

PRODUTO

SISTEMA GALGO

NORMAS

MANUAL DE SERVIÇOS E FUNCIONAMENTO OPERACIONAL

CONTROLE DE VERSÃO

Data	Versão	Histórico	Elaborador	Revisor
16/10/2015	1.0	Elaboração do Manual	Bárbara Silvestre Elisangela Pedron Luiz 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
05/04/2017	1.2	Ajuste no conceito de Entidade Integrada, em Definições	Luiz Bassetto	Claudia R M Lubachescki
12/01/2018	1.3	Inclusão do subitem 5.a referente à Cota Bruta dentro do item 5 referente ao serviço de PL/Cota	Claudia R M Lubachescki	Aloísio Correa

APRESENTAÇÃO

O Manual de Serviços e Funcionamento Operacional 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 regras e procedimentos operacionais aplicáveis ao Sistema Galgo, administrado pela Galgo Sistemas de Informações S.A., doravante denominada Galgo S.A.

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

ÍNDICE

APRESENTAÇÃO	3
DEFINIÇÕES.....	5
CAPÍTULO I – DA DEFINIÇÃO E DO PROPÓSITO DO SISTEMA GALGO	12
CAPÍTULO II – DOS TIPOS DE SERVIÇOS OFERECIDOS PELO SISTEMA GALGO	12
CAPÍTULO III – DA TRANSFERÊNCIA DE INFORMAÇÕES	14
SEÇÃO I – DOS COMPROMISSOS.....	14
SEÇÃO II – DAS TRANSAÇÕES	15
SEÇÃO III – DA INCLUSÃO E ALTERAÇÃO DE INFORMAÇÕES	18
SEÇÃO IV – DO ENVIO DE INFORMAÇÕES	18
SEÇÃO V – DO REENVIO DE INFORMAÇÕES	19
SEÇÃO VI – DO RECEBIMENTO DE INFORMAÇÕES	19
CAPÍTULO IV – DO FUNCIONAMENTO OPERACIONAL DO SISTEMA GALGO	20
SEÇÃO I – DOS HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO	20
SEÇÃO II – DO ATENDIMENTO DO SISTEMA GALGO.....	21
SEÇÃO III – DA HOMOLOGAÇÃO DO SISTEMA	25
SEÇÃO IV – DAS ORIENTAÇÕES EM CASO DE INDISPONIBILIDADE DO SISTEMA GALGO.....	25
SEÇÃO V – DA RETENÇÃO E EXPURGO	26
CAPÍTULO V – DISPOSIÇÕES FINAIS.....	27
ANEXO I – CONTATOS DO SUPORTE DO SISTEMA GALGO.....	28

DEFINIÇÕES

As definições abaixo listadas atendem ao Regulamento e às Normas da Galgo S.A., 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 neste manual 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 da Galgo S.A., 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 oferecidos pelo Sistema Galgo.

ENTIDADE PROVIDORA: 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 deste manual), 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 neste manual.

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.

MANUAL DE INFRAESTRUTURA: significa o documento elaborado pela Galgo S.A. com a finalidade de orientar as Entidades Interessadas no processo de adequação da infraestrutura necessária para a utilização do Sistema Galgo e também as Entidades Usuárias no momento de adequação ou manutenção de sua infraestrutura. Contém as diretrizes para que as áreas de tecnologia e telecomunicações das Entidades Interessadas possam realizar as configurações e adequações, de acordo com a solução proposta na arquitetura do Sistema Galgo.

MANUAL DE PROCEDIMENTOS PARA INTEGRAÇÃO: significa o documento elaborado pela Galgo S.A. com a finalidade de apresentar e orientar as Entidades Interessadas quanto aos procedimentos para integração para uso dos Serviços disponíveis no Sistema Galgo.

MANUAL DE SERVIÇOS E FUNCIONAMENTO OPERACIONAL: significa o documento elaborado pela Galgo S.A. com a finalidade de apresentar às Entidades Interessadas, às Entidades Integradas e às Entidades Usuárias as regras e o funcionamento operacional aplicáveis aos Serviços disponíveis no Sistema Galgo.

MANUAL DE TARIFAÇÃO: significa o documento elaborado pela Galgo S.A. com a finalidade de apresentar às Entidades Interessadas, às Entidades Integradas e Entidades Usuárias o modelo e as regras do processo de tarifação e faturamento pelo uso do Sistema Galgo.

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 da Galgo S.A, que compreendem: (i) o Manual de Serviços e Funcionamento Operacional, (ii) o Manual de Procedimentos para Integração e (iii) o Manual de Tarifação.

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.

POLÍTICA DE TREINAMENTO: significa o documento elaborado pela Galgo S.A. com a finalidade de orientar as Entidades Integradas e/ou Entidades Usuárias a respeito dos

procedimentos para contratação, organização e execução de treinamentos referentes às Funcionalidades e Serviços do Sistema Galgo.

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 receber, 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 neste manual.

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 – DA DEFINIÇÃO E DO PROPÓSITO DO SISTEMA GALGO

O Sistema Galgo é 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.

CAPÍTULO II – DOS TIPOS DE SERVIÇOS OFERECIDOS PELO SISTEMA GALGO

O Sistema Galgo disponibiliza os Serviços abaixo, permitindo a transferência de informações entre as instituições. Esses Serviços podem depender da existência de Compromissos específicos para a transferência efetiva, ou de Compromissos de outros Serviços, para a consulta de informações relacionadas aos mesmos.

1. **Registro do Fundo de Investimento:** informações cadastrais do Fundo de Investimento e compreendem também os documentos do Fundo, tais como o Regulamento, as Atas de Assembleia, o Prospecto ou Formulário de Informações Complementares (quando aplicáveis). É possível consultar a versão anterior do cadastro. Este serviço não possui Compromisso próprio, sua transferência está vinculada a Compromissos de outros Serviços ou à relação de prestação de serviços para o fundo.
2. **Comunicados e Fatos Relevantes:** divulgação de comunicados ou fatos relevantes (i) de fundos de investimento, publicados pela instituição Administradora do Fundo, como por exemplo: Convocações de Assembleias, Divulgação das Deliberações das Assembleias; ou (ii) da própria instituição, divulgados por qualquer Entidade Usuária do Sistema, que esta considere de interesse do mercado, exceto as vedações previstas na

seção II do capítulo III do Regulamento do Sistema Galgo. Este serviço não possui Compromisso próprio, sua transferência está vinculada a Compromissos de outros Serviços ou à relação de prestação de serviços para o fundo (para comunicados de fundos).

3. **Extrato de Conciliação de Cotas:** informações da posição (saldo financeiro e em cotas) de um Investidor em um fundo de investimento do mercado, permitindo, assim, que as Entidades Usuárias efetuem o processo de conciliação das posições em cotas. Requer Compromisso formalizado ou suspenso para a efetiva transferência de informações entre as partes.
4. **Informações ANBIMA:** informações dos fundos de investimento que são diariamente prestadas à ANBIMA, conforme definições constantes no Código ANBIMA de Regulação e Melhores Práticas para Fundos de Investimento (e documentos relacionados, como Deliberações, Circulares, etc.). Requer Compromisso formalizado para a efetiva transferência de informações entre as partes.
5. **PL/Cota:** informações do valor da Cota Líquida e do PL dos fundos de investimento. Requer Compromisso formalizado para a efetiva transferência de informações entre as partes.
 - a. **Cota Bruta:** o serviço a ser utilizado é o PL/Cota para transferências das informações do valor da Cota Bruta e do PL dos fundos de investimento. Requer Compromisso formalizado para a efetiva transferência de informações entre as partes e, para diferenciar a informação, no compromisso deve-se escolher no campo Moeda a opção XXX-No currency.
6. **Posição de Ativos da Carteira:** informações da composição da carteira dos fundos de investimento (ativos, caixa, provisões, etc.). Requer Compromisso formalizado para a efetiva transferência de informações entre as partes.
7. **Despesas de fundos – Demonstração de Desempenho (ICVM 555 – Anexo 56):** informações de despesas dos fundos investidos, consolidadas para o período (12 meses), prestadas às instituições responsáveis pela elaboração da Demonstração de Desempenho do fundo – quadro de Despesas, instituída pelo Artigo 7º da Instrução CVM 522, de 08 de maio de 2012 (e incorporada à Instrução CVM 555, Capítulo V –

Artigo 40, de 17 de dezembro de 2014, como modelo apresentado no Anexo 56 desta instrução). Requer Compromisso formalizado para a efetiva transferência de informações entre as partes.

Importante: estas informações não representam a Demonstração de Desempenho do fundo; contemplam apenas as informações de despesas a serem consolidadas no quadro.

Estes Serviços possuem regras específicas para o envio ou recebimento de informações, bem como em relação ao direito de acesso às mesmas pelas Entidades Usuárias. Essas definições estão detalhadas no CAPÍTULO III – DA TRANSFERÊNCIA DE INFORMAÇÕES.

CAPÍTULO III – DA TRANSFERÊNCIA DE INFORMAÇÕES

SEÇÃO I – DOS COMPROMISSOS

O processo de transferência de informações – envio e consulta – dos Serviços apresentados no CAPÍTULO II – DOS TIPOS DE SERVIÇOS OFERECIDOS PELO SISTEMA GALGO, depende da existência de pelo menos um Compromisso formalizado.

Um Compromisso representa um relacionamento específico entre duas partes, tendo como identificadores:

- O fundo, do qual será feita a transferência de informações;
- O Serviço, ou seja, qual o conjunto de informações da transferência;
- A moeda utilizada nos valores financeiros constantes na informação;
- A Entidade Provedora, identificada pelo sistema, com base em regras do Serviço e no registro do fundo; e
- A Entidade Consumidora, com seu respectivo Papel, que receberá a informação.

Além dos identificadores, os Compromissos também apresentam regras para a transferência das informações, com indicações de periodicidade, data base, horário previsto de envio, e outras.

É recomendável que a Entidade Provedora procure atender aos pontos abaixo, para melhor utilização do sistema entre as partes:

1. Verificar periodicamente as solicitações pendentes, nos diversos status dos Compromissos, e efetuar a aprovação (ou rejeição), conforme processos internos.
2. Verificar as informações constantes nas solicitações de Compromissos, no ato das aprovações, para que os envios possam ser cumpridos de forma completa.
3. Atualizar os Compromissos (alterar, encerrar, suspender), sempre que necessário, para que não sejam registradas pendências de envios no sistema, e o consumidor seja notificado das atualizações.

Importante: a Galgo S.A. não é responsável em garantir que toda solicitação de Compromissos efetuada no Sistema Galgo será aprovada pela Entidade Provedora correspondente e que esta efetuará o envio da informação solicitada.

SEÇÃO II – DAS TRANSAÇÕES

As Transações correspondem às ações executadas pela Entidade Usuária, referente aos Serviços ou Funcionalidades disponíveis no Sistema Galgo.

O quadro abaixo apresenta exemplos de Serviços e Funcionalidades do Sistema Galgo, com as respectivas Transações:

Serviço	Transações
Extrato de Conciliação de Cotas Informações ANBIMA PL/Cota Posição de Ativos da Carteira Fundos de Investimento ⁽¹⁾	Envio/Reenvio Consulta/Consumo Cancelamento Buscas ⁽²⁾
Funcionalidades	Transações
Fundos de Investimento ⁽³⁾	Inclusão Alteração Conferência
Compromissos	Solicitação Aprovação da Solicitação Formalização Suspensão Consulta Consulta do Painel de Compromissos
Usuários	Cadastro Alteração de Status Associação de Permissões
Grupo de Fundos de Investimento	Associação de Fundos de Investimento

Quadro 1 – Serviços e Funcionalidades do Sistema Galgo

⁽¹⁾ Fundos de Investimento como Serviços refere-se à disponibilidade das informações cadastrais e documentos dos fundos para todas as Entidades Usuárias identificadas como Prestadores de Serviços no cadastro do fundo e para as Entidades Usuárias que possuem pelo menos um Compromisso formalizado de qualquer Serviço, com o fundo.

(2) A Transação de busca é utilizada para que os usuários efetuem a pesquisa de informações cadastradas ou enviadas ao sistema, através de campos de filtro de pesquisa, com o objetivo de consultar ou alterar as informações, conforme o caso. O resultado da busca não é considerado consulta efetivada (Transação de consulta ou consumo). Somente se selecionado um item da busca, para que sejam apresentadas as informações detalhadas ou para geração de um arquivo, será considerado como uma Transação de consulta.

(3) Fundos de Investimento como Funcionalidade refere-se ao processo do cadastramento básico (e atualizações), necessário para o processo de transferência de informações do mesmo fundo, dos diversos Serviços disponíveis.

As Transações podem ser efetuadas por diferentes canais de acesso: a interface web (acesso através do navegador ou browser à página do sistema); upload ou download de arquivos, no padrão do sistema, efetuados através da interface web, e Web Service. As Transações que possuem mais de um canal de acesso podem ser executadas de forma independente, em qualquer um dos canais. A utilização de um canal não inviabiliza a utilização de outro canal concomitantemente.

A figura abaixo apresenta um esquema de acesso ao Sistema Galgo, com os canais possíveis e principais Transações relacionadas.

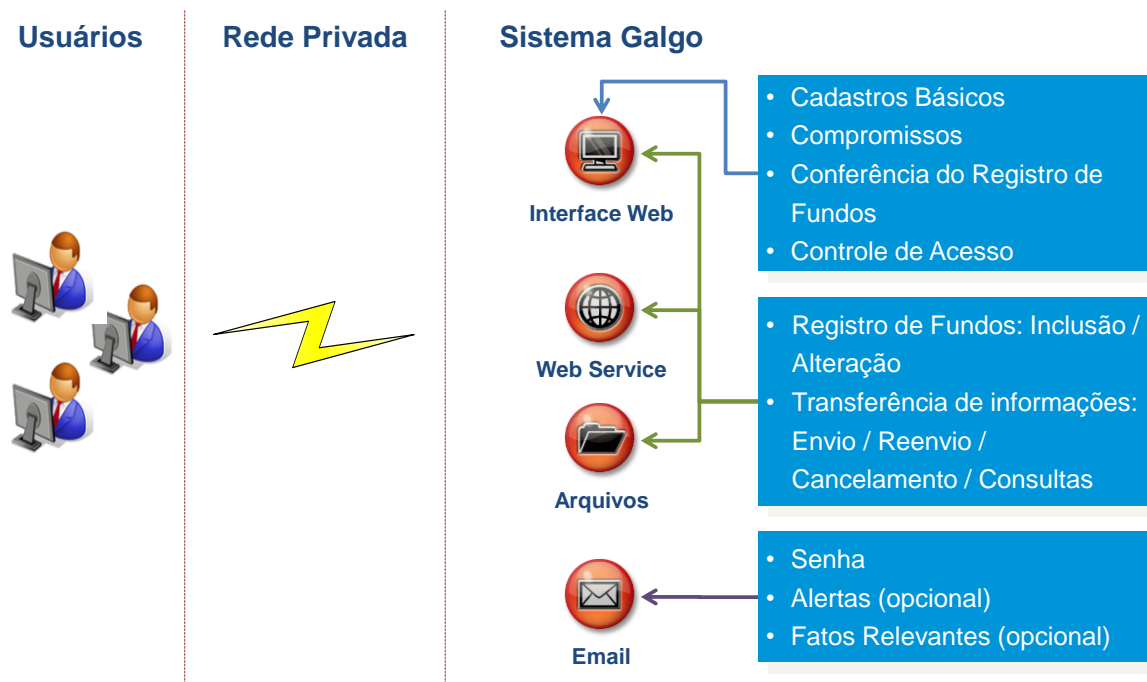


Fig. 1: Canais de acesso ao Sistema Galgo e principais Transações relacionadas

As opções de upload de arquivos e Web Service permitem a execução de Transações em lote, mas a efetivação das Transações é individual. Por exemplo, o envio de um arquivo com 100 (cem) informações, corresponderá à efetivação de 100 (cem) Transações de envio no sistema, na sequência constante no arquivo. No Guia do Usuário está detalhado o funcionamento diferenciado dos canais de acesso.

SEÇÃO III – DA INCLUSÃO E ALTERAÇÃO DE INFORMAÇÕES

A inclusão ou alteração de informações cadastrais e comunicados (descritos nos itens 1 e 2 do CAPÍTULO II – DOS TIPOS DE SERVIÇOS OFERECIDOS PELO SISTEMA GALGO) pode ser efetuada pelo usuário da Entidade Usuária que atua como Administradora do fundo ou pelo usuário da Entidade Usuária que recebeu a delegação por parte do Administrador, para tal atividade. Também pode ser efetuada pelo usuário da Entidade Usuária que atua com qualquer outro Papel, no caso de comunicados da própria entidade.

SEÇÃO IV – DO ENVIO DE INFORMAÇÕES

O envio de informações dos Serviços listados nos itens 3 a 7 do CAPÍTULO II – DOS TIPOS DE SERVIÇOS OFERECIDOS PELO SISTEMA GALGO pode ser efetuado somente pelo usuário da Entidade Usuária identificada como Entidade Provedora no Compromisso, desde que com permissões atribuídas (processo efetuado pelo Usuário Master da Entidade Usuária).

A Entidade Provedora é identificada automaticamente pelo sistema, de acordo com o Serviço e o fundo de investimento selecionados no Compromisso. O Serviço define qual Papel pode ser provedor. No cadastro do fundo de investimento é verificado qual Entidade Usuária está indicada como Prestador de Serviços para o Papel definido pelo Serviço. A Entidade Usuária listada no cadastro é que será responsável pelo envio das informações.

A alteração da Entidade Provedora (alteração cadastral da Entidade Usuária indicada como Prestadora de Serviços no Papel responsável pelo envio) implicará na atualização automática dos Compromissos correspondentes.

É recomendável que a Entidade Provedora procure atender aos pontos abaixo, para melhor utilização do sistema entre as partes:

1. Enviar todas as informações previstas para a data, conforme Compromissos formalizados.
2. Atender aos horários previstos nos Compromissos, no envio de informações.

Importante: a Entidade Provedora é responsável pela correta informação prestada aos consumidores.

SEÇÃO V – DO REENVIO DE INFORMAÇÕES

O reenvio de informações pode ser efetuado a qualquer momento, desde que as informações originais não tenham sido expurgadas (vide SEÇÃO V – DA RETENÇÃO E EXPURGO).

É recomendável que a Entidade Provedora efetue o reenvio de toda informação que apresentar alteração de qualquer conteúdo, em relação à informação anteriormente enviada, mantendo o sistema com a informação correta e atualizada.

A Entidade Provedora pode, antecipadamente ao reenvio, efetuar o cancelamento da informação anteriormente divulgada, com o objetivo de alertar o mercado para a não utilização da informação que será substituída. Contudo, o reenvio efetuado diretamente, sem o cancelamento prévio, implicará no cancelamento automático da informação anterior.

SEÇÃO VI – DO RECEBIMENTO DE INFORMAÇÕES

A consulta de informações pode ser efetuada a qualquer momento, desde que as informações não tenham sido expurgadas (vide SEÇÃO V – DA RETENÇÃO E EXPURGO).

O recebimento da informação depende da existência de Compromisso formalizado para cada fundo, Serviço, moeda e data base, para a Entidade Consumidora do usuário que está fazendo a consulta.

CAPÍTULO IV – DO FUNCIONAMENTO OPERACIONAL DO SISTEMA GALGO

SEÇÃO I – DOS HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO

O Sistema Galgo possui horário de funcionamento e disponibilidade conforme apresentado abaixo:

HORÁRIO DE COBERTURA DO SISTEMA

Frente	Horário de Cobertura	Disponibilidade
Operação	24 x 5 (Das 0h de segunda-feira às 23h59min de sexta-feira)	99% ⁽¹⁾ ⁽²⁾

⁽¹⁾ Disponibilidade é o percentual de tempo que o Sistema Galgo tem o compromisso de estar acessível, dentro de seu horário de cobertura. Seu cálculo é realizado com base no total de horas úteis do mês.

⁽²⁾ Entidades Usuárias que se comunicam com o Sistema Galgo através de Web Service devem possuir controles internos para envio e validação do processamento das informações, não sendo necessário desligar seus serviços fora do horário de cobertura do Sistema.

SEÇÃO II – DO ATENDIMENTO DO SISTEMA GALGO

O Sistema Galgo possui três canais de atendimento às Entidades Usuárias:

- Suporte Funcional
- Suporte de Negócios
- Service Desk

Os dados dos contatos de cada canal de atendimento estão listados no ANEXO I – CONTATOS DO SUPORTE DO SISTEMA GALGO.

1. **ATENDIMENTO DO SUPORTE FUNCIONAL**

O suporte funcional tem como objetivo auxiliar os usuários no esclarecimento de dúvidas do sistema, bem como auxiliar o usuário com a navegabilidade, integração e funcionamento operacional.

Equipe Sistema Galgo	Horário de Atendimento ⁽¹⁾
Gerência de Tecnologia	Segunda a Sexta-Feira das 09h às 13h e das 14h às 18h

⁽¹⁾ Considera plantão telefônico em feriados municipais e estaduais.

2. **ATENDIMENTO DO SUPORTE DE NEGÓCIOS**

O suporte de negócios tem como objetivo prestar esclarecimentos conceituais sobre o sistema.

Equipe Sistema Galgo	Horário de Atendimento
Gerência de Negócios	Segunda a Sexta-Feira das 09h às 13h e das 14h às 18h

3. **SERVICE DESK**

Pelo Service Desk do Sistema Galgo os usuários podem abrir ocorrências de Incidentes relacionados a Falhas encontradas nas Transações do Sistema Galgo, tanto no ambiente de homologação quanto no ambiente de produção.

O detalhamento do funcionamento do Service Desk está descrito no Guia do Service Desk do Sistema Galgo.

Serviço	Horário de Atendimento
Service Desk	Segunda a Sexta-Feira das 08h às 20h

3.1 PRAZO DE ATENDIMENTO DOS INCIDENTES

Quando uma ocorrência é categorizada como Incidente, esta recebe uma indicação de severidade. Os prazos são verificados de acordo com o tipo de Incidente e sua severidade, conforme descrito nas tabelas abaixo:

Tabela de Severidades para Incidentes do Sistema Galgo						
Severidade	Definição	Ambiente	SLA	Prazo para Atendimento	Prazo para Notificação ⁽²⁾	Prazo para Resolução ⁽³⁾
1	Será atribuída sempre que uma Função Crítica sujeita a multa pelos Órgãos Reguladores estiver inoperante no ambiente de produção, impossibilitando o usuário de completar a sua Transação.	Produção	95%	1 hora útil	2 horas úteis	4 horas úteis

Tabela de Severidades para Incidentes do Sistema Galgo						
Severidade	Definição	Ambiente	SLA	Prazo para Atendimento	Prazo para Notificação ⁽²⁾	Prazo para Resolução ⁽³⁾
2	Será atribuída sempre que uma Função Crítica não sujeita a multa pelos Órgãos Reguladores estiver inoperante no ambiente de produção, impossibilitando o usuário de completar a sua Transação.	Produção	95%	1 hora útil	2 horas úteis	12 horas úteis
3	Será atribuída sempre que uma Função Crítica sujeita ou não a multa pelos Órgãos Reguladores estiver operante ou intermitente, mas apresentando erro ou Falha.	Produção	95%	2 horas úteis	-	24 horas úteis
4	Será atribuída sempre que uma Função Não Crítica estiver apresentando erro ou Falha. Será atribuída também para todos os Incidentes de Homologação.	Produção Homologação	90%	4 horas úteis	-	40 horas úteis

⁽¹⁾ Prazo para Atendimento é o tempo decorrido entre o instante em que um Incidente é registrado pelo Service Desk e o instante em que o Incidente é designado a uma equipe técnica que dá manutenção no sistema, descontando o tempo decorrido fora do horário de cobertura.

⁽²⁾ Prazo para Notificação é o tempo decorrido entre o instante em que um Incidente é registrado pelo Service Desk e o instante em que a equipe de tecnologia da Galgo S.A. é comunicada, por e-mail, SMS ou telefone, descontando o tempo decorrido fora do horário de cobertura. Este prazo inclui o Prazo para Atendimento.

⁽³⁾ Prazo para Resolução é o tempo decorrido entre o instante em que um Incidente é registrado pelo Service Desk até a sua resolução, descontando possíveis paradas para aguardar o retorno do usuário, ou, para aguardar a próxima Janela de Manutenção do sistema, e também descontando o tempo decorrido fora do horário de cobertura. A solução pode ser de contorno ou definitiva. Este prazo inclui os Prazos de Atendimento e Notificação.

Tabela de Severidades para Incidentes do Sistema Galgo						
Severidade	Definição	Ambiente	SLA	Prazo para Atendimento	Prazo para Notificação ⁽²⁾	Prazo para Resolução ⁽³⁾
1	Será atribuída sempre que uma Função Crítica sujeita a multa pelos Órgãos Reguladores estiver inoperante no ambiente de produção, impossibilitando o usuário de completar a sua Transação.	Produção	95%	1 hora útil	2 horas úteis	4 horas úteis
2	Será atribuída sempre que uma Função Crítica não sujeita a multa pelos Órgãos Reguladores estiver inoperante no ambiente de produção, impossibilitando o usuário de completar a sua Transação.	Produção	95%	1 hora útil	-	4 horas úteis
3	Será atribuída sempre que uma Função Crítica sujeita ou não a multa pelos Órgãos Reguladores estiver operante ou intermitente, mas apresentando erro ou Falha.	Produção	95%	2 horas úteis	-	8 horas úteis
4	Será atribuída sempre que uma Função Não Crítica estiver apresentando erro ou Falha. Será atribuída também para todos os Incidentes de Homologação.	Produção Homologação	90%	4 horas úteis	-	24 horas úteis

⁽¹⁾ Prazo para Atendimento é o tempo decorrido entre o instante em que um Incidente é registrado pelo Service Desk e o instante em que o Incidente é designado a uma equipe técnica que dá manutenção no sistema, descontando o tempo decorrido fora do horário de cobertura.

(2) Prazo para Notificação é o tempo decorrido entre o instante em que um Incidente é registrado pelo Service Desk e o instante em que a equipe de tecnologia da Galgo S.A. é comunicada, por e-mail, SMS ou telefone, descontando o tempo decorrido fora do horário de cobertura. Este prazo inclui o Prazo para Atendimento.

(3) Prazo para Resolução é o tempo decorrido entre o instante em que um Incidente é registrado pelo Service Desk até o instante em que a Função afetada está operacional, descontando o tempo decorrido fora do horário de cobertura. A solução pode ser de contorno ou definitiva. Este prazo inclui os Prazos de Atendimento e Notificação.

SEÇÃO III – DA HOMOLOGAÇÃO DO SISTEMA

Sempre que necessário será solicitado às Entidades Usuárias do Sistema Galgo que homologuem as eventuais mudanças do sistema. Ex. correção de erros, desenvolvimento de novas funcionalidades, etc.

SEÇÃO IV – DAS ORIENTAÇÕES EM CASO DE INDISPONIBILIDADE DO SISTEMA GALGO

1. **Problemas na Entidade Usuária:** a Entidade Usuária deve garantir a continuidade da prestação de seus serviços com as contrapartes, em caso de Indisponibilidade, Problemas ou Falhas, não permitindo a interrupção das atividades do negócio e assegurando a sua retomada em tempo hábil, se for o caso, respeitando o período de cobertura do Sistema Galgo. Neste caso, a Entidade Usuária, ao detectar problemas de comunicação, deve comunicar imediatamente à Gerência de Tecnologia do Sistema Galgo, através do Suporte Funcional.
2. **Problemas no Sistema Galgo:** a Entidade Usuária deverá abrir uma ocorrência no *Service Desk* do Sistema Galgo, descrevendo o erro ocorrido (vide Capítulo II – Seção II – Subseção II do Guia do Service Desk).

Importante: a falta do registro da ocorrência, e consequentemente do Incidente verificado pelo Service Desk do Sistema Galgo, pode implicar no não reconhecimento de impactos que o referido Incidente pode vir a gerar à Entidade Usuária.

SEÇÃO V – DA RETENÇÃO E EXPURGO

Retenção é o prazo pelo qual as informações ficam armazenadas no Sistema Galgo e disponíveis para consulta. As informações são armazenadas e estão disponíveis no Sistema Galgo conforme a tabela abaixo:

Mapa de Retenção de Informações		
Funcionalidades / Serviços		Meses
Compromissos	Compromissos	INF ⁽²⁾
Transferência de Informação	Histórico do Painel de Compromissos	3
Transferência de Informação ⁽¹⁾	PL/Cota Mercado	3
Transferência de Informação ⁽¹⁾	Informações ANBIMA	3
Transferência de Informação ⁽¹⁾	Extrato de Conciliação de Cotas	3
Transferência de Informação ⁽¹⁾	Posição de Ativos da Carteira	3
Transferência de Informação ⁽¹⁾	Despesas do Fundo	12
Controle de Acesso	Cadastro de Usuários	INF ⁽²⁾
Controle de Acesso	Grupo de Usuários	INF ⁽²⁾
Auditoria	Log e Trilha expurgáveis	6
Auditoria	Log e Trilha não expurgáveis (Fundos de Investimento e Fatos Relevantes)	INF ⁽²⁾
Fundos de Investimento ⁽¹⁾	Cadastro e Documentos	INF ⁽²⁾

Mapa de Retenção de Informações		
Funcionalidades / Serviços		Meses
Fundos de Investimento	Eventos Corporativos	INF ⁽²⁾
Fundos de Investimento	Delegação de Atividades	INF ⁽²⁾
Comunicação	Alertas	3
Comunicação	Comunicados e Fatos Relevantes	INF ⁽²⁾

⁽¹⁾ Os Recibos apresentam o mesmo período de disponibilidade das informações a que se referem.

⁽²⁾ **INF** – Dados não expurgáveis.

O processo de expurgo das informações é efetuado periodicamente, nos ambientes de produção e homologação do Sistema Galgo, de acordo com a Janela de Manutenção, eliminando as informações com datas anteriores aos prazos de retenção descritos na tabela acima.

CAPÍTULO V – DISPOSIÇÕES FINAIS

Além dos documentos disponíveis em sua página na rede mundial de computadores (www.sistemagalgo.com.br), a Galgo S.A. enviará por meio eletrônico às Entidades Interessadas, às Entidades Integradas e às Entidades Usuárias os seguintes documentos:

1. Guia do Service Desk
2. Guia do Usuário
3. Política de Treinamento do Sistema Galgo

ANEXO I – CONTATOS DO SUPORTE DO SISTEMA GALGO

A tabela abaixo apresenta os dados de contato para as Entidades Usuárias acessarem os canais de suporte do Sistema Galgo.

Canal	Telefones	E-mail
Suporte Funcional	(11) 3036-2511 (11) 3036-2513 (11) 3036-2514 (11) 3036-2515 (11) 3036-2518	diretoria_tecnologia@galgosistemas.com.br

Suporte de Negócios	(11) 3036-2505 (11) 3036-2506 (11) 3036-2507 (11) 3036-2510 (11) 3036-2517	diretoria_negocios@galgosistemas.com.br
Service Desk	0800-728-4840 (11) 3581-7840 ⁽¹⁾	Não se aplica

⁽¹⁾ utilizado somente no caso de indisponibilidade do 0800.