|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Direção de Sistemas de Informação** |  | **Agenda de reunião** |
| DADM - DMCP |

**Informação da Reunião**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Data:** | 2018-03-01 | **Local:** | B BNPP PF, Lisboa |
| **Objetivo:** | Transferência da gestão da relação com a SIBS cartões da DADM para a DMCP. | | |
| **Participantes:** | DADM  Vanessa Esteves  Sofia Oliveira | DMCP  Carla Ferreira  Tânia Marchão  Iva Silva | |

**Agenda**

1. **Contrato de Prestação de Serviços**

O contrato encontra-se em renegociação pelo Procurement no âmbito da RECO IT R010978.

* 1. *Âmbito do serviço*
* Personalização de Cartões Provisórios, Private Label e Fidelidade
  1. *SLA’s*

Produção

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Produções Diárias** | **Produções Urgentes** | **Renovações** |
| **SLA** | D+2 | 3h | 3 semanas |
| **Quantidades** | Até 3000 cartões\* | Até 1000 cartões | Até 5000 cartões |
| **Penalidade** | 5% do custo de produção por cada dia de atraso (até 100%) | 5% do custo de produção por cada hora de atraso (até 100%) | 5% do custo de produção por cada semana de atraso (até 100%) |

*\* Oberthur tem contratado 2500 cartões*

Incident Management

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Prioridade** | **Tempo de Resolução** | **Penalidade** |
| Crítica | 4h | 5% do custo de produção por cada dia de calendário de atraso |
| Alta | 8h | 5% do custo de produção por cada dia útil de atraso |
| Normal | 40h | 5% do custo de produção por cada dia útil de atraso |
| Baixa | 80h | 5% do custo de produção por cada semana de atraso |

* 1. *KPI’s -* RECO IT R010978

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ID** | **Descrição** | **Fórmula de Cálculo** |
| KPI\_1 | Number of requests in Month - Incident | Nº total de pedidos SD relativos a incidentes no mês |
| KPI\_2 | % of requests below the SLA | Percentagem de pedidos do mês (incidentes) que não cumpriram os SLA's:  (Nº total de pedidos no mês que não cumpriram o SLA) / (Nº total de pedidos no mês) |
| KPI\_3 | % of card productions below the SLA | Percentagem de cartões expedidos no mês, fora do SLA:  (Nº de cartões expedidos no mês fora do SLA) / (Nº de cartões expedidos no mês) |
| KPI\_4 | Number of incidents that originated an Operational Incident (IO) in Month | Nº total de pedidos no mês, relativos a incidentes, que deram origem a Incidentes Operacionais. KPI\_4 será <= KPI\_1 |

* 1. *Governance*
* Comité anual
* PDS mensal por email
* Entrega ao prestador do plano anual de emissão e renovação de cartões para planeamento das produções

1. **Temas pendentes com o fornecedor**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Tema** | **Estado** | **Próximos Passos** | **Responsável** | **Data Objetivo** | **Observações** |
| Questionário de Avaliação de Parceiros e Fornecedores | Aberto | Resposta ao questionário | SIBS | 08/09/2017 | Solicitado a 28/07/2017. Deveria ter sido entregue ao CISO até 31/09/2017. |
| Relatório com resultado dos testes ao PCA | Aberto | Envio do relatório | SIBS | ASAP | SIBS indica que não teria implementação antes do final de 2017. Ainda sem resposta. |
| Revisão do contrato: cláusulas PSE | Aberto | Proposta de adenda ao contrato | PF | ASAP | Tema com o Procurement |

1. **Processos de Controlo associados ao Fornecedor**

* Controlo de atrasos na produção / expedição – controlo manual semanal Sist. Pag.
* Controlo de erros no processamento de ficheiros – controlo manual diário – Suporte IT

1. **Participação atual IT noutros processos relacionados com a SIBS Cartões**

* [Gestão de utilizadores do Portal SIBS Cartões](#_Gestão_de_utilizadores_1)
  + Criação/alteração/remoção de utilizadores via pedido SD
* Gestão de Stocks de cartões provisórios – Suporte IT
  + Definição de stock inicial de cartões por loja e respetivo ponto de encomenda
  + Pedidos extraordinários de emissão de cartão
  + Pedidos de cancelamento de emissão por encerramento das lojas
* Contratos SIBS Cartões
  + IT tem sido responsável pelo envio do formulário à SIBS Cartões, após preenchimento e validação conjunta com as BU’s Gestão de Produto e Comunicação Comercial & Publicidade
* Pedidos de alteração aos Carrier Cards com impactos técnicos
  + A CCP é autónoma para solicitar diretamente à SIBS Cartões alterações textuais aos Carrier Cards. No entanto, as alterações que tenham impactos técnicos (por exemplo, novas variáveis a imprimir nas cartas), têm de ser alvo de um pedido de desenvolvimento para inclusão das novas variáveis no ficheiro de emissão de cartões (ELCB) que é enviado à SIBS / SIBS Cartões.
* Reporte de anomalias à SIBS Cartões
  + Atualmente existem vários interlocutores para reporte de anomalias à SIBS cartões.
  + Os atrasos na produção e expedição de cartões para clientes e lojas são reportados à SIBS Cartões pela Comunicação, uma vez que geralmente estão relacionados com problemas nos stocks de papel e/ou plásticos, que são geridos por esta equipa. Podem também pontualmente ser reportados pelo Suporte IT na sequência de uma reclamação cliente.
  + Os pedidos de envio urgente de cartões provisórios para as lojas, geralmente são solicitados à SIBS cartões pelo SUP IT, na sequência de um alerta de um Comercial.
  + As restantes anomalias têm sido encaminhadas por cada uma das equipas dependendo da tipologia de cartões.