|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **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  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*

*SLA’s deverão ser revistos por CCP no âmbito da gestão do PSE*

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

*KPI’s deverão ser revistos por CCP no âmbito da gestão do PSE*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **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 – IT efetuava reunião anual de âmbito de gestão PSE, para análise do cumprimento dos SLA’s e definição de planos de ação
* PDS mensal por email – IT efetuava ponto de situação mensal por email dos temas em aberto. CCP deverá adaptar ao modelo de gestão que vier a definir com o PSE.
* Entrega ao prestador do plano anual de emissão e renovação de cartões para planeamento das produções – IT efetuou entrega do plano em 2017 e 2018. CCP deverá passar a enviar esta informação conforme previsto em contrato do PSE.

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 |

Estes temas estão a ser endereçados pelo Procurement, no âmbito da renegociação do contrato de Prestação de Serviços com o PSE. Já foi realizada uma primeira reunião com o prestador.

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

* Controlo de atrasos na produção / expedição – controlo manual semanal Sist. Pag. – Controlo no âmbito da gestão do PSE, deverá passar a ser efetuado pela CCP.
* Controlo de erros no processamento de ficheiros – controlo manual diário – Suporte IT – Manter-se-á este controlo técnico com o Suporte IT. Em caso de anomalia, CCP deverá será informada pelo IT.

1. **Outros processos relacionados com a SIBS Cartões**

* [Gestão de utilizadores do Portal SIBS Cartões](#_Gestão_de_utilizadores_1) – A manter no IT
  + *Criação/alteração/remoção de utilizadores via pedido SD*
* Gestão de Stocks de cartões provisórios por loja – Suporte IT – A manter no 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 – A manter no IT
  + *IT tem sido responsável pelo envio do formulário à SIBS Cartões, após preenchimento e validação conjunta com as BU’s Gestão de Produto*
* Pedidos de alteração aos Carrier Cards com impactos técnicos – CCP
  + *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 – Deverá ficar centralizado na CCP
  + *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.*
* O reporte de anomalias ao prestador deverá ficar centralizado na CCP:
  + Caso o Suporte IT receba um Service Desk com reclamação de atraso na entrega de cartão ao cliente, deverá reportar à CCP.
  + Caso o Suporte IT detete uma anomalia no processamento de ficheiros, para além de alertar as áreas de desenvolvimento ADM, deverá também alertar a CCP.
  + O IT continuará a dar suporte a questões de natureza técnica, pelo que qualquer pedido de intervenção efetuado pelo prestador nesse âmbito, deverá ser encaminhado pela CCP para o IT.

Matriz de Responsabilidades

| **Processo** | | **CCP** | **IT** | **SUP IT** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Gestão da relação com o prestador PSE SIBS Cartões | **R** |  |  |
| 1.1 | *Revisão de SLA’s, KPI’s e Penalidades* | **R** |  |  |
| 1.2 | *Realização de reuniões de ponto de situação* | **R** |  |  |
| 1.3 | *Envio do plano anual de emissão de cartões* | **R** |  |  |
| 1.4 | *Controlo dos níveis de serviço (SLA’s) e outras atividades no âmbito da gestão do PSE* | **R** |  |  |
| 2 | Controlo do processamento dos ficheiros | **I** |  | **R** |
| 3 | Gestão de utilizadores nos aplicativos da SIBS Cartões |  | **R** |  |
| 4 | Gestão de Stocks de cartões provisórios por loja | **I** |  | **R** |
| 5 | Criação de Contratos SIBS Cartões | **P** | **R** |  |
| 6 | Pedidos de alteração aos carrier cards | **R** | **P** |  |
| 7 | Reporte de anomalias à SIBS Cartões | **R** |  | **I** |

R = Responsável, P = Participa, I = Informado ou Informa