

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

Diretoria/Unidade/Gerência Responsável: DPSW/UGPRO/GPIG

Descrição:

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

Manutenção 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 à tomada de decisão nas organizações.

Detalhamento:

Caracteriza manutenção de objetos inerentes ao ambiente de *datawarehouse*, 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 Administração de Dados monitoramento de cargas, agendamento de cargas, análise e remediação de falhas, 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 a Internet (**Serviço específico no Catalogo**);
- Conectividade a INFOVIA-MT (**Serviço específico no Catalogo**);
- 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;
- Base Dados de origem dos sistemas transacionais disponíveis.

Modalidade

Descrição do Item	Métrica
Manutenção de Aplicativos em BI	Hora Técnica de BI