**Documento de Acompanhamento da Ordem de Serviço**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Número OS:** | | 4813 | **Tipo da OS:** | PF Java |
| **Titulo:** | 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: | **44** | 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** | **0,0** |  |
| **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 | **0,05** |  |  |
| **IQA-INGG** | Quantidades de inconformidades não graves/PF encontrada durante o prazo de garantia | **0,05** |  |  |
| **IQA-IGG** | Quantidades de inconformidades graves/PF encontrada durante o prazo de garantia | **0,01** |  |  |
| **Indicador de Capacidade de Atendimento (ICA)** | |  |  |  |
| **ICA-IOS** | Atraso em dias do prazo para início da OS | **0,7** | **0,0** |  |
| **ICA-SP** | Atraso em dias do prazo para substituição de profissionais |  |  |  |
| **ICA-EOS** | Inexecução total ou parcial da OS | **11,0** | **0,0** |  |

**Justificativas e Observações:**

**Sanções a Aplicar:**