



## Documento de Acompanhamento da Ordem de Serviço

**Número OS:** 4813

**Tipo da OS:** PF Java

**Título:** Produto Sistema Tributário - ECF - Instalador e Atualizador de Versão do Agente Digital Fiscal Versão (1.0)

### Descrição:

OS para implementação dos casos de uso que especifica o processo de Instalar e Atualizar Versão do Agente Digital Fiscal.

| Medições (PF ou Horas) |           | Data da Contagem | Prazo Estimado | Observação |
|------------------------|-----------|------------------|----------------|------------|
| Medição Inicial:       | <b>44</b> | 19/09/16         | 44 Dias        |            |
| Medição Final:         |           |                  |                |            |

| Casos de Uso que compõem a Ordem de Serviço |   |
|---|---|
| Código                                      | Nome  |
| ECFUC0911                                   | Instalador do Agente Digital Fiscal                               |
| ECFUC0902                                   | Atualizar versão do Agente Digital no equipamento do contribuinte |

**Situação da OS:** Aberta

**Data da Situação:** 04/10/16

| Histórico da Ordem de Serviço |               |              |                          |
|-------------------------------|---------------|--------------|--------------------------|
| Situação                      | Data Prevista | Data Apurada | Documento de Comprovação |
| Abertura                      |               | 20/09/16     | Acompanhamento da OS     |
| Início                        | 27/09/16      | 27/09/16     | Acompanhamento da OS     |
| Entrega do Plano              | 04/10/16      | 04/10/16     | Acompanhamento da OS     |
| Entrega                       | 23/10/16      |              |                          |
| Recebimento                   | 28/10/16      |              |                          |
| Aceite                        | 06/11/16      |              |                          |
| Termino                       | 10/11/16      |              |                          |
| Garantia                      | 07/11/16      |              |                          |
| Fim da Garantia               | 06/05/17      |              |                          |



| Ciclo de Vida da Ordem de Serviço |                               |                            |
|-----------------------------------|-------------------------------|----------------------------|
| Data                              | Evento                        | Executor                   |
| 20/09/16                          | Iniciação/Novo Chamado Criado | CIAT - João Paulo          |
| 27/09/16                          | Chamado Iniciado              | NTConsult – Rodrigo Borges |
| 04/10/16                          | Plano Entregue                | NTConsult – Rodrigo Borges |

| Resumo das Inconformidades da Ordem de Serviço |               |                    |                                  |                                      |
|--|---------------|--------------------|----------------------------------|--------------------------------------|
| Ciclo de Teste                                 | Data do Ciclo | Data do Fechamento | Número de Inconformidades Graves | Número de Inconformidades Não Graves |
|  |               |                    |                                  |                                      |
|  |               |                    |                                  |                                      |
|  |               |                    |                                  |                                      |
|  |               |                    |                                  |                                      |

| Indicadores do Serviço Executado             |   |            |         |    |
|--|---|------------|---------|----|
| Indicador de Cumprimento de Prazo (ICP)      |   | Tolerância | Apurado | PF |
| ICP-EOS                                      | Desvio em dias do prazo máximo para execução da OS  | 4,4        |         |    |
| ICP-CIHA                                     | Desvio em dias do prazo para correção de todas inconformidades encontradas durante a homologação/aceite a partir da notificação das inconformidades     | 2          |         |    |
| ICP-CIG                                      | Desvio em dias do prazo para correção das inconformidades encontradas em produção durante o prazo de garantia a partir da notificação da inconformidade | 2          |         |    |
| Indicador de Qualidade dos Artefatos (IQA)   |   |            |         |    |
| IQA-INGHA                                    | Quantidades de inconformidades não graves/PF encontradas durante a homologação/aceite   | 0,2        |         |    |
| IQA-IGHA                                     | Quantidades de inconformidades graves/PF encontradas durante a homologação/aceite   | 0,1        |         |    |
| IQA-INGG                                     | Quantidades de inconformidades não graves/PF encontrada durante o prazo de garantia   | 0,1        |         |    |
| IQA-IGG                                      | Quantidades de inconformidades graves/PF encontrada durante o prazo de garantia   | 0,0        |         |    |
| Indicador de Capacidade de Atendimento (ICA) |   |            |         |    |
| ICA-IOS                                      | Atraso em dias do prazo para início da OS   | 0,7        |         |    |
| ICA-SP                                       | Atraso em dias do prazo para substituição de profissionais  |            |         |    |
| ICA-EOS                                      | Inexecução total ou parcial da OS   | 11,0       |         |    |



**Justificativas e Observações:**

**Sanções a Aplicar:**