



06 – Informações Gerenciais

SERVIÇO: 06.01 – Disponibilização de acesso a Soluções de BI como Serviço
Diretoria/Unidade/Gerência Responsável: DTIC/UGSOF/GINT
Descrição: Disponibilização de acesso a serviço de inteligência de negócios (BI) com informações, indicadores e relatórios para apoio a tomada de decisão.
Justificativas: Justificativa Técnica do Serviço: A MTI desenvolve projetos de BI desde o ano de 2.000, provendo a implementação de vários assuntos de diversos estratos de governo. Todos esses assuntos implementados são gerenciados e mantidos em Data Warehouse na infraestrutura do Data Center da MTI.
Detalhamento: Acesso a Solução de <i>Business Intelligence</i> consiste na liberação de acesso de usuários às soluções de <i>business intelligence</i> que estão disponíveis para o Estado de Mato Grosso. <i>BUSINESS INTELLIGENCE</i> (BI): O termo "Business Intelligence (BI)", pode ser traduzido como "Inteligência de negócios", refere-se ao processo de coleta, organização, análise, compartilhamento e monitoramento de informações que disponibilizam suporte a gestão de negócios. O conceito surgiu nos anos 80 e descreve as habilidades das corporações para acessar dados e explorar as informações normalmente contidas em um Data Warehouse, analisando e desenvolvendo percepções e inteligência inerentes aos assuntos abordados. Esta visão permite incrementar inteligência funcional nas decisões de negócio. A disponibilização de acesso a solução de BI poderá ocorrer de acordo com a modalidade contratada por usuário identificado com permissão de acesso para visualização de Painel/DashBoard/Aplicação/Universo específico.



Excluído:

- Desenvolvimento e/ou customizações inerentes ao(s) sistema(s) transacional(is) que caracterizam origem de dados para soluções de *Business Intelligence*;
- Desenvolvimento de solução de *Business Intelligence*;
- Manutenção **Adaptativas**, Evolutivas, Preventivas e Corretivas em 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 a INFOVIA-MT (**Serviço Específico no Catálogo**);
- Produção da 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 disponibilizada em conformidade com a demanda do cliente

SLA:

- Disponibilidade do serviço em periodicidade 24x7 (Vinte e Quatro horas por dia e sete dias por semana);
- Restabelecimento do serviço em caso de indisponibilidade em até 06(seis) horas;
- Tempo para disponibilizar o servidor virtual após emissão da OS é de 08(oito) horas em horário comercial.

Pré-requisito:

- Especificação e formalização da demanda junto a MTI;
- Disponibilidade de licença para usuário.
- Autorização de acesso do gestor (dono) do negócio ao demandante.



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 e no acordo de nível de serviço;
- Indicar representante junto à MTI para tratar de assuntos relacionados ao serviço;
- Responsabilizar-se por quaisquer falhas, erros ou imperfeições originadas do não cumprimento das recomendações, orientações e sugestões técnicas da MTI;
- Responsabilizar-se pelo fornecimento da lista de usuários que serão cadastrados para utilização do serviço;
- Avaliar, periodicamente, a necessidade da permanência dos anexos das instâncias expurgadas;
- Comunicar de imediato, por meio do SAC, a ocorrência de qualquer anormalidade na operação do serviço
- Disponibilizar aos usuários equipamentos, softwares e demais materiais necessários à utilização do serviço;
- Zelar pelo uso e guarda das senhas geradas para **acesso ao portal web** e pelo não compartilhamento de usuários e senhas.

MTI

- Estabelecer contrato comercial assinado entre as partes, incluindo o acordo do nível do serviço, antes do início da Prestação de Serviços;
- Comunicar ao cliente, com a antecedência possível ou de acordo com o contrato de nível do serviço, qualquer anormalidade na prestação do serviço;
- Manter a prestação do serviço conforme acordado em contrato;
- Responsabilizar-se pelo cadastramento de usuários na plataforma BI.
- Atender os chamados dirigidos ao SAC dentro dos níveis acordados;
- Avisar, com antecedência **de 72 horas**, as paradas programadas para o serviço.



Modalidade:

Descrição do Item	Métrica
Acesso a soluções de BI como Serviço - SIG	Usuário
Acesso para visualização de dados individual de Painel/DashBoard/Aplicação/Universo específico	Usuário
Acesso para visualização de dados de diversos Painéis/DashBoard/Aplicação/Universo específico	Usuário