.	

Tabela 10 – Indicador de meta específico para Seguro-Desemprego (Transacional)

14.2. SD – Seguro-Desemprego (Transacional) – Retorno Bancário

Item	Descrição
Regime de Operação	Comercial Estendido
Indicador	Prazo para publicação do retorno bancário
Meta	5 dias após a recepção

Tabela 11 – Indicador de meta específico para Seguro-Desemprego (Transacional) Retorno Bancário

Brasília, 2024.