

## CARACTERÍSTICAS DOS SERVIÇOS DE BI – BUSINESS INTELLIGENCE

### 1. FERRAMENTAS USADAS NA PROCERGS

Os serviços de consultoria, desenvolvimento de projetos e manutenção serão prestados mediante solicitação (Ordem de Serviço) e necessidade da PROCERGS, utilizando as seguintes ferramentas de produtos:

- a. IBM® WatsonX
- b. IBM® Cognos Analytics 11 ou superiores
- c. IBM® Cloud Pak® for Data (IBM DataStage Enterprise Cartridge for IBM Cloud Pak for Data)
- d. Single Store DB
- e. Microsoft SSIS 2015 ou superiores
- f. Microsoft Power Platform (Power BI) versão atual

### 2. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS DE BI

#### 2.1. Construção de Indicadores, painéis e relatórios MS Power BI e IBM Cognos Analytics

Esse serviço incluirá as seguintes atividades necessárias à entrega de indicadores, painéis, relatórios e dentre outras:

- a. Preparar dados para análise (ETL);
- b. Modelar dados;
- c. Criar visualizações;
- d. Agrupar e compartimentalizar dados para análise;
- e. Aplicar técnicas de clustering;
- f. Descoberta de conhecimento;
- g. Tratamento e saneamento dos dados (Mineração dos Dados);
- h. Aplicar insights de IA;
- i. Gerenciamento de workspaces e conjuntos de dados.

#### 2.2. Suporte Técnico a Portal – MS Power BI e IBM Cognos Analytics

Esse serviço incluirá as seguintes atividades entre outras:

- a. Criar, alterar e excluir portais;
- b. Criar, alterar e excluir informações em portais;
- c. Instalar e configurar serviço de publicação web.

### 2.3. Consultoria especializada

Essa consultoria especializada deverá ser utilizada para apoio técnico nas seguintes atividades e dentre outras:

- a. Analisar a arquitetura de soluções atuais que podem facilitar migrações suaves para produtos e/ou versões atuais ou futuras. Garantir que os desenhos de arquitetura validada por estes especialistas possam ser implantados por qualquer empresa no mercado sem perder o suporte do fabricante no futuro se corretamente seguidas;
- b. Avaliar todas as etapas, entregas e decisões tomadas em projeto a serem realizados, garantindo o sucesso do projeto, na sua qualidade e longevidade;
- c. Acompanhar todos os projetos desenvolvidos, garantindo que os projetos serão realizados de acordo com as visões de futuro (roadmap de evolução) dos produtos em questão;
- d. Identificar problemas relacionados a baixa performance das aplicações, bancos de dados e demais produtos;
- e. Realizar análise de performance e efetuar recomendações de "tunning", visando garantir que todo o ambiente esteja em sintonia com a plataforma Microsoft para que nenhum processo, por qualquer motivo, venha a consumir recursos desnecessários e consequentemente comprometer o tempo de resposta das demais aplicações.
- f. Resolução de dúvidas de maior complexidade no uso das ferramentas e interoperabilidade com os demais fornecedores.

### 2.4. Serviço de Banco de dados

- a. Criar, excluir e alterar recursos do banco de dados
- b. Analisar logs do banco de dados
- c. Importar e exportar base de dados
- d. Analisar modelagem de banco de dados

### 2.5. Central de serviços

- a. Tirar dúvida dos usuários

## 3. TABELA DE CLASSIFICAÇÃO DE BUGS

### 3.1. Prazo para a solução de bugs de homologação:

O prazo para a solução da inconformidade será de acordo com a severidade estabelecida, conforme segue, caso não ocorra imediatamente:

| Severidade | Prazo Máximo de Atendimento | Prazo Máximo de Solução    |
|------------|-----------------------------|----------------------------|
| Crítica    | 4 (quatro) horas            | 24 (vinte e quatro) horas  |
| Grave      | 4 (quatro) horas            | 48 (quarenta e oito) horas |

|           |                           |                        |
|-----------|---------------------------|------------------------|
| Não Grave | 24 (vinte e quatro) horas | 7 (sete) dias corridos |
|-----------|---------------------------|------------------------|

### 3.2. Classificação dos principais tipos de inconformidades quanto à gravidade:

| Inconformidades Tipo Crítica |                                                                         |
|------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|
| Tipo                         | Descrição                                                               |
| CT-C1                        | Erros de exceção/implementação que não permitem a conclusão da operação |
| CT-C2                        | Não atendimento aos requisitos de segurança                             |

| Inconformidades Tipo Grave |                                                                     |
|----------------------------|---------------------------------------------------------------------|
| Tipo                       | Descrição                                                           |
| CT-G1                      | Regras de negócio não implementadas ou incorretamente implementadas |
| CT-G2                      | Erros na manipulação de banco de dados (operações CRUD/ETL)         |

| Inconformidades Tipo Não Grave |                                                                                                                                                                           |
|--------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tipo                           | Descrição                                                                                                                                                                 |
| CT-NG1                         | Inconformidade com os padrões de leiaute: ortografia, tabulação, alinhamento, fonte, tamanho dos campos, formatação das mensagens e <i>hints</i> (dicas de preenchimento) |
| CT-NG2                         | Inconformidade com os padrões de nomenclatura: data sources, bancos de dados, procedimentos, tabelas, atributos, variáveis                                                |
| CT-NG3                         | Inconformidade com os padrões de codificação: endentação e comentários                                                                                                    |