

Anexo 08

Relatórios Gerenciais

1. Introdução

- 1.1 A contratada deverá mensalmente emitir relatórios gerenciais para a Equipe de Fiscalização do contrato e para seu próprio conhecimento da execução do contrato.
- 1.2 Os relatórios gerenciais enumerados neste anexo deverão ser emitidos preferencialmente por meio da ferramenta ITSM.
- 1.3 Os relatórios gerenciais poderão ser gerados em formato de planilhas Excel, documentos Word, PDF's, aplicativos PowerBI ou outros instrumentos pactuados entre Susep e a contratada.
- 1.4 O conjunto de relatórios deste anexo e cada relatório individualmente poderão ser alterados ao longo da vigência do contrato, em função das necessidades da Susep.
- 1.5 Os prazos para emissão dos relatórios estão fixados no documento principal do Termo de Referência.
- 1.6 Os relatórios gerenciais considerarão normalmente dados da competência do "mês de referência", a saber, aquele cujos dados estão sendo analisados.

2. Relatórios Gerenciais

2.1 Demonstrativo de Equipe.

- 2.1.1 A contratada deverá preencher o nome dos profissionais alocados na equipe diante da posição ocupada pelo profissional:

Núcleo Técnico	Posição	Descrição do Perfil	Qtde Equipe Básica	Nome dos profissionais
Central de Serviços	CS-01	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	1	
	CS-02	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Sênior (N2)	1	
	CS-03	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Pleno (N1)	1	
	CS-04	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Pleno (N1)	1	
	CS-05	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Pleno (N1)	1	
Suporte Computacional	SC-01	Analista de suporte computacional Pleno	1	
	SC-02	Analista de suporte computacional Sênior	2	
	SC-03	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação	1	
	SC-04	Administrador Ferramentas de Tratamento e Análise de Dados - Sênior	1	
	SC-05	Administrador de banco de dados - Sênior	1	
	SC-06	Administrador de sistemas operacionais Pleno	1	

Anexo 08

Relatórios Gerenciais

	SC-07	Administrador de sistemas operacionais Sênior	1	
	SC-08	Analista de redes e de comunicação de dados Pleno	0	
	SC-09	Analista de redes e de comunicação de dados Sênior	1	
	SC-10	Analista de redes e de comunicação de dados Pleno	0	
Segurança da Informação	SI-01	Analista de sistemas de automação - Pleno	0	
	SI-02	Analista de sistemas de automação - Sênior	1	
	SI-03	Administrador em segurança da informação - Sênior	2	
	SI-04	Gerente de segurança da informação	1	

2.1.2 A contratada deverá enviar este relatório juntamente com os relativos aos dois meses anteriores ao mês de referência.

2.1.3 NMSE: 2.4, 2.12

2.2 Relatório de Saldo de Horas Fora do Expediente

2.2.1 A contratada deverá registrar o consumo mensal e o saldo de horas técnicas de serviço prestados fora do expediente nos últimos 12 meses de execução contratual, observando o limite fixado em 5.4.3.4.2 do Termo de Referência.

2.2.2 A contratada deverá registrar o consumo mensal e o saldo de períodos de sobreaviso nos últimos 12 meses de execução contratual, observando o limite fixado em 5.4.3.5.1 do Termo de Referência.

2.2.3 A contratada deverá anexar os comprovantes das solicitações do mês de referência, conforme instruído no item 8.1 do Termo de Referência.

2.3 Relatório de Estabilização do Ambiente

2.3.1 A contratada deverá preparar relatório em que constem:

2.3.1.1 Os requisitos objetivamente previstos no item 5.10 – **Estabilização do Serviço** do Termo de Referência;

2.3.1.2 Indicação das evidências de comprimento dos requisitos mencionados no item anterior.

2.3.2 Este relatório será utilizado na apuração do NMS relacionado à estabilização dos serviços.

2.3.3 NMSE: 2.7

2.4 Relatório de Avanço no Detalhamento de Demandas

2.4.1 A contratada deverá preparar relatório que demonstre as seguintes ocorrências no backlog de projetos no mês de referência, considerando apenas as demandas em fase de Registro e Detalhamento/Priorização:

2.4.1.1 As novas demandas que foram registradas no backlog de projeto e o detalhamento/priorização realizados até então;

Anexo 08

Relatórios Gerenciais

- 2.4.1.2 Em relação às demandas existentes no mês anterior ao mês de referência, demonstrar os avanços no detalhamento e priorização, ou os fatores que impediram o seu avanço.
- 2.4.1.3 As demandas detalhadas que avançaram para a fase de “Execução”;
- 2.4.1.4 As demandas que foram canceladas.
- 2.4.2 NMSE: 2.10

2.5 Relatório de Execução de Projetos

- 2.5.1 A contratada deverá preparar relatório que demonstre as seguintes ocorrências no *backlog* de projetos no mês de referência, considerando para cada projeto em fase de Execução:
 - 2.5.1.1 Entregas previstas;
 - 2.5.1.2 Data prevista para entrega;
 - 2.5.1.3 Data da entrega, se tiver ocorrido;
 - 2.5.1.4 As causas ou justificativas do atraso.
- 2.5.2 NMSE: 2.11

2.6 Relatório de Governança e Gestão de TIC

- 2.6.1 A contratada deverá preparar relatório que demonstre, de forma sucinta, as atividades realizadas no mês de referência em atendimento ao disposto no item 5.3.8 - **Governança e Gestão de Serviços de TIC dos Núcleos Técnicos**, do Termo de Referência.

2.7 Relatório de Gestão do Conhecimento

- 2.7.1 A contratada deverá preparar relatório que demonstre, de forma sucinta, as atividades realizadas no mês de referência em atendimento ao disposto no item 5.3.9 - **Gestão do Conhecimento nos Núcleos Técnicos**, do Termo de Referência.

2.8 Relatório de Chamados Atendidos

- 2.8.1 A contratada deverá preparar relatório que demonstre, de forma analítica, os chamados resolvidos pela contratada no mês de referência, constando:
 - 2.8.1.1 O número do chamado;
 - 2.8.1.2 A categoria do chamado;
 - 2.8.1.3 A data/hora de abertura;
 - 2.8.1.4 A data/hora de resolução;
 - 2.8.1.5 Os tempos de resposta e de atendimento previstos e realizados;
 - 2.8.1.6 Prioridade;
 - 2.8.1.7 O usuário responsável pelo chamado;
 - 2.8.1.8 Observações
- 2.8.2 Em adição, a contratada deverá consolidar os dados informando:
 - 2.8.2.1 Quantidade de chamados resolvidos no período;

Anexo 08

Relatórios Gerenciais

- 2.8.2.2 Quantidade e percentual de chamados atendidos dentro dos prazos de resposta e atendimento;
- 2.8.2.3 Quantidade e percentual de chamados atendidos fora dos prazos de resposta ou atendimento.
- 2.8.2.4 Quantidade e percentual de chamados “críticos” atendidos dentro dos prazos de resposta e atendimento.
- 2.8.3 Chamados *críticos* são aqueles classificados na ferramenta ITSM como aqueles com prioridade equivalente aos dois níveis mais altos.
- 2.8.4 NMSE: 2.1, 2.5

2.9 Relatório de Chamados Reabertos

- 2.9.1 A contratada deverá preparar relatório que demonstre, de forma analítica, os chamados nos quais houve evento de reabertura pelo usuário, constando:
 - 2.9.1.1 O número do chamado;
 - 2.9.1.2 A categoria do chamado;
 - 2.9.1.3 A data/hora de abertura;
 - 2.9.1.4 A data/hora de resolução;
 - 2.9.1.5 Os tempos de resposta e de atendimento previstos e realizados;
 - 2.9.1.6 O usuário responsável pelo chamado;
 - 2.9.1.7 Observações.
- 2.9.2 Em adição, a contratada deverá consolidar os dados informando:
 - 2.9.2.1 Quantidade de chamados resolvidos no período;
 - 2.9.2.2 Quantidade e percentual de chamados nos quais houve evento de reabertura no período.
- 2.9.3 NMSE: 2.2

2.10 Relatório de Avaliação de Satisfação do Usuário

- 2.10.1 A contratada deverá preparar relatório que demonstre como os usuários avaliaram o atendimento, constando para os chamados resolvidos no período:
 - 2.10.1.1 O número do chamado;
 - 2.10.1.2 A categoria do chamado;
 - 2.10.1.3 A data/hora de abertura;
 - 2.10.1.4 A data/hora de resolução;
 - 2.10.1.5 Os tempos de resposta e de atendimento previstos e realizados;
 - 2.10.1.6 O usuário responsável pelo chamado;
 - 2.10.1.7 Observações.
 - 2.10.1.8 A nota de avaliação.
- 2.10.2 Em complemento, a contratada deverá consolidar os dados informando:
 - 2.10.2.1 Quantidade de chamados resolvidos com avaliação do usuário;
 - 2.10.2.2 Quantidade de chamados resolvidos sem avaliação do usuário;
 - 2.10.2.3 A nota média dos chamados avaliados
 - 2.10.2.4 O Índice de Satisfação = (nota média dos chamados avaliados) / (Nota máxima)

Anexo 08

Relatórios Gerenciais

2.10.3 NMSE: 2.3

2.11 Relatório de Disponibilidade de Aplicações e Serviços

2.11.1 A contratada deverá preparar relatório que demonstre a disponibilidade dos serviços críticos da Susep, onde constem:

2.11.1.1 O nome do serviço ou aplicação crítica;

2.11.1.2 A quantidade de horas mensais de indisponibilidade admitidas pela Susep (T);

2.11.1.3 A quantidade de horas mensais de indisponibilidade verificadas no período (I);

2.11.1.4 O excedente de indisponibilidade: $EI = (I - T)$, $EI \geq 0$.

2.11.1.5 A soma dos excedentes de indisponibilidade.

2.11.2 Os serviços e aplicações críticas e as quantidades mensais de horas de indisponibilidades admitidas pela Susep estão enumerados no Anexo 21 – Serviços e Aplicações Críticos.

2.11.3 NMSE: 2.6

2.12 Relatório de Requisitos da Ferramenta de Gerenciamento de *Backlog* de Projetos

2.12.1 A contratada deverá preparar relatório que enumere:

2.12.1.1 Os requisitos pactuados para construção da Ferramenta de Gerenciamento de Backlog de Projetos;

2.12.1.2 A data pactuada para entrega do requisito;

2.12.1.3 A data da efetiva entrega, caso tenha ocorrido.

2.12.2 Em complemento, a contratada deverá sumarizar:

2.12.2.1 A quantidade de requisitos previstos para entrega no mês de referência ou anteriores ainda não atendidos.

2.12.3 A contratada poderá se basear nos registros a que se refere o item 5.11.9 -confirmar do Termo de Referência.

2.12.4 NMSE: 2.8

2.13 Relatório de Chamados Resolvidos com Resposta à Pesquisa de Satisfação

2.13.1 A contratada deverá preparar relatório que demonstre, de forma analítica, os chamados resolvidos pela contratada no mês de referência, que foram abertos por usuários internos da Susep, constando:

2.13.1.1 O número do chamado;

2.13.1.2 A categoria do chamado;

2.13.1.3 A data/hora de abertura;

2.13.1.4 A data/hora de resolução;

2.13.1.5 O usuário responsável pelo chamado;

2.13.1.6 Se a Pesquisa de Satisfação foi respondida (Sim/Não)

2.13.1.7 Observações

2.13.2 Em adição, a contratada deverá consolidar os dados informando:

2.13.2.1 Quantidade de chamados resolvidos no período;

Anexo 08

Relatórios Gerenciais

2.13.2.2 Quantidade e percentual de chamados resolvidos no período cuja pesquisa de satisfação tenha sido respondida pelo usuário.

2.13.3 NMSE: 2.15