



b- CPF

Modelo de Negócio

Emissão: 18/05/2022

Versão 1.0



Superintendência de Negócios – SUNE
Departamento de Negócios e Modelagem de Soluções – DENM
Divisão de Modelagem de Soluções e Manutenção de Negócios - DIMN

Modelo de Negócio – b-CPF

Histórico de Revisões

Data	Versão	Descrição	Autor
17/05/2022	1.0	Revisão anual do documento 2022	Rosane Moreira Soares

SUMÁRIO

1	<i>Apresentação do Serviço</i>	4
2	<i>Descrição do Serviço</i>	4
2.1	 Categorias do Serviço	4
2.2	 Procedimento de Autorização	5
2.3	 Normatização do serviço	5
3	<i>Categorias</i>	6
3.1	 Membro Observador Premium - Gestão e sustentação de um nó blockchain, para leitura, em uma rede privada	6
3.2	 Membro Observador Básico - Acesso para leitura a uma rede blockchain privada	6
4	<i>Segurança</i>	7
5	<i>Regras e Condições para Prestação do Serviço</i>	7
6	<i>Disponibilização do Serviço</i>	7
6.1	 Entrega do Ambiente ao cliente	8
6.2	 Implantação	8
6.2.1	 Carga de dados na base local	9
6.2.2	 Fases da Implantação	9
7	<i>Cancelamento</i>	10
8	<i>Preço e Forma de Pagamento</i>	11
9	<i>Nível de Serviço</i>	11
	<i>ANEXO I - Acordo de Nível de Serviço</i>	13

1 Apresentação do Serviço

O Serviço de Distribuição de informações de cadastro com tecnologia Blockchain – bCPF consiste no fornecimento de acesso e infraestrutura tecnológica de alto desempenho, capacidade e disponibilidade voltada para compartilhamento e atualização de dados da base cadastral de CPF em meio seguro utilizando a tecnologia Blockchain.

2 Descrição do Serviço

Uma rede privada Blockchain é composta por uma ou mais organizações que se associam para manter um registro comum e compartilhado de transações de interesse do grupo. Estes membros poderão exercer um dos seguintes papéis: **Fundador**, **Colaborador** ou **Observador**. Os membros **Observadores** são habilitados apenas a receber as transações registradas na blockchain. O Fundador não está disponível para comercialização e o Colaborador, por sua vez, está fora do escopo deste documento.

2.1 Categorias do Serviço

Estão previstas duas categorias de sustentação da infraestrutura dos nós da rede Blockchain: **Premium** e **Básico**. Na categoria **Premium**, a sustentação da infraestrutura do nó será provida pela Dataprev; na categoria **Básico**, o cliente pode participar da rede utilizando sua própria infraestrutura, sob determinadas condições.

Vale ressaltar que todos os nós, independente da categoria, serão habilitados a receber as transações registradas na rede (realizar leitura de dados); adicionalmente deverão ter capacidade suficiente para realizar operações de mineração. Por esta razão, é necessário que os nós de categoria **Básico** disponham de uma infraestrutura com capacidade de processamento suficiente para atender este requisito; suas configurações serão informadas pelo Agente de Negócio da Dataprev.

Um resumo das definições apresentadas é exibido na Tabela 1. Foram incluídas apenas modalidades disponíveis para comercialização.

Papéis	Categorias	Registra Transações	Sustentação da infraestrutura
Observador	Premium	Não	Dataprev
Observador	Básico	Não	Cliente

Tabela 1: Papéis x Categorias de serviço contratado

A Dataprev garante a implantação do serviço em modalidade de ambiente logicamente segregado, preservando o sigilo dos dados.

2.2 Procedimento de Autorização

A prestação deste e de outros serviços pela Dataprev vai ao encontro do Decreto 8.135/13, que determina que serviços de comunicações de dados, armazenamento e recuperação de dados, entre outros, utilizados pela Administração Pública Federal (APF), devem ser prestados por órgãos e entidades da APF.

A utilização do serviço pelo cliente deve seguir o estabelecido pela Portaria RFB 1384/2016, em especial o Art. 4º, que estabelece que *"compete ao órgão ou entidade solicitante a prévia celebração de contrato com o prestador de serviços de tecnologia da informação da RFB, responsável pela operacionalização do fornecimento dos dados, bem como a assunção dos custos dele decorrentes"*.

2.3 Normatização do serviço

Ao contratar o serviço, o cliente se compromete a seguir o estabelecido pelas Portarias RFB 1384/2016 e COTEC/RFB 54/2017, em especial os trechos que tratam:

- Da responsabilidade do cliente quanto à correta utilização dos dados e somente em atividades que são de sua competência em virtude de lei;
- Da garantia pelo cliente da total rastreabilidade dos dados recebidos;
- Da implementação de mecanismos de segurança para acesso aos dados recebidos e equipamentos que os hospedam;
- Da proibição da transferência total ou parcial dos dados a terceiros e da divulgação de qualquer forma ou a qualquer título;
- Do imediato cancelamento da disponibilização do serviço em caso de utilização em desconformidade com a legislação pertinente.

3 Categorias

3.1 **Membro Observador Premium** - Gestão e sustentação de um nó blockchain, para leitura, em uma rede privada

Consiste na disponibilização, gestão e sustentação de um nó blockchain integrante de uma rede privada para clientes que exercerão o papel de **Observador Premium** (ver Tabela 1), a depender de sua necessidade e autorização formal do Fundador, tendo seu nó hospedado em uma infraestrutura fornecida pela Dataprev (em um dos seus 3 (três) Data Centers) com capacidade de validar novos blocos gerados, em um ambiente seguro e possuindo interfaces de comunicação redundantes.

O faturamento se dará por **taxa mensal** fixa, com valor disponível na Tabela do Item 4. A contratação desta modalidade já inclui o procedimento de carga inicial de dados na base, sem custo adicional, para utilização no âmbito deste serviço.

3.2 **Membro Observador Básico** - Acesso para leitura a uma rede blockchain privada

Consiste na autorização de um nó hospedado em infraestrutura externa à Dataprev se integrar a uma rede blockchain privada. O cliente contratante desta modalidade, caso autorizado formalmente pelo Fundador, exercerá o papel de **Observador Básico** na rede (ver Tabela 1).

O nó sustentado pelo cliente (em ambiente externo à Dataprev) deve necessariamente ter capacidade computacional para validar os blocos gerados pela rede. É de responsabilidade do cliente também o provimento de uma chave segura de acesso à rede privada.

Esta modalidade é comercializada por **taxa mensal** fixa, no valor apresentado no Item 4, e requer a contratação adicional da Implantação Assistida, nos termos descritos no Item- Implantação. Ao contratar esta modalidade, o cliente se compromete a atender às exigências da Portaria COTEC 54/2017, suas supervenientes e outras que substituïrem-nas, em especial os Arts. 8º e 9º, que dispõem sobre a necessidade de acesso por meio de certificado digital ICP-Brasil, o uso de protocolos criptografados para armazenamento e backup de dados, a necessidade de mecanismo eletrônico para identificação e controle aos equipamentos que recebem os dados e sobre a proteção destes com ativos de segurança, entre outros itens.

4 Segurança

As ações para prestação dos serviços adotam como referencial a Política de Segurança da Informação e Comunicações da Dataprev;

A Dataprev obedece às determinações de segurança definidas pela RFB, em especial as explicitadas nas Portarias RFB 1.384/2016 e COTEC 54/2017 e suas supervenientes, garantindo a infraestrutura adequada com controle de incêndio, climatização e controle de acesso, incluindo o acesso físico de responsáveis autorizados pelo serviço às instalações da Dataprev.

Se for identificada qualquer forma de invasão ou ataque, contaminação da rede de dados pelos equipamentos de segurança da empresa ou uso indevido, de forma a prejudicar outros ambientes e máquinas, a máquina identificada será desligada e terá seu acesso da rede retirado, sem comunicação prévia ao cliente.

5 Regras e Condições para Prestação do Serviço

- Clientes da categoria **Premium** apenas terão a posse dos dados utilizados no âmbito do serviço, não recebendo-os após o cancelamento do contrato ou o fim de sua vigência;
- Clientes da categoria **Básico** se comprometem a seguir as determinações da Portaria RFB 1384/2016 e COTEC 54/2017, relativas à implementação de mecanismos de segurança de acesso aos dados recebidos e às máquinas que os hospedam, e suas supervenientes;
- A Dataprev comunicará o cliente sobre quaisquer situações imprevistas;
- A Dataprev informará ao cliente sobre interrupção do fornecimento de energia elétrica a partir da comunicação oficial das concessionárias do serviço.
- A Dataprev não fornecerá o software e/ou hardware necessário para consumo dos serviços prestados;
- A Dataprev não fornecerá camada de segurança e chave de acesso à rede para clientes da categoria **Básico**;
- A implantação não será realizada presencialmente.

6 Disponibilização do Serviço

Para solicitações dentro da capacidade disponível na Dataprev, o serviço será disponibilizado, a partir da assinatura do contrato pelo cliente, em até 30 dias corridos para o perfil **Premium**, e

aproximadamente 60 dias para o perfil **Básico** Vale ressaltar que o ingresso do cliente na rede deve se dar apenas mediante autorização formal do **Fundador**, sem a qual não poderá ser firmado contrato entre a Dataprev e o cliente.

O cliente também deverá fornecer uma lista de usuários (contendo nome, CPF, e-mail principal e e-mail alternativo) que terão permissão de administrador do ambiente, sendo estes os únicos a poderem criar usuários locais e abrir chamados para a Dataprev.

Para solicitações fora das modalidades de catálogo ou que excedam a disponibilidade de recursos da Dataprev no momento da formalização da solicitação, será iniciado estudo da viabilidade do atendimento, abrangendo aspectos técnicos e de permissionamento junto ao Fundador. No momento do fechamento da demanda, haverá confirmação dos prazos, em virtude de eventuais sobrecargas de provimento do serviço na empresa. Em caso de viabilidade confirmada, será elaborada Proposta Técnica com preço e prazos específicos e com as especificações necessárias para a entrega do serviço.

6.1 Entrega do Ambiente ao cliente

Após a ativação do serviço, o cliente da categoria **Premium** deverá receber do Agente de Negócio, por meio do Termo de Entrega, informações sobre o processo de conectividade ao ambiente do serviço. O cliente terá 3 (três) dias para realizar a homologação do ambiente entregue. Após esse período, o ambiente será considerado homologado (entregue de maneira funcional e pronto para uso). Falhas detectadas posteriormente deverão ser notificadas segundo o suporte usual apresentado no Item – Nível de Serviço.

Quanto aos clientes de categoria **Básico**, a entrega se dará pela disponibilização da infra após a Implantação Assistida do nó na rede bCPF (vide Item 6.2) , uma vez que a sustentação da infraestrutura do nó é responsabilidade do cliente.

6.2 Implantação

Aos clientes optantes da categoria **Básico** (infraestrutura externa à Dataprev), é requerida a contratação do serviço de Implantação Assistida. Este serviço consiste na instalação, no ambiente do cliente, de todas as ferramentas para que o nó se conecte corretamente ao bCPF, além de testes de funcionalidade. Ressalta-se que é realizado apenas de forma remota, não sendo disponibilizado presencialmente.

A critério exclusivo do cliente, este serviço disponibiliza a opção de carga de dados na base local do nó sustentado pelo cliente, conforme apresentado nas subseções a seguir. Após a implantação o cliente

Modelo de Negócio – b-CPF

deverá assinar o **Termo de Aceite** do serviço, e eventuais problemas ocorridos após a instalação realizada não serão de responsabilidade da Dataprev.

O faturamento da Implantação Assistida se dará na forma de **pagamento único**, no início do período de vigência do contrato, nos valores disponíveis na Tabela do Item 4.

6.2.1 Carga de dados na base local

Será disponibilizado, no Portal de Gestão, a possibilidade da carga de dados na base local do nó sustentado pelo cliente. Sendo assim, o **Termo de Aceite** a ser assinado, após a execução do serviço, deve contemplar o completo funcionamento do nó, incluindo o recebimento das atualizações diárias que fazem parte do serviço bCPF.

6.2.2 Fases da Implantação

A implantação segue um processo composto por diversas fases, tendo o envolvimento dos seguintes atores: Cliente, RFB e Dataprev. Abaixo são descritos os principais passos para o efetivo acesso à plataforma bCPF:

FASE	DESCRIÇÃO	RESPONSÁVEL	PRAZO (dias úteis)
Aprovação	Aprovação/autorização da RFB para que o membro tenha acesso ao bCPF	RFB	15
Alinhamento	Explicação sobre o processo de instalação do bCPF <ul style="list-style-type: none"> • o que é o serviço • quais os requisitos para implantação • quais as fases para implantação 	Dataprev	2
Solicitação de acesso	Abertura de uma requisição de acesso ao bCPF pelo e-CAC	Cliente	2
Informar dados de rede	Troca de dados de IP entre Dataprev e Cliente para abertura de comunicação e troca de informações	Dataprev e Cliente	3
Configuração de comunicação	Processo de abertura de comunicação entre Dataprev e Cliente	Dataprev e Cliente	3

Modelo de Negócio – b-CPF

Cadastro de Cliente	Liberação de acesso no Portal de Gestão ao Cliente que abriu a requisição via e-CAC. Geração da Base Semente	RFB	10
Carga da Base Semente	Download da base semente no Portal de Gestão	Cliente	2
Análise de ambiente para instalação	Verificação de pré-requisitos do ambiente para implantação das ferramentas do bCPF(conforme manual).	Cliente (disponibilizado apoio da Dataprev)	5
Solicitação de apoio para instalação	Abertura de demanda via Clarity para solicitar apoio na instalação da plataforma	Cliente (disponibilizado apoio da Dataprev)	1
Instalação	Procedimentos de instalação do bCPF	Cliente (disponibilizado apoio da Dataprev)	3
Sincronização	Realização do download das atualizações de CPF não constantes na base semente	Cliente (disponibilizado apoio da Dataprev)	15 dias corridos (exceção)

7 Cancelamento

O serviço poderá ser cancelado por necessidade do cliente ou da Dataprev. A outra parte deverá ser formalmente notificada com antecedência mínima de 90 dias. Requisitos específicos para a desativação devem constar em contrato.

8 Preço e Forma de Pagamento

O faturamento se dará sob a forma de uma Taxa Mensal que engloba a sustentação do serviço e o acesso para leitura, sendo que na Categoria Básico é acrescida a Taxa Única de Implantação Assistida, conforme visto na Tabela a seguir:

Categoria	Itens	Unidade de medida	Preço
Premium	Gestão e sustentação de um nó blockchain, para leitura, em uma rede privada (membro <i>Observador Premium</i>)	Taxa mensal	R\$ 13.596,13
Básico	Acesso para leitura a uma rede blockchain privada (membro <i>Observador Básico</i>)	Taxa mensal	R\$ 1.401,44
Básico	Implantação Assistida	Pagamento Único	R\$ 10.483,21

9 Nível de Serviço

Aos clientes contratantes da categoria **Básico**, o escopo do Acordo de Nível de Serviço será restrito ao acesso do nó à rede bCPF, uma vez que a sustentação da infraestrutura do nó é responsabilidade do cliente. Aos contratantes da categoria **Premium**, por sua vez, está assegurada a disponibilidade integral da infraestrutura do nó sustentado pela Dataprev.

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 (Tempo Máximo para Reparo de Incidentes) será aplicado com a tolerância de até 5 (cinco) horas para cada registro de incidente grave de indisponibilidade ocorrido e a quantidade de ocorrências de incidente (IQOM) terá a meta de 3 (três) ocorrências no período de faturamento.

Mais detalhes são apresentados no Anexo I- ANS.

Modelo de Negócio – b-CPF

O suporte operacional ao bCPF pelas equipes da Dataprev é composto dos seguintes procedimentos:

- Registro de indisponibilidade do ambiente central;
- Reestabelecimento do acesso ao ambiente em caso de indisponibilidade.

A Dataprev oferece uma plataforma eletrônica para abertura de solicitações e registro de incidentes que são tratadas 24 h por dia 7 dias por semana. Para os casos de orientações e dúvidas sobre o serviço, é ofertado um canal de atendimento via ferramenta web 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.

Somente os usuários do cliente, previamente cadastrados, poderão realizar a abertura de chamados na ferramenta disponibilizada para essa finalidade.

ANEXO I - Acordo de 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 ambos os casos, 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 e Atendimento

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.

O bCPF estará disponível em regime Integral, exceto durante as janelas de manutenção programada previamente informadas, que ocorrem normalmente em finais de semana e feriados. Durante este regime, estarão disponíveis o portal de gestão e os dados armazenados.

O atendimento para solicitação dos procedimentos de suporte estará disponível em horário comercial (dias úteis, de 7 h às 19 h, horário de Brasília, exceto feriados, conforme calendário oficial). Para tanto, a Dataprev oferece uma plataforma eletrônica para abertura de solicitações e registro de incidentes que são tratadas conforme priorização.

O regime de operação do serviço b-CPF está definido na tabela abaixo:

Regime de Operação	Horário de Funcionamento
Integral	24 horas por dia, 7 dias por semana

Tabela 1 - Regime de Operação

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

b. 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 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.

1. Indicador	
Disponibilidade da infraestrutura do nó e de acesso à rede para tráfego de dados (clientes da categoria Premium)	
2. Regime de Operação	3. Meta
Horário Integral 24h/7dias semana	98%
4. Mensuração	
<p>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.</p> <p>Será computada a quantidade de minutos em que o serviço ficou indisponível, considerando os registros de indisponibilidade, a fim de se calcular o tempo total das interrupções durante o regime de operação (TIA(m)).</p>	
5. Cálculo do Indicador	
<p>Cálculo da Disponibilidade</p> $DA = \frac{(TMC_m - TPP_m) - (TIA_m)}{TMC_m - TPP_m} \times 100$ <p>Onde: DA = Disponibilidade Apurada TMC_(m) = Total dos Minutos Contratados no Mês TPP_(m) = Total de Paradas Programadas TIA_(m) = Total de Interrupções Apuradas no Mês</p>	

6. Comprovação

Relatório técnico emitido pela Dataprev que conterà 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.

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:

Disponibilidade Aferida	Desconto (%)
Disponibilidade ≥ 98%	0,0
95% ≤ Disponibilidade ≤ 97,9%	0,5
92% ≤ Disponibilidade ≤ 94,9%	1,0
82% ≤ Disponibilidade ≤ 91,9%	1,5
72% ≤ Disponibilidade ≤ 81,9%	2,0
62% ≤ Disponibilidade ≤ 71,9%	2,5
Disponibilidade ≤ 61,9%	3,0

1. Indicador

Disponibilidade ao acesso à rede para tráfego de dados (clientes da categoria **Básico**)

Modelo de Negócio – b-CPF

2. Regime de Operação	3. Meta
Horário Integral 24h/7dias semana	98%
4. Mensuração	
<p>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.</p>	
5. Cálculo do Indicador	
<p>Cálculo da Disponibilidade</p> $DA = \frac{(TMC_m - TPP_m) - (TIA_m)}{TMC_m - TPP_m} \times 100$ <p>Onde: DA = Disponibilidade Apurada TMC_(m) = Total dos Minutos Contratados no Mês TPP_(m) = Total de Paradas Programadas TIA_(m) = Total de Interrupções Apuradas no Mês</p>	
6. Comprovação	
<p>Relatório técnico emitido pela Dataprev que conterà as seguintes informações:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Incidentes ocorridos no período de apuração; ○ Data/hora de início; ○ Data/hora fim; ○ Impactos decorrentes dos mesmos; e o Índice de disponibilidade. 	
7. Exceções	

- Não serão computadas como indisponibilidades os eventos ocorridos em ambientes que não estejam sob a gestão da DATAPREV (incluindo ambientes dos clientes da categoria **Básico**).
- 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.

8. Descontos no Pagamento

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

Disponibilidade Aferida	Desconto (%)
Disponibilidade \geq 98%	0,0
95% \leq Disponibilidade \leq 97,9%	0,5
92% \leq Disponibilidade \leq 94,9%	1,0
82% \leq Disponibilidade \leq 91,9%	1,5
72% \leq Disponibilidade \leq 81,9%	2,0
62% \leq Disponibilidade \leq 71,9%	2,5
Disponibilidade \leq 61,9%	3,0

c. Tempo Máximo de Reparo de Incidentes

O indicador TMRI (Tempo Máximo de Reparo de Incidentes) reflete o tempo máximo para que seja solucionado um incidente de indisponibilidade.

Para o serviço de b-CPF, o TMRI acordado é de 4 (quatro) horas. Essa meta é aplicada por incidente registrado e tem a finalidade de verificar o tempo máximo demandado para sanar a indisponibilidade do serviço.

1. Indicador

TMRI - Tempo máximo de Reparo de Incidentes	
2. Regime de Operação	3. Meta
Horário Integral 24h/7dias semana	5 horas
4. Mensuração	
<p>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.</p>	
5. Cálculo do Indicador	
<p>Para o cálculo de glosa, será considerado o acúmulo de tempo que excede o TMRI, por período de faturamento, por serviço.</p> <p>Cálculo do TMRI</p> $TMRI = \text{Somatório} [(TRI \text{ incidente } n) - 5 \text{ horas}]$ <p>Onde: TMRI = Tempo máximo de reparo de incidentes do serviço TRI_n = somatório dos tempos de reparo dos incidentes do serviço no mês</p>	
6. Comprovação	
<p>Relatório técnico emitido pela Dataprev que conterà as seguintes informações por serviço, por incidente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Incidentes ocorridos no período de apuração; ○ Data/hora de início; ○ Data/hora fim; ○ Somatório do Tempo excedente a 5 horas. 	
7. Exceções	

- 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.
- Situações provocadas por agentes externos.
- Problemas na infraestrutura no cliente (ou contratados com terceiros), a exemplo de falta energia elétrica, ocorrências com a rede local e estações, falhas de equipamentos cuja manutenção não esteja sob gestão da Dataprev.

8. Descontos no Pagamento

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

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

TMRI (em horas)	Desconto (%)
TMRI ≤ 5h	0
5h ≤ TMRI ≤ 6h	0,5
6h ≤ TMRI ≤ 7h	1
7h ≤ TMRI ≤ 8h	1,5
8h ≤ TMRI ≤ 9h	2
9h ≤ TMRI ≤ 10h	2,5
TMRI ≥ 10h	3,0

d. IQOM: Índice de Quantidade de Ocorrências Mensais:

Modelo de Negócio – b-CPF

Representa o somatório das ocorrências de indisponibilidade por serviço no período de aferição, considerando as indisponibilidades registradas dentro do Regime de Operação contratado para o serviço. A tolerância é de até 3 (três) ocorrências por período de faturamento.

1. Indicador	
IQOM: Índice de Quantidade de Ocorrências Mensais	
2. Regime de Operação	3. Meta
Horário Integral 24h/7dias semana	3 ocorrências
4. Mensuração	
<p>As medições desse indicador serão realizadas com base na contagem dos 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.</p>	
5. Cálculo do Indicador	
<p>Para o cálculo de glosa, será considerada a quantidade de incidentes registrados, por período de faturamento</p> <p><i>Valor da Glosa do Serviço= (Valor Apurado do Serviço) x (Desconto %)</i></p>	
6. Comprovação	
<p>Relatório técnico emitido pela Dataprev que conterà as seguintes informações:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Quantidade de Incidentes ocorridos no período de apuração. 	
7. Exceções	

- 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.
- Situações provocadas por agentes externos.
- Problemas na infraestrutura no cliente (ou contratados com terceiros), a exemplo de falta energia elétrica, ocorrências com a rede local e estações, falhas de equipamentos cuja manutenção não esteja sob gestão da Dataprev.

8. Descontos no Pagamento

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

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

Quantidade de ocorrências	Percentual de Glosa
$IQOM \leq 03$	0,0%
$03 \leq IQOM \leq 05$	0,5%
$05 \leq IQOM \leq 07$	1%
$07 \leq IQOM \leq 09$	1,5%
$09 \leq IQOM \leq 11$	2%
$11 \leq IQOM \leq 13$	2,5%
$IQOM \geq 13$	3,0%