

ANEXO I - J

RELATÓRIOS OBRIGATÓRIOS

1. Constitui obrigação da CONTRATADA a entrega de relatórios ou visualizações online (dashboard) que demonstrem os níveis de serviços e indicadores de desempenho e disponibilidade alcançados, contendo as informações mínimas descritas nesse Anexo, agrupadas por Centralizadora Regional Serviços Usuários TI – CIAUS, devendo ser consolidados em forma de gráficos, planilhas ou fichas/formulários padrão por períodos pré-determinados – diariamente, semanalmente, mensalmente e/ou sob demanda da equipe CAIXA.
2. Todos os relatórios deverão apresentar informações comparativas com cenários ou situações constantes de relatórios anteriores (acumulativos), demonstrando a tendência com a respectiva análise da CONTRATADA.
3. O prazo para entrega de relatórios categorizados como sob demanda será de até 72 (setenta e duas) horas corridas, a partir da solicitação.
4. Caso julgue necessário, as CEAUS / CIAUS podem solicitar relatórios avulsos, ou seja, em periodicidade inferior a determinada na tabela disposta no item 10 deste anexo, devendo a CONTRATADA apresentar o mesmo no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas corridas.
5. Para os relatórios apresentados através de dashboards deverão ser disponibilizados arquivos com versões editável e não editável, mediante publicação em repositório de documentos a ser definido pela CAIXA.
6. Em caso de não atingimento dos níveis de serviço, a CONTRATADA deverá relatar as causas e justificativas, bem como um plano de ação ou uma proposta de melhoria, quando for pertinente.
7. A forma de apresentação, formatação e leiaute dos relatórios deverão ser validados com as equipes CAIXA – CEAUS/CIAUS à qual os mesmos forem apresentados.
8. Em função da evolução tecnológica ou inserção de novas ferramentas e procedimentos, essa tabela pode ser revista a qualquer tempo, de comum acordo entre as partes, desde que resulte em melhoria do processo ou da gestão.
9. A seu critério, a CAIXA poderá disponibilizar os arquivos fontes das atuais páginas de controle e de indicadores, bem como as respectivas bases de dados para a CONTRATADA, para a manutenção e atualização dessas ferramentas.
10. Caberá a cada CIAUS definir, em seu âmbito de atuação, dentre os relatórios constantes do quadro a seguir, quais deles serão exigidos regularmente e quais poderão ser dispensados no todo ou em parte, considerando os respectivos procedimentos operacionais e de gestão adotados:
11. Caso julgue necessário, a CEAUS ou as CIAUS podem solicitar relatórios adicionais aos constantes na tabela abaixo em prazo a ser acordado com a contratada.

RELATÓRIO	DESCRIÇÃO/CONTEÚDO BÁSICO	PERIODICIDADE
SUPORTE CENTRALIZADO	Relatório com as principais ocorrências relativas à Manutenção Preditiva das configurações do hosting e da produção do ambiente de máquinas virtuais	Sob demanda
SUPORTE REGIONAL	Relatório detalhado das condições da unidade visitada.	Sob demanda
	Relatório com as principais ocorrências relativas à estabilidade e capacidade da infraestrutura da rede.	
	Relatório demonstrativo do desempenho ativos de rede, contemplando, no mínimo: - Relatório de erro (CRC), <i>input error</i> e pacotes dropados; - Nível de processamento dos ativos; - Nível de utilização de cada porta (descarte de pacote); - Tempo de resposta; - Checagem das Descriptions, Speed e Duplex - Nível de utilização da conexão; - Checagem de MTU.	Sob demanda
CONFERÊNCIA DO PARQUE	Percentual de conclusão e detalhamento das unidades conferidas.	Sob demanda
DESEMPENHO DE TERCEIROS	Relatório contendo o histórico de atendimentos prestados em locais ou a ICs específicos, visando subsidiar atuação corretiva ou prestação de informações a outros agentes.	Sob Demanda
AUTOATENDIMENTO PONTOS EXTERNOS	Relatório com lista atualizada de terminais com recurso de acessibilidade e entitamento instalados.	Sob Demanda
AUTOATENDIMENTO PONTOS EXTERNOS	Relatório mensal contendo as informações dos atendimentos aos pontos externos, com as evidências e respectivas fotos (com marcação de data/hora) para validação da CAIXA, dos serviços executados, conforme modelo de relatório a ser disponibilizado pela CAIXA.	Sob Demanda
RELAÇÃO ATUALIZADA DE PRESTADORES	Relatório com lista de prestadores ativos por base de atendimento e, também, atualizada em ferramenta disponibilizada pela CAIXA, indicando o ambiente de alocação dos colaboradores, bem como o demonstrativo de ausências, desligamentos e licenças do preposto e da equipe técnica, com os respectivos períodos.	Mensal
NÍVEIS DE SERVIÇO - CONTRATADA	<p>Relatório demonstrativo de desempenho da CONTRATADA com base nos níveis de serviços do contrato alcançados para cada Grupo de Serviço, com gráficos, planilhas, estatísticas e informações de evolução dos indicadores / serviços, recomendações de melhorias técnicas e administrativas para o próximo período e demais informações relevantes para a gestão contratual.</p> <p>Quantidade de chamados solucionados por período – mensal e evolutivo: _Quantidade e percentual de chamados por qualquer tipo de classificação (categorização nível 1, 2 e 3; sumário; serviço; por tipo de ferramenta, unidade demandante; usuário demandante; colaborador; prioridade; grupo de suporte; status; motivo do status; dentro e fora do SLA; por CIAUS; por UF; etc) – mensal e evolutivo, com diagnóstico, análise e motivo de qualquer alteração na tendência _Quantidade e percentual de chamados atendidos, transferidos e reabertos por equipe ou coordenação, por colaborador, por grupo de suporte; por serviço e/ou outros critérios que a CAIXA venha definir – mensal e evolutivo, com diagnóstico, análise e motivo de qualquer alteração na tendência.</p> <p>Relatório de ranking de acionamentos por equipe; por serviço; por usuário e/ou outros critérios que a CAIXA venha definir – mensal e evolutivo, com diagnóstico, análise e motivo de qualquer alteração na tendência.</p> <p>Relatório dos treinamentos realizados por equipe – mensal e evolutivo</p> <p>Relatório de documentos construídos e atualizados geral e por CIAUS – mensal e evolutivo</p>	Mensal, até o 3º dia útil subsequente ao mês de prestação de serviços

	<p>Relatório contendo a percepção dos usuários quanto aos serviços prestados pela CONTRATADA – quantidade de requisições atendidas X quantidade de Satisfação/Percentual Geral e por coordenação/equipe/grupo de suporte e/ou outros critérios que a CAIXA venha definir – mensal e evolutivo, com diagnóstico, análise e motivo de qualquer alteração na tendência.</p> <p>Quantidade de pesquisa de satisfação por conceito Geral e por equipe/grupo de suporte e/ou outros critérios que a CAIXA venha definir – mensal e evolutivo, com diagnóstico, análise e motivo de qualquer alteração na tendência.</p>	
DOCUMENTAÇÕES PRODUZIDAS	Relatório contendo documentos operacionais, documentos descritivos dos processos, atividades e rotinas, procedimentos operacionais, especificações e outros documentos produzidos.	Mensal