

PRODUTO

SISTEMA GALGO

NORMAS

***MANUAL DE
PROCEDIMENTOS DE
EXCEÇÃO NO AMBIENTE
DE PRODUÇÃO***

CONTROLE DE VERSÃO

Data	Versão	Histórico da Versão	Elaborador	Revisor
16/10/2015	1.0	Elaboração do Documento	Luiz Carlos Bassetto	Aloisio Correa Claudia R M Lubachescki Helena T Pucci Monica Korosue
26/10/2016	1.1	Inclusão da definição de Informações e alteração da definição de Período de Apuração	Luiz Bassetto	Roberta Paschoal
14/12/2016	1.2	Inclusão da exceção por realização de testes em produção. Inclusão de outras ocorrências de sistema passíveis de ajuste na tarifação.	Luiz Bassetto	Claudia R M Lubachescki Roberta Paschoal
05/04/2017	1.3	Ajuste no conceito de Entidade Integrada, em Definições	Luiz Bassetto	Claudia R M Lubachescki
17/05/2018	1.4	Alteração no CAPÍTULO II – DA FORMALIZAÇÃO DAS EXCEÇÕES e CAPÍTULO IV – DAS DEMAIS SITUAÇÕES, sobre formalizações antecipadas das ocorrências.	Luiz Bassetto	Claudia R M Lubachescki
23/10/2018	1.5	Inclusão do CAPÍTULO V – DO FORO	Luiz Bassetto	Claudia R M Lubachescki
11/03/2019	1.6	• Exclusão das definições dos manuais do Sistema Galgo do capítulo Definições e alteração do item Norma no mesmo capítulo	Luiz Bassetto	Claudia R M Lubachescki

APRESENTAÇÃO

O Manual de Procedimentos de Exceção do Ambiente de Produção do Sistema Galgo, doravante denominado Manual, é parte integrante do [Regulamento do Sistema Galgo](#) e tem por objetivo apresentar às Entidades Interessadas, às Entidades Integradas e às Entidades Usuárias as situações consideradas no processo de exceção no cálculo da tarifação e do faturamento pelo uso do Sistema Galgo, administrado pela Galgo Sistema de Informações S.A., doravante denominada Galgo S.A.

A assinatura do [Termo de Declarações e Compromissos](#) submete as Entidades Interessadas, as Entidades Integradas e as Entidades Usuárias ao disposto no presente documento.

ÍNDICE

APRESENTAÇÃO	3
DEFINIÇÕES.....	5
CAPÍTULO I – DAS EXCEÇÕES PREVISTAS NO AMBIENTE DE PRODUÇÃO.....	11
CAPÍTULO II – DA FORMALIZAÇÃO DAS EXCEÇÕES	12
CAPÍTULO III – DA EXCEÇÃO NA APURAÇÃO DA TARIFA.....	13
CAPÍTULO IV – DAS DEMAIS SITUAÇÕES	16
CAPÍTULO V – DO FORO	17

DEFINIÇÕES

As definições abaixo listadas atendem ao [Regulamento](#) e às Normas para Uso do Sistema Galgo, ainda que nem todos os termos sejam utilizados em todos os documentos.

CATEGORIA DE USUÁRIO: indica os possíveis tipos de usuário do Sistema Galgo. Cada categoria tem atuações específicas, conforme descrito no Guia do Usuário. As categorias disponíveis são: Master Entidade, Master Entidade de Negócios, Master Entidade de Segurança, Master do Papel, Master de Negócios do Papel, Master de Segurança do Papel, Usuário Final de Segurança, Usuário Final e Usuário Sistema Externo.

COMPROMISSO: acordo entre partes provedora e consumidora, registrado no sistema, que define as regras das transferências de informações relativas aos Serviços disponíveis no Sistema Galgo, conforme descrito no Manual de Serviços e Funcionamento Operacional e no Manual de Tarifação. Um Compromisso é específico para cada combinação Provedor, Consumidor, Papel da Entidade Consumidora, Serviço, Fundo de Investimento ou Carteira Administrada ou Clube de Investimento e Moeda.

COMUNICADO: significa qualquer forma de manifestação escrita, através da qual a Galgo S.A. dá conhecimento às Entidades Usuárias de quaisquer alterações promovidas no [Regulamento](#) e/ou nas Normas para Uso do Sistema Galgo, utilizando, para tal, meios de comunicação distintos, tais como: e-mail, carta, carta-circular ou o website da Galgo S.A. (www.galgosistemas.com.br).

DELEGAÇÃO DO REGISTRO: opção dada à instituição Administradora do fundo, de atribuir à outra instituição a possibilidade de efetuar no Sistema Galgo os processos relacionados às atividades de registro de fundos e envio de comunicados, para fundos administrados pela primeira.

ENTIDADE CONSUMIDORA: pessoa física ou jurídica, usuária do Sistema Galgo, identificada como Entidade Consumidora (que pode consultar informações) em um Compromisso.

ENTIDADE INTEGRADA: pessoa física ou jurídica que concluiu as etapas de formalização e de adequação da infraestrutura e evidências de acesso, descritas nos capítulos I e IV do [Manual de Procedimentos para Integração](#).

ENTIDADE INTERESSADA: pessoa física ou jurídica interessada em contratar os Serviços do Sistema Galgo, oferecidos pela Galgo S.A.

ENTIDADE PROVEDORA: pessoa jurídica, usuária do Sistema Galgo, identificada como Entidade Provedora (que pode enviar a informação) em um Compromisso, de acordo com as regras dos Serviços e dados cadastrais do registro do fundo selecionado no Compromisso.

ENTIDADE USUÁRIA: pessoa física ou jurídica que concluiu as etapas descritas no [Manual de Procedimentos para Integração](#) ao Sistema Galgo e possui Usuário Master da Entidade cadastrado, passando a deter, por conseguinte, acesso aos Serviços do Sistema Galgo. Pode atuar como Entidade Consumidora e/ou Provedora.

EXPURGO: processo em que as informações relativas às Transações são excluídas da base de dados do Sistema Galgo, conforme prazos definidos na Tabela de Retenção (vide Capítulo IV – Seção 5 – Manual de Serviços e Funcionamento Operacional), não sendo mais possível a utilização ou consulta pelos usuários do sistema.

FALHA: funcionamento anormal ou incompleto, de caráter não repetitivo, de uma Funcionalidade ou Serviço do Sistema Galgo.

FUNCIONALIDADE: designação genérica do Sistema Galgo para todos os grupos de Transações que não estão relacionadas aos Serviços, como por exemplo: Cadastro de Usuários, Compromissos, Consulta de Log, etc.

FUNÇÃO CRÍTICA: significa um Serviço ou Funcionalidade do Sistema Galgo cujo funcionamento está diretamente relacionado ao cumprimento de obrigações pelas Entidades Usuárias junto aos Órgãos Reguladores, sendo que o não atendimento de tais obrigações pelas Entidades Usuárias pode ensejar em aplicação de multa por tais Órgãos Reguladores.

FUNÇÃO NÃO CRÍTICA: significa um Serviço ou Funcionalidade do Sistema Galgo cujo funcionamento não está diretamente relacionado ao cumprimento de obrigações pelas Entidades Usuárias junto aos Órgãos Reguladores.

GALGO S.A.: significa a Galgo Sistemas de Informações S.A., sociedade por ações de capital fechado.

GUIA DO SERVICE DESK: significa o documento elaborado pela Galgo S.A. com o objetivo de apresentar às Entidades Usuárias os procedimentos para utilização do Service Desk do Sistema Galgo.

GUIA DO USUÁRIO: significa o conjunto de documentos elaborado pela Galgo S.A. com a finalidade de orientar os usuários na utilização do sistema, apresentando as informações detalhadas (conceitos, regras e passo a passo) das Funcionalidades e Serviços disponíveis no Sistema Galgo.

INCIDENTE: interrupção, falha ou erro não planejado em um Serviço, Funcionalidade ou na infraestrutura do Sistema Galgo.

INDISPONIBILIDADE: Serviço, Funcionalidade ou infraestrutura inoperante. No Sistema Galgo a indisponibilidade é controlada em cada canal de acesso (Portal ou Web Service).

INFORMAÇÕES: representa o conjunto que compõe um Serviço do Sistema Galgo, como por exemplo, (i) a identificação do fundo de investimento, (ii) a data base da informação, (iii) o valor da cota do fundo na data base, e (iv) o valor do PL do fundo na data base; para o Serviço PL/Cota. Os Serviços disponíveis no Sistema Galgo estão descritos no Manual de Serviços e Funcionamento Operacional do Sistema Galgo.

INVESTIDOR: no Sistema Galgo, corresponde aos veículos de investimento existentes no mercado que podem adquirir cotas de fundos: Carteiras Administradas, Clientes Por Conta e Ordem, Clubes de Investimento ou Fundos de Investimento. É o cotista indicado num Compromisso do Serviço Extrato de Conciliação de Cotas.

JANELA DE MANUTENÇÃO: período fora do horário de cobertura do Sistema Galgo, compreendido pelos sábados, domingos e feriados nacionais.

NORMA: significa o conjunto de documentos elaborados pela Galgo S.A. que complementam as definições, as orientações, as regras e os procedimentos operacionais contidos no Regulamento do Sistema Galgo, Capítulo I – Seção II – Item 5.

ÓRGÃO REGULADOR: significa qualquer órgão, seção, departamento ou pessoa, integrantes da Administração Pública direta ou indireta, de qualquer esfera, seja federal, estadual, distrital ou municipal, e vinculada a qualquer Poder, seja executivo, legislativo ou judiciário, bem como qualquer pessoa ou entidade não integrante da Administração Pública, mas que disponha de

competência autorreguladora e/ou jurisdicional, tais como bolsa de valores e/ou câmaras arbitrais, que, por força de lei, normativos, sejam estes decretos, regulamentos, resoluções, instruções, portarias e/ou circulares, e/ou instrumentos jurídicos aplicáveis, tenha autoridade sobre a Galgo S.A.

PAPEL: representa um conjunto de atividades desempenhadas pela Entidade Usuária no mercado, como por exemplo: Administração, Custódia, Controladoria, Gestão. No Sistema Galgo, uma entidade pode desempenhar um ou mais papéis. Os papéis associados às Entidades Usuárias delimitam as Transações que as mesmas podem executar no sistema e também podem ser utilizados como meio de segmentação de perfis no controle de acesso efetuado pelo Usuário Master da Entidade.

PERÍODO DE APURAÇÃO: período compreendido entre o dia 26 do mês anterior e dia 25 do mês de apuração da tarifa.

PRESTADOR DE SERVIÇOS: Entidades Usuárias ou instituições do mercado, identificadas no cadastro de um fundo de investimento, carteira administrada ou clube de investimento, e associadas a um ou mais papéis listados no mesmo.

PROBLEMA: Incidente não solucionado de forma definitiva, ao qual foi aplicada uma Solução de Contorno.

RECIBO: retorno do Sistema Galgo com o resultado do processamento do Envio, Reenvio ou Cancelamento de Transações efetuadas pela Entidade Usuária através de upload de arquivo ou Web Service.

RETENÇÃO: é o período em que as informações ficam armazenadas na base de dados do Sistema Galgo e, portanto, disponíveis para utilização pelos usuários do sistema.

SERVICE DESK: Central de atendimento responsável por recepcionar, registrar e gerenciar os Incidentes abertos pelos usuários do Sistema Galgo.

SERVIÇO: designação genérica no Sistema Galgo para todo tipo de informação que possa participar do processo de transferência, tais como: Extrato de Conciliação de Cotas, PL/Cota, etc.

SISTEMA GALGO: significa um sistema de transferência de informações padronizadas para os mercados financeiro e de capitais brasileiro, criado para funcionar como integrador entre as instituições que atuam ou prestam serviços para fundos de investimento, carteiras administradas e clubes de investimento nas atividades de administração, controladoria, custódia, distribuição e negociação de ativos.

SOLUÇÃO DE CONTORNO: solução temporária que permita ao usuário efetivar a Transação desejada, até a resolução completa do Incidente ou Problema.

TERCEIRO: significa qualquer pessoa física ou pessoa jurídica que não se configure como Entidade Interessada, Entidade Integrada ou Entidade Usuária, que venha a obter informações através de Entidades Usuárias.

[TERMO DE DECLARAÇÕES E COMPROMISSOS](#): significa o documento celebrado pela Entidade Interessada junto à Galgo S.A. formalizando seu interesse em se integrar ao Sistema Galgo, seguindo as etapas estabelecidas no [Manual de Procedimentos para Integração](#).

TRANSAÇÃO: significa a ação executada pela Entidade Usuária referente a um dos Serviços ou a uma das Funcionalidades disponíveis no Sistema Galgo.

USUÁRIO FINAL: pessoa física vinculada à Entidade Usuária, cadastrada no Sistema Galgo pelo Usuário Master da Entidade, com permissões atribuídas para acessar o sistema, de acordo com definições internas da Entidade Usuária.

USUÁRIO MASTER DA ENTIDADE: pessoa física designada pela Entidade Usuária, responsável pela gestão dos Usuários Finais e Usuários Sistema Externo (cadastro dos usuários, atribuição de permissões, regras de uso e demais atividades relacionadas ao controle de acesso). Possui seis categorias específicas, como forma de segmentar as atividades de gestão dos usuários: Master Entidade, Master Entidade de Negócios, Master Entidade de Segurança, Master do Papel, Master de Negócios do Papel e Master de Segurança do Papel. As definições de cada categoria e regras para a segmentação das atividades estão descritas no Guia do Usuário.

USUÁRIO SISTEMA EXTERNO: usuário que representa um sistema da Entidade Usuária, utilizado para acessar o Sistema Galgo no processo de transferência de informações de forma automática (através de Web Service). Cadastrado pelo Usuário Master da Entidade, com

permissões atribuídas para acessar o sistema, de acordo com definições internas da Entidade Usuária.

VENDOR: qualquer pessoa física ou jurídica que preste serviço de desenvolvimento, manutenção e/ou operação de sistemas às Entidades Interessadas, Entidades Integradas ou às Entidades Usuárias, cujas informações transmitidas e/ou armazenadas tenham relação com as informações dos Serviços disponíveis no Sistema Galgo, conforme exposto no Manual de Serviços e Funcionamento Operacional.

WEB SERVICE: solução utilizada na integração de sistemas e na comunicação entre aplicações diferentes. Com esta tecnologia é possível que novas aplicações possam interagir com aquelas que já existem e que sistemas desenvolvidos em plataformas diferentes sejam compatíveis. Os Web Services são componentes que permitem às aplicações enviar e receber dados em formato XML.

CAPÍTULO I – DAS EXCEÇÕES PREVISTAS NO AMBIENTE DE PRODUÇÃO

A utilização do Sistema Galgo pela Entidade Usuária está sujeita à aplicação das tarifas definidas conforme modelo descrito no Manual de Tarifação do Sistema Galgo. Algumas situações, no entanto, podem ser consideradas situações de exceção e consequentemente, podem alterar a tarificação da entidade num dado Período de Apuração.

As situações de exceção abaixo descritas correspondem às exceções do ambiente de produção que serão consideradas no processo de tarificação.

1. **Alteração da Entidade Usuária (de um mesmo grupo):** considera as situações de fusões, incorporações, reestruturações, etc. onde a Entidade Usuária atual deixará de utilizar o sistema, e uma nova Entidade Usuária, do mesmo grupo, passará a utilizar o sistema. Essa situação pode ocasionar a utilização pelas duas entidades por um período de adequação, podendo duplicar o número de transações realizadas nesse período.
2. **Desenvolvimento de Integrações como Sistema Galgo:** considera as situações onde as Entidades Usuárias optaram pela implementação do Web Service para um ou mais Serviços, podendo, durante período de implementação, ocorrer a utilização por mais de um canal (por exemplo: consumo atual por download e consumo pelo Web Service); podendo duplicar o número de transações realizadas nesse período.
3. **Testes realizados no ambiente de Produção:** considera as situações em que, devido implementações de melhorias ou novas funcionalidades no Sistema Galgo, Entidades Usuárias necessitem realizar transações no ambiente de Produção, diretamente relacionadas a estas melhorias ou novas funcionalidades, como parte integrante do processo de homologação.
4. **Ocorrências de Erro no Sistema Galgo:** considera as ocorrências de Incidentes que tenham impactado a utilização de um ou mais Serviços, e consequentemente:

- a. Alterado o horário de efetivação das Transações, ocorrência válida para os Serviços definidos na Tabela de Tarifas (constante do Anexo I do Manual de Tarifação do Sistema Galgo) com cobrança por faixa do horário da transação.
- b. Gerado movimentações em duplicidade ou indevidas, para quaisquer um dos Serviços constantes na Tabela de Tarifas.

CAPÍTULO II – DA FORMALIZAÇÃO DAS EXCEÇÕES

As situações de exceção descritas no capítulo anterior somente serão consideradas e tratadas como exceção, desde que devida e antecipadamente registradas para a equipe do Sistema Galgo, conforme regras seguintes.

Importante: As exceções que tenham causado impacto na apuração da tarifação do período, e que não forem formalizadas, não serão consideradas como processo de exceção, ficando a Entidade Usuária responsável pelos custos em decorrência das mesmas.

1. **Alteração da Entidade Usuária:** a entidade deve formalizar através do e-mail diretoria_negocios@galgosistemas.com.br, com pelo menos um mês de antecedência, a definição da substituição da entidade atual pela nova entidade. O processo será acompanhado pela equipe do Sistema Galgo, que combinará juntamente com a entidade sobre o prazo adequado para a conclusão do mesmo, limitado a três meses, período em que ambas as Entidades poderão fazer uso dos serviços no sistema.
2. **Implementação de Web Service:** a implementação de um Web Service (ou a atualização do serviço já implementado) deve ser comunicada através do e-mail diretoria_negocios@galgosistemas.com.br, com pelo menos 15 dias de antecedência. Os testes de validação da implementação deverão ser efetuados no ambiente de homologação, e serão acompanhados pela equipe do Sistema Galgo. Após a conclusão dos testes, a entidade poderá passar a utilizar o ambiente de produção. Será considerado período de

convivência em produção (quando aplicável), não superior a dois meses, onde a Entidade Usuária efetuará as transações por mais de um canal (Web Service e o anteriormente utilizado).

3. **Testes realizados no ambiente de Produção:** A Entidade Usuária que, por conta da implementação de melhorias ou novas funcionalidades no sistema, necessite efetuar testes no ambiente de Produção para homologar tais melhorias ou funcionalidades, deverá formalizar esta necessidade no planejamento da homologação, encaminhando um e-mail para diretoria_negocios@galgosistemas.com.br. Esta formalização deverá ocorrer antes da entrada em produção da melhoria ou nova funcionalidade, de acordo com datas divulgadas pela Galgo S.A. A equipe da Galgo S.A. irá avaliar a solicitação e definir em conjunto com a Entidade Usuária o plano para realização da homologação. Na situação em que o a homologação for entre Entidades, as regras valerão para ambas.

4. **Ocorrências de Erro no Sistema Galgo:** a Entidade Usuária deve efetuar o registro da ocorrência no Service Desk do Sistema Galgo (vide Capítulo II – Seção II – Subseção II do Guia do Service Desk) que fará o registro do Incidente. A equipe do Sistema Galgo acompanhará os Incidentes registrados, bem como as devidas soluções.

CAPÍTULO III – DA EXCEÇÃO NA APURAÇÃO DA TARIFA

As situações de exceção apresentadas acima, desde que devidamente formalizadas à equipe do Sistema Galgo, serão consideradas no processo de apuração da tarifa do Período de Apuração correspondente ao período de ocorrência da exceção, onde as transações relacionadas à ocorrência serão deduzidas do total de transações realizadas, de acordo com o Serviço e o modelo de tarifação do mesmo, seguindo as regras abaixo:

1. **Alteração da Entidade Usuária:** durante o período de integração da nova entidade, definido conjuntamente com a equipe do Sistema Galgo, serão consideradas no processo de

tarifação somente as transações efetuadas pela entidade que será substituída. A nova entidade ficará isenta da tarifação correspondente às transações relacionadas ao processo de exceção. Concluído o período definido, todas as transações passam a ser tarifadas, mesmo que realizadas pelas duas entidades.

2. **Implementação de Web Service:** a situação de exceção será considerada no período de convivência (realização das transações pelos dois canais), somente para o Serviço que está sendo implementado no Web Service. Nesses casos, as transações em duplicidade (mesmo serviço, mesmo fundo, mesma data base e moeda) serão consideradas uma única vez na totalização de transações do Período de Apuração, sendo as transações repetidas descartadas no processo de apuração.

3. **Testes no ambiente de Produção:** As Entidades Usuárias que formalizaram a necessidade da execução de testes para homologação de novas funcionalidades ou melhorias implementadas no sistema, no ambiente de Produção, e que tiveram aprovação da equipe do sistema para tal processo, terão o acompanhamento da homologação pela equipe da Galgo S.A. para que sejam registrados os períodos de execução dos testes em produção, e conseqüente definição das transações que serão desconsideradas na apuração da tarifa do mês correspondente.

4. **Das ocorrências de erro no Sistema Galgo – Serviços com modelo de tarifação por faixa de horário da efetivação da transação:** na apuração da tarifação das Transações Tarifáveis cujos valores são variáveis segundo a faixa de horário de sua efetivação, havendo a ocorrência de Incidentes devidamente registrados pela Entidade Usuária, que tenham impactado a utilização do Serviço, e conseqüentemente, alterado o horário de efetivação das Transações, serão ajustadas as quantidades das Transações por faixa de horário conforme os seguintes critérios:

a. Apuração da média simples do número de Transações dos três dias anteriores ao Incidente, por faixa de horário de cobrança constante na tabela para o Serviço impactado;

b. Comparação do número de Transações registradas no dia do Incidente, na faixa de horário correspondente, com a média apurada segundo item anterior, para a mesma faixa horária;

c. Caso a quantidade de Transações registradas no período do Incidente seja inferior à média apurada segundo critérios do item a. acima, será efetuado um ajuste na quantidade de Transações nas faixas de horário impactadas pelo Incidente, até o limite da média apurada no item a, com dedução na quantidade das faixas posteriores.

A seguir é apresentado um exemplo de ajuste de Transações por faixa horária, considerando um Incidente registrado no horário compreendido pela faixa 3 da tabela.

Faixa	D-3	D-2	D-1	Média	D0 Incidente	D0 ajustado
1 – 0h às 10h	57	53	60	---	59	---
2 – 10h às 13h	289	295	290	---	282	---
3 – 13h às 16h	262	273	267	267	248	267
4 – 16h às 20h	345	341	349	---	379	360
5 – 20h às 0h	193	184	180	---	168	---

Tabela 1 – Exemplo de ajuste no total de Transações Tarifáveis na faixa horária impactada por Incidente.

Conforme critério definido, temos:

- Apuração da média de Transações nos três dias anteriores ao do Incidente, para a faixa 3, correspondente ao horário do mesmo.
- Comparação entre a média apurada para a faixa 3 e o número total de Transações do dia do Incidente, na mesma faixa.
- Como o número total de Transações do dia do Incidente foi menor que a média apurada, o número total de Transações da faixa 3 foi alterado para número igual à média apurada, com dedução no número total de Transações da faixa seguinte.
- A tarifação foi apurada pelos números de Transações ajustados, para as faixas 3 e 4.

5. ***Das demais ocorrências de erro no Sistema Galgo:*** na apuração da tarifação das Transações Tarifáveis, havendo a ocorrência de Incidentes devidamente registrados pela Entidade Usuária, que tenham impactado a utilização do Serviço, alterando o volume de transações efetivadas, serão ajustadas as quantidades de transações conforme os seguintes critérios:

- a. Transações que, devido a ocorrência, sejam efetivadas ou registradas em duplicidade (mesmo Serviço, mesmo fundo, mesma moeda, mesma data base, mesmo consumidor ou provedor – de acordo com a transação): as transações em duplicidade realizadas dentro do horário da ocorrência, ou em horário posterior, desde que relacionadas à ocorrência, serão desconsideradas da contagem para apuração da tarifação.
- b. Transações que, devido a ocorrência, sejam indevidas: as transações realizadas dentro do horário da ocorrência, ou em horário posterior, desde que relacionadas à ocorrência, serão desconsideradas da contagem para apuração da tarifação.

CAPÍTULO IV – DAS DEMAIS SITUAÇÕES

Situações distintas às acima apresentadas, bem como ocorrências que interfiram nos processos acima, desde que devidamente formalizadas, poderão ser avaliadas pela Diretoria da Galgo S.A., e quando aplicáveis, consideradas nos procedimentos de exceção do ambiente de produção.

CAPÍTULO V – DO FORO

Fica eleito o foro da Comarca de São Paulo, Estado de São Paulo, com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja, para dirimir as questões porventura resultantes deste Manual e dos demais documentos integrantes das Normas e do Regulamento do Sistema Galgo.