

## SERVIÇO: 06.03 – Manutenção em Soluções de Inteligência de Negócios (BI)

**Diretoria/Unidade/Gerência Responsável: DTIC/UGGDC/GEGD**

### **Descrição:**

Manutenção de Solução de inteligência de negócios (BI) com alteração ou criação de novas configurações, **funcionalidades, requisitos**, parâmetros, rotinas de processamento, códigos fonte, base de dados, condição de instalação ou interface de usuário.

Manutenção **Adaptativa/Evolutiva/Preventiva/Corretiva** em soluções de Inteligência de Negócios (BI) com a finalidade de apresentar informações a partir de dados extraídos de várias origens, disponibilizando assim visões de análise para subsidiar ações e decisões de inteligência de negócio. O objetivo central é prover ambiente computacional de inteligência de negócio ~~provedor de suporte~~ que **possibilite** à tomada de decisão nas organizações.

### **Justificativa Técnica do Serviço:**

A MTI desenvolve projetos de BI desde o ano de 2.000 com equipe técnica especializada provendo a implementação de vários assuntos a diversos estratos de governo.

As aplicações de BI desenvolvidas são gerenciadas e mantidas em Data Warehouse na infraestrutura do Data Center da MTI.

A arquitetura estruturada pela MTI somada a uma metodologia de desenvolvimento instituída, bem como à expertise dos analistas da empresa tanto em projetos de BI como também em conhecer e manter os vários sistemas e assuntos do Governo permite maior agilidade na análise de impacto na remediação da manutenção. Esta análise de impacto de mudança está em constante aprimoramento pois a MTI vem se estruturando cada vez mais nas boas práticas de governança e gestão de dados.

### **Detalhamento:**

Caracteriza manutenção de objetos inerentes ao ambiente de *data warehouse*, gestão de dados, desenvolvimento de visões e relatórios gerenciais em conformidade com os requisitos funcionais especificados, que estarão sob homologação do gestor funcional e, após autorização deste, disponibilizado em plataformas de BI em ambiente de produção.

Considera-se ainda como parte do processo de manutenção de BI, **análise de impacto na remediação da manutenção**, administração de dados, monitoramento de cargas, agendamento de cargas, padronizações de armazenamento.

A disponibilização da solução de BI poderá ocorrer mediante a cessão de uso de licenças de software para que o usuário que desenvolveu seu próprio BI possa ter acesso às informações disponibilizadas.

SAC - Serviço de atendimento ao cliente para registro e acompanhamento das solicitações ou através da ferramenta Redmine disponibilizada para registro e acompanhamento das demandas.

### **Excluído:**

- Desenvolvimento inerente ao(s) sistema(s) transacional(is) que caracterizam origem de dados para soluções de *Business Intelligence*;
- Desenvolvimento de solução de *Business Intelligence*;
- Fluxo de tratamento de ocorrências de inconsistências inerentes a informações disponibilizadas;
- Capacitação de usuários na utilização da solução de *Business Intelligence*;

- Conectividade à Internet (**Serviço Específico no Catálogo**);
- Conectividade à INFOVIA-MT (**Serviço Específico no Catálogo**);
- Produção de nova solução de *Business Intelligence*;
- Fornecimento de hardware a ser utilizado pelo usuário para acesso à solução, bem como de software base necessário para o acesso (sistema operacional, browser, plugins, Java machine.etc.).

**Serviço Final:**

Solução de BI mantida e disponibilizada ao cliente.

**SLA:**

Entregar os Serviços de manutenção negociados com o cliente dentro do prazo acordado conforme entrega dos marcos definidos em contrato.

**Pré-requisito:**

- Processo de negócio definido;
- Formalização da demanda junto a MTI;
- Especificação da Demanda;
- Negociação com cliente estabelecida;
- Recursos disponibilizados;
- Demanda priorizada pelo Conselho de Diretores;
- Disponibilidade do cliente para levantamento de requisitos;
- Bases de Dados de origem dos sistemas transacionais disponíveis.

**Responsabilidades:****Cliente**

- Estabelecer contrato comercial assinado entre as partes, incluindo o acordo do nível do serviço, antes do início da prestação de serviços;
- Prover a MTI de todos os dados e informações necessários à consecução do serviço, dentro dos prazos e condições definidos na negociação do serviço;
- Indicar representante junto à MTI para tratar de assuntos relacionados ao serviço, acompanhar e validar sua execução, participar das reuniões de acompanhamento do projeto e atestar as alterações e/ou implementações;
- Elaborar, em conjunto com a MTI, cronograma de trabalho;
- Responder por eventuais alterações de escopo, prazo e preço.
- Verificar as informações inconsistentes encontradas após o processamento dos dados e providenciar sua correção nas bases de origem;
- Definir e esclarecer as regras de negócio necessárias à manutenção da solução de business intelligence;
- Validar as proposições acordadas nas revisões técnicas do projeto, como condição para a execução de etapas posteriores;
- Homologar as entregas realizadas em cada fase da manutenção, de acordo com o cronograma acordado entre as partes;
- Homologar o serviço mediante aceite em Relatório de Conclusão da Implantação conforme escopo e cronograma acordados;
- Autorizar e/ou obter autorização e prover meios de acesso aos dados do sistema transacional fonte de dados do projeto de armazém de informações, que não estejam em ambiente da MTI, para que esta possa acessá-los e efetuar as devidas transformações e processamentos.

**MTI**

- Estabelecer contrato comercial assinado entre as partes, incluindo o acordo do nível do serviço;
- Manter a prestação do serviço conforme acordado em contrato;
- Elaborar com o cliente o cronograma de trabalho;
- Reportar ao cliente ocorrências relevantes que possam alterar e/ou impactar os prazos estabelecidos no cronograma;
- Comunicar ao cliente, com a antecedência possível, qualquer anormalidade na prestação do serviço;
- Implantar a solução de business intelligence em plenas condições de funcionamento no ambiente computacional disponibilizado pela MTI ou em ambiente disponibilizado pelo cliente conforme acordo entre as partes;
- Responder pela correção dos erros encontrados na solução de business intelligence no período de garantia, que deixará de vigorar caso o cliente permita a sua utilização por pessoas não habilitadas;
- Encaminhar ao cliente as informações inconsistentes encontradas após o processamento dos dados para providenciar sua correção nas bases de origem;
- Tratar confidencialmente todos os documentos, dados e informações que lhe forem fornecidos ou mesmo por ela elaborados, em virtude dos serviços ora contratados;
- Atualizar o manual de utilização da solução de business intelligence.

**Modalidade:**

<b>Descrição do Item</b>	<b>Métrica</b>
Manutenção de Aplicativos em BI	Hora Técnica de BI