**RFP – REQUEST FOR PROPOSAL**



**STI**

**Projeto Estruturante de Business Intelligence**

[1. Introdução 4](#_Toc329769791)

[1.1. Situação Atual 4](#_Toc329769792)

[2. Objeto Da Contratação 9](#_Toc329769793)

[2.1. Visão Geral do Escopo 9](#_Toc329769794)

[2.2. Entregáveis 19](#_Toc329769797)

[2.3. Requisitos Técnicos Funcionais 23](#_Toc329769800)

[2.4. Requisitos de Segurança da Informação 76](#_Toc329769801)

[2.5. Requisitos de Integração 76](#_Toc329769802)

[2.6. Requisitos de Migração 78](#_Toc329769803)

[2.7. Benefícios esperados 78](#_Toc329769804)

[2.8. Características não contempladas 79](#_Toc329769805)

[2.9. Infraestrutura 79](#_Toc329769806)

[2.10. Requisitos Suplementares 81](#_Toc329769807)

[2.11. Modelo de Governança 82](#_Toc329769808)

[2.12. Regras de Documentação 88](#_Toc329769809)

[3. Instruções 91](#_Toc329769810)

[3.1. Instruções Gerais 91](#_Toc329769811)

[3.2. Calendário 91](#_Toc329769812)

[3.3. Critérios de Avaliação e Seleção 91](#_Toc329769813)

[3.4. Uso Informação Oi 92](#_Toc329769814)

[3.5. Custo e Preparação da Proposta 92](#_Toc329769815)

[3.6. Precificação 93](#_Toc329769816)

[3.7. Garantia de Serviço 93](#_Toc329769817)

[3.8. Resposta Esperada 93](#_Toc329769818)

[3.9. Premissas/Restrições 95](#_Toc329769819)

[4. Requisitos Gerais 98](#_Toc329769828)

[4.1. Gerência de Mudanças 98](#_Toc329769829)

[4.2. Gestão de Testes 98](#_Toc329769830)

[4.3. Atendimento Operação 100](#_Toc329769831)

[4.4. Licenças 106](#_Toc329769832)

[4.5. Prazos 106](#_Toc329769833)

[4.6. Gestão de Mudança 106](#_Toc329769834)

[4.7. Etapas do projeto 107](#_Toc329769835)

[4.8. Requisitos Gerais para resposta a esta RFP 112](#_Toc329769836)

[5. Anexos 113](#_Toc329769837)

[5.1. Anexo A – Macrorrequisitos. 113](#_Toc329769838)

[5.2. Anexo B – Requisitos de Integração. 113](#_Toc329769839)

[5.3. Anexo C – Requisitos de Integração. 113](#_Toc329769840)

[5.4. Anexo D – 3PS – Políticas, Padrões e Procedimentos de Arquitetura. 113](#_Toc329769841)

[5.5. Anexo E – Políticas, Padrões e Procedimentos de Segurança da Informação. 114](#_Toc329769842)

[5.6. Anexo F – Regulamento de Classificação da Informação 114](#_Toc329769843)

[5.7. Anexo G – Requisitos de Infraestrutura de TI 114](#_Toc329769844)

[5.8. Anexo H – Arquitetura de HA e DR 115](#_Toc329769845)

[5.9. Anexo I – Requisitos de Disponibilidade e Nível de Serviço de Infraestrutura 115](#_Toc329769846)

[5.10. Anexo J – Requisitos de Infraestrutura de Datacenter 115](#_Toc329769847)

[5.11. Anexo K – Templates de Acompanhamento Gerencial Oi 115](#_Toc329769848)

[5.12. Anexo L – Planilha de Avaliação de Requisitos 115](#_Toc329769849)

[6. Glossário 116](#_Toc329769850)

# Introdução

## Situação Atual

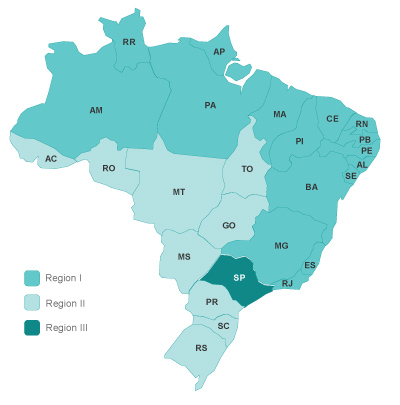
A Oi é a maior empresa brasileira de telecomunicações e é pioneira na prestação de serviços convergentes no país. Oferece transmissão de voz local e de longa distância, telefonia móvel, comunicação de dados, internet e entretenimento. Com a compra do controle da Brasil Telecom em 2009, a Oi passa a atuar em todo o território nacional. Atualmente a Oi possui mais de 60 milhões de clientes. Deste total, 21,4 milhões estão em telefonia fixa, 34,8 milhões em telefonia móvel e 4,1 milhões em banda larga.

Atuando sob a marca única Oi, a companhia busca associar a sua imagem a um estilo de vida identificado com atributos como ousadia, agilidade e inovação, resumidos na frase "Oi - simples assim". O grupo objetiva oferecer o que há de mais moderno em serviços de telecomunicações, superando os níveis de exigência dos clientes e do mercado. Buscamos traduzir a convergência de serviços para o consumidor com mais simplicidade, reconhecimento e eficiência, fortalecendo seu posicionamento competitivo.

Sendo a primeira companhia integrada no Brasil, a Oi busca mudar a abordagem de suas operações de uma "visão-produto" para uma "visão-cliente". Tendo origem em duas empresas distintas e seus sistemas legados e as novas operações de mobilidade e TV em diferentes plataformas de CRM e Billing, temos um cenário com processos complexos e heterogêneos assim como uma arquitetura mista de sistemas que impactam os níveis de satisfação dos clientes e o custo de servir.

Oi opera em três regiões brasileiras cobertas pelo Plano Geral de Concessão, que, de acordo com o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), têm as seguintes características:

* Região I, composta por 16 estados no nordeste e sudeste do Brasil, com uma população total de aproximadamente 104,9 milhões em 2008, representando 55,1% da população do Brasil na mesma data e aproximadamente 39,7% do PIB em 2008.
* Região II, que consiste no Distrito Federal e nove estados no oeste, centro-oeste e sul do Brasil, com uma população total de aproximadamente 44,6 milhões em 2008, representando 23,4% da população do Brasil e aproximadamente 27,0% do PIB em 2008.
* Região III, que abrange o estado de São Paulo, com uma população total de aproximadamente 41,0 milhões em 2008, representando 21,5% da população do Brasil e aproximadamente 33,1% do PIB do Brasil em 2008.



3

### Arquitetura Atual

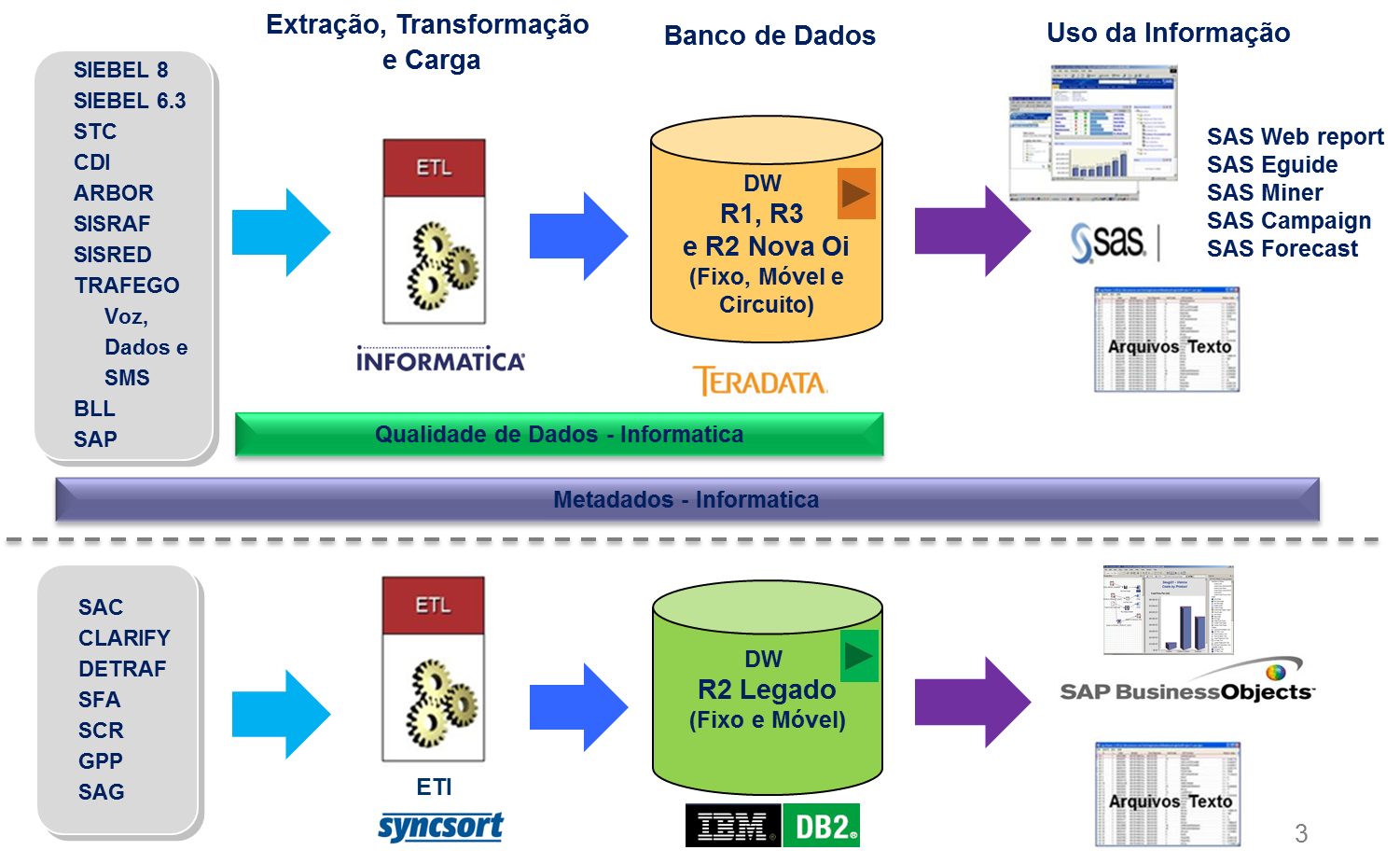
#### BI

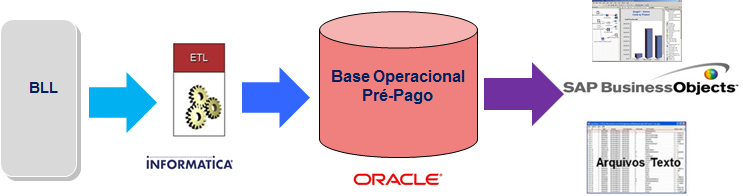
Atualmente a arquitetura de DW da Oi é dividida por região:

* Região 1, Região 3 e Região 2 Nova Oi; é composta por um banco de dados Teradata, alimentado por extratores ETL Informática. A interface com o usuário é realizada através do SAS e arquivos texto.
* Região 2 Legado: é composta por um banco de dados IBM DB2, alimentado por extratores ETL ETI e SyncSort. A interface com o usuário é realizada através do SAP Business Objects e arquivos texto.

Base Operacional Pré-Pago: é composta por um banco de dados Oracle, alimentado por extratores ETL Informatica. A interface com o usuário é realizada através do SAP Business Objects e arquivos texto.

Figura 1

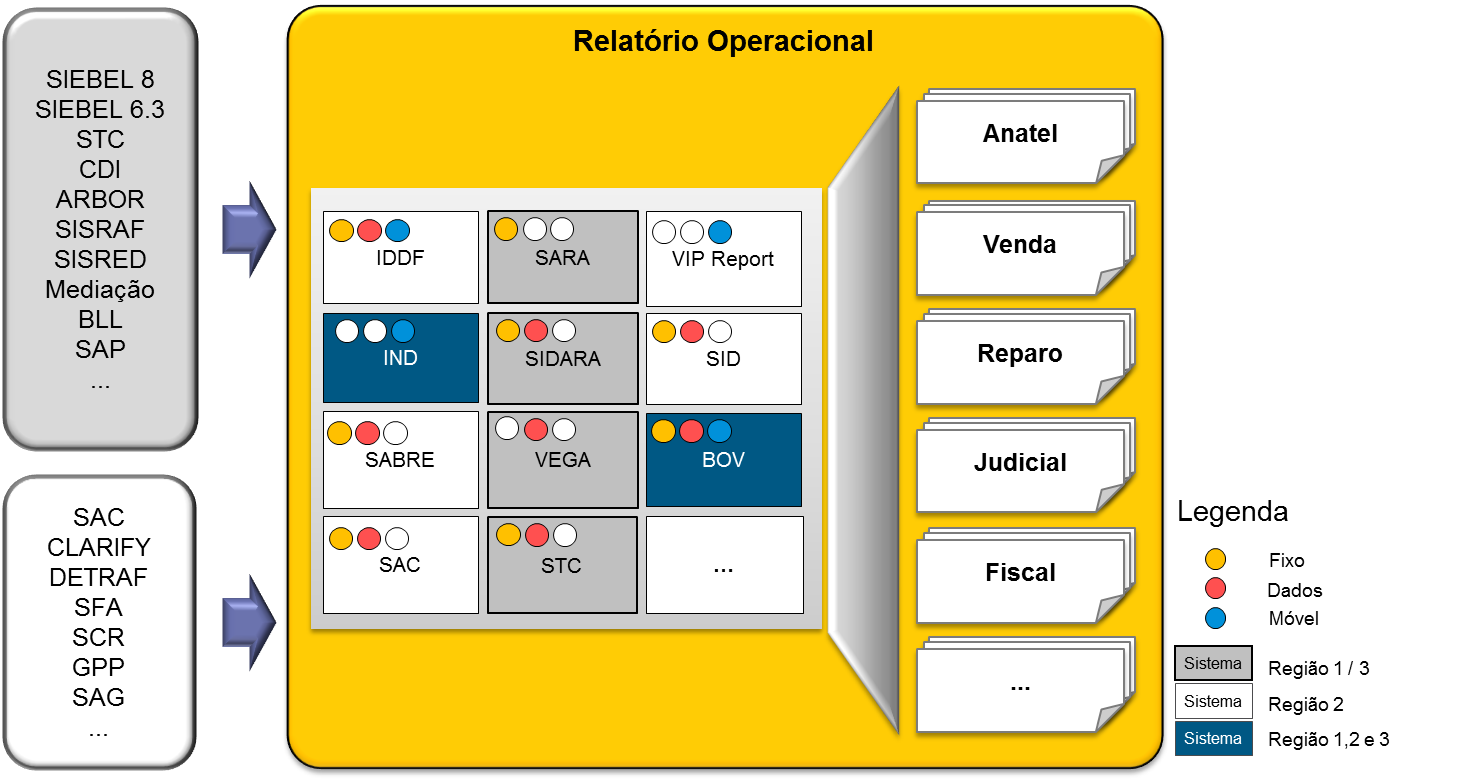




#### Relatório Operacional

Atualmente o cenário de relatórios operacionais na Oi é muito complexo e nos deparamos com os principais problemas:

* Gestão descentralizada dos relatórios;
* Elevado número de relatórios que continuam sendo gerados mas não utilizados;
* Ferramentas departamentais para a geração de relatórios;
* São feitas varias extrações iguais para gerar relatórios em diferentes áreas;
* Inexistência de relatórios de gestão para Oi TV, sendo toda a informação obtida manualmente, incluído *reporting* periódico e obrigatório para as entidades reguladoras.



### Data Marts

Os Datamarts da arquitetura atual de DW da OI são sumarizados por assunto e estão disponíveis por região conforme a tabela a seguir:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Data Mart** | **Assunto** | **DW RI, RIII e RII Nova Oi** | **DW RII Legado** |
| **CADASTRO** | Cliente Único - Cadastro | X | X |
| Cliente Único – Campanha/Oferta | X | X |
| Cliente Único – Produtos e Serviço | X | X |
| Cliente Único – Segmentação | X | X |
| **TRÁFEGO** | Tráfego Cursado Voz Fixa e Móvel | X | X |
| Tráfego Cursado Dados Fixa e Móvel | X | X |
| Tráfego Voz Avançada | X | X |
| Concorrência | X | X |
| **FINANCEIRO** | Faturamento | X | X |
| Arrecadação | X |  |
| Parcelamento | X |  |
| Contestação | X |  |
| Interconexão | X |  |
| Roaming | X |  |
| Pré-pago | X | X |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ATENDIMENTO** | Atendimento - URA | X |  |
| Atendimento - Operações Jurídicas | X |  |
| **LOGISTICA** | Logística | X |  |
| **MPN** | MPN | X |  |

A marcação da existência dos assuntos nos dois ambientes não representa que eles possuem o mesmo modelo, informações, granularidade e interfaces de entrada.

### Principais problemas

A arquitetura atual possui uma série de desvantagens que precisam ser endereçadas e resolvidas na nova arquitetura de DW da companhia. Os principais pontos estão relacionados abaixo:

* As informações do DW da Região 2 não estão integradas ao DW Corporativo (Teradata);
* O tempo de disponibilização das informações de suporte à decisão estratégica não atende as necessidades do negócio;
* O armazenamento de algumas informações não está na retenção necessária para a realização de análises da empresa;
* A ferramenta OLAP atual não é amigável para análises estratégicas e táticas;
* Utilização de ferramentas e bases de dados departamentais na geração de informação de gestão, análise de desempenho de produtos/serviços e campanhas de marketing;
* Política pouco definida quanto aos relatórios operacionais;
* O DW DB2 esta sob a governança da área usuária;
* Falta de dimensões de análise e métricas nos modelos existentes nos DWs atuais;
* Inexistência de importantes módulos de informações nos DWs, impossibilitando a visão completa do cliente e a realização das análises necessárias pelos usuários;
* Processo de controle de recepção de interfaces de entrada e controle de carga ineficaz;
* Controle de qualidade de carga e dados não contempla todos os módulos e indicadores;
* Alguns módulos apresentam um Modelo de dados lógico e físico relacional e/ou dimensional ineficazes;
* Inexistência de dashboards e relatórios consolidados para análise estratégica;

# Objeto Da Contratação

Esta RFP tem por objetivo a contratação de serviços a fim de atender as necessidades informacionais ~~de Business Intelligence~~ da Oi, conforme detalhamento na **Visão Geral do Escopo.**

A solução a ser proposta/implantada deverá considerar a utilização dos produtos previstos na arquitetura de referência, demonstrada no mesmo item.

Durante etapa de análise e confecção da resposta para o objeto dessa contratação, caso seja identificada a necessidade de outros produtos, os mesmos devem ser apresentados como parte da resposta esperada.

## Visão Geral

A Oi demanda uma grande quantidade de informações gerenciais para auxiliar na tomada de decisão e para acompanhamento do perfil e ciclo de vida dos clientes da empresa.

Atualmente o ambiente informacional da companhia não é unificado. As informações estão distribuídas em dois ambientes DW (R1/R3 e R2) com regras de negócio distintas, Base Operacional Pré-Pago, sistemas operacionais, sistemas legados e outros sistemas departamentais, não havendo integração entre os mesmos e consequentemente não havendo uma visão unificada do Cliente Oi.

Para atender as necessidades de extração e consolidação de informações, além de ser necessário acessar mais de um ambiente, é necessária a intervenção manual para consolidação das informações, o que aumenta o tempo de resposta e o risco do processo.

### Escopo Relatório Operacional

Esse projeto tem como objetivo unificar as plataformas de relatório operacional compartilhando a arquitetura com o ambiente BI, diminuindo a necessidade de extrações das mesmas informações.

Ele deverá atender as necessidades informacionais necessárias para a operacionalização das áreas de negocio da Oi.

A arquitetura escolhida deverá suportar:

* Baixa latência – Podendo chegar a near real time;
* Não limitar a completude informacional dos relatórios;
* Alta disponibilidade – Não ser impactado por atrasos nas cadeias do DW;
* Não limitar o tempo de armazenamento (retenção) da informação;
* Dinamismo na customização dos relatórios.

Para sistemas que possuirem nativamente ambientes informacionais, relatórios e dashboads pre-configurados os mesmos poderão ser utilizados, abstendo-se da necessidade de utilizar o novo ambiente de Relatório Operacional.

### Visão Geral do Escopo BI

Este projeto visa implantar uma solução unificada de Data Warehouse com o aumento da quantidade de informações hoje existente, foco no negócio e unificação de conceitos, regras e processos de negócio, buscando atender todas as áreas da empresa que necessitem de informações para a tomada de decisões gerenciais com qualidade.

Esta solução unificada de DW deverá estar integrada a uma solução de Gestão de Metadados e a um Sistema de Controle de Qualidade de Dados, de forma que atenda às necessidades de negócio de toda a Oi, unificando conceitos e permitindo a análise de suas regionais, separadamente e em conjunto, facilitando e agilizando a obtenção de informações estratégicas e auxiliando os seus executivos no processo de tomada de decisão, aumentando a competitividade da empresa no mercado.

O DW unificado se tornará progressivamente a fonte única para todas as necessidades de informações de apoio à decisão da empresa, assegurando desta forma, que todos os sistemas estejam sincronizados em relação ao significado dos dados para os negócios e eliminando, ao longo do tempo, os acessos diretos aos sistemas transacionais para a obtenção de dados analíticos, resultando em avanços consideráveis na eficiência e efetividade no fornecimento de informações para apoio à decisão.

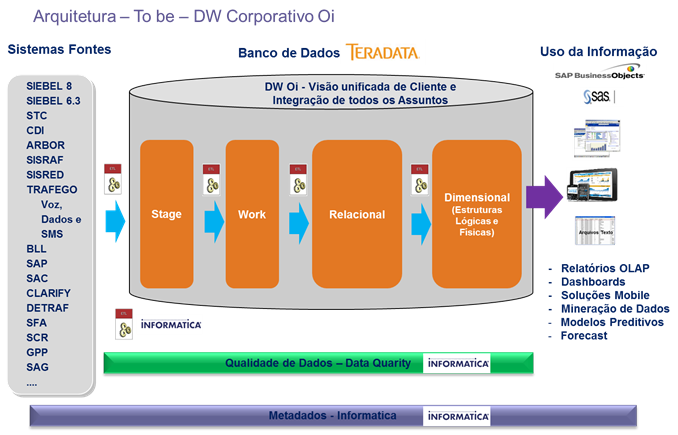
O objetivo deste projeto é prover à Oi, através de uma solução de BI única com funcionalidades capazes de:

* + Possibilitar uma visão integrada de cliente compartilhada por todos os assuntos disponíveis do DW, através da unificação da R1, R2 e R3;
  + Permitir visualização de Bundle;
  + Permitir análises preditivas e a criação de modelos preditivos para tomadas de decisão táticas e estratégicas;
  + Prover um catálogo único de conceito, através de um projeto de metadados técnico e de negócio, para mapeamento do fluxo de informações no DW;
  + Permitir a análise de desempenho de produtos, serviços, processos de negocio ou recursos físicos;
  + Gerar uma visão analítica da companhia;
  + Disponibilizar dashboards e relatórios consolidados para a análise estratégica;
  + Prover alertas de desempenho para agilizar os planos de ação de correção e redirecionamento;
  + Permitir a extração de informações ad-hoc para atendimento à necessidade de informações consolidadas e/ou de origens múltiplas, de maneira simples;
  + Definir um processo de manutenção dos elementos de Business Intelligence (Indicadores, Alarmes, etc.) de forma a garantir sua sintonia com as necessidades da empresa;
  + Garantir a qualidade da informação e atuar com ações corretivas ágeis, provendo indicadores que façam a aferição e acompanhamento dos processos de ETL dos principais indicadores de negócio;
  + Implementação das melhorias e/ou reconstrução dos datamarts atuais e construção dos novos datamarts indicados no item Requisitos Técnicos Funcionais;
  + Desenvolvimento de toda a camada semântica, relatórios e dashboards de todos os módulos indicados no item Requisitos Técnicos e Funcionais;
  + Construção de aplicação web que permita o cadastramento de traduções de negócio necessárias para a análise estratégica das áreas usuárias;
  + Implementar um portal de relatórios e dashboards para monitoramento do controle de recepção e carga, assim como a qualidade dos principais indicadores;
  + Construção de solução web que possibilite controlar e interferir nos parâmetros do processo de carga;
  + Garantir a visualização de toda a linhagem do dado e glossário de negócio no Informatica Metadados;
  + Prover toda a documentação, seguindo a metodologia da Oi e documentos específicos do DW, para todos os processos escopo dessa RFP;
  + Para processos da arquitetura atual que sejam reaproveitados e não sofram melhoria/manutenção, deverá ser contemplada a atualização da documentação utilizando o padrão adotado no Projeto;
  + Assumir, atendendo aos níveis de serviço detalhados nos itens específicos de OGS, a sustentação dos processos atuais em produção e dos novos processos que sejam implantados por esse Projeto;
  + Construir uma solução web que permita a carga de listas (ex.: meio de acesso, documento, endereço, etc.) que possam ser cruzadas, na ferramenta OLAP, com as informações carregadas nos módulos;
  + Construir uma aplicação e-learning para Treinamento dos usuários finais da ferramenta de BI e das camadas semânticas, relatórios e dashboards de cada módulo construído;
  + Detalhar os macrorrequisitos na primeira fase de construção de cada subgrupo;
  + Especificar os KPIs e books executivos associados a cada subgrupo e cruzamento entre eles
  + Unificação de conceitos de negócio;
  + Mapeamento de dados nas bases de origem;
  + Demografia dos dados das origens;
  + Criação de Sistemas de Extração, Transformação e Carga de dados (ETL);
  + Execução de testes de unidade e integração;
  + Execução da homologação junto aos usuários;
  + Consultoria de negócio;
  + Equipe de acompanhamento do sistema após o Go Live para a estabilização dos produtos por período de 90 dias;
  + Treinamento de Key Users;
  + Absorção do suporte/manutenção do ambiente atual (OGS), obedecendo aos SLAs propostos no (Vide sessão anexos);

A solução deverá abranger todos os produtos comercializados pela empresa (Fixo, Móvel, Dados, TV, etc.), e sustentar a necessidade de foco no cliente, redução de custos operacionais e crescimento da base / aumento de receita, bem como todas as atividades Técnicas e Funcionais que se desdobrarão ao longo do ciclo de vida do projeto, detalhadas no Modelo de Governança.

A solução a ser proposta/implantada deverá considerar a utilização da arquitetura de referência prevista abaixo:

Figura 2



Esse projeto tem como roadmap um período de **até 30 meses para implementação** dos requisitos mapeados nessa RFP, **mais 18 meses** a ser utilizados no roll-out dos demais estruturantes que impactarem a solução proposta, conforme estimativas descritas na *Figura 3* da seção **3.8 Resposta Esperada**. O roadmap dos Projetos Estruturantes será disponibilizado no início do projeto pela OI, para a execução das atividades do entregável **Plano de Implementação do Projeto.**

Para atender as necessidades informacionais das diversas áreas usuárias de informação, o escopo funcional foi dividido nas seguintes frentes de mapeamento:

- Cadastro

- Atendimento

- Tráfego

- Financeiro

- Operações e Engenharia

- Logística

- Gestão Patrimonial

- RH

- MPN

- Segurança da Informação

- Controle de Carga e Qualidade

Para cada uma destas frentes, os assuntos foram agrupamentos em Grupos e Subgrupos, onde as necessidades das áreas usuárias foram mapeadas na forma de macrorrequisitos:



### Cadastro

Para a frente Cadastro, os assuntos foram agrupados conforme quadro abaixo:

|  |  |
| --- | --- |
| **Grupos** | **Subgrupos** |
| Cadastro | Cliente Único - Cadastro |
| Cliente Único – Segmentação |
| Cliente Único – Campanha / Oferta |
| Cliente Único – Produtos e Serviços |

### MPN

Para a frente MPN, os assuntos foram agrupados conforme quadro abaixo:

|  |  |
| --- | --- |
| **Grupos** | **Subgrupos** |
| MPN | - |

### Atendimento

Para a frente Atendimento, os assuntos foram agrupados conforme quadro abaixo:

|  |  |
| --- | --- |
| **Grupos** | **Subgrupos** |
| Call Center | Call Center |
|  | URA |
| Web | Web |
| Anatel | Anatel |
| Procon | Procon |
| JEC | Operações Jurídicas |
| Jurídico | Gestão Jurídica |

### Operações

Para a frente Operações e Engenharia, os assuntos foram agrupados conforme quadro abaixo:

|  |  |
| --- | --- |
| **Grupos** | **Subgrupos** |
| Operações | Ordens de Serviço |
| Bilhetes de Defeito |
| Bilhetes de Triagem |
| Bilhetes de Atendimento |
| Trouble Ticket |
| Desempenho de rede |

|  |  |
| --- | --- |
| Engenharia | Ordens de Serviço |
| Bilhetes de Defeito |
| Bilhetes de Triagem |
| Bilhetes de Atendimento |
| Trouble Ticket |
| Desempenho de rede |

### Tráfego

Para a frente Tráfego, os assuntos foram agrupados conforme quadro abaixo:

|  |  |
| --- | --- |
| **Grupos** | **Subgrupos** |
| Tráfego | Voz |
| Dados Móveis |
| Dados Fixa |
| Concorrência | CADOP |
| Terminais por Direção |
| PAC |

### Financeiro

Para a frente Financeiro, os assuntos foram agrupados conforme quadro abaixo:

|  |  |
| --- | --- |
| **Grupos** | **Subgrupos** |
| Faturamento | Faturamento |
| Tráfego Apropriado |
| Arrecadação | Arrecadação |
| Parcelamento |
| Cobrança |
| Pré-Pago | Pré-Pago |
| Contestação | Contestação |
| Câmara de Retenção | Câmara de Retenção |
| Interconexão e Roaming | Interconexão |
| Roaming |
| Co-billing |
| Repasse |
| Visão Receita e Despesa | Ficha Financeira |
| Visão Contábil SAP |

### Logística

Para a frente Logística, os assuntos foram agrupados conforme quadro abaixo:

|  |  |
| --- | --- |
| **Grupos** | **Subgrupos** |
| Logística | - |

### Gestão Patrimonial

Para a frente Gestão Patrimonial, os assuntos foram agrupados conforme quadro abaixo:

|  |  |
| --- | --- |
| **Grupos** | **Subgrupos** |
| Gestão Patrimonial | - |

### RH

Para a frente RH, os assuntos foram agrupados conforme quadro abaixo:

|  |  |
| --- | --- |
| **Grupos** | **Subgrupos** |
| RH | - |

### Segurança da Informação

Para a frente Segurança da Informação, os assuntos foram agrupados conforme quadro abaixo:

|  |  |
| --- | --- |
| **Grupos** | **Subgrupos** |
| Segurança da Informação | - |

### Painel de Controle

Para a frente Painel de Controle, os assuntos foram agrupados conforme quadro abaixo:

|  |  |
| --- | --- |
| **Grupos** | **Subgrupos** |
| Painel de Controle | Controle de recepção e carga |
| Controle de Qualidade de carga e informação |
| Controle das consultas e/ou relatórios em execução |
|  | Controle das informações mais utilizadas (tabelas, relatórios, camada semântica, etc.) |

### Fábrica de Software

É escopo dessa RFP,em par ao projeto Estruturante, a contratação de fábrica de software para atendimento dos seguintes itens:

* Operação de Sistemas:
  + ARS:
    - Investigativa;
    - Corretiva;
    - Intervenção;
  + Demandas Evolutivas:
    - Demandas Simplificadas;
    - 1 (um) Sistema;
    - Multi-Sistemas;
    - Demandas Complexas;
* Serviços Recorrentes;
* Serviços Adicionais (Sob Demanda);

Os serviços poderão ser contratados como parte ou o todo, considerando uma ou mais fases das Metodologias de Desenvolvimento de Sistemas 3Ps atualmente utilizadas pela Oi.

#### Operação de Sistemas

Os serviços de operação de sistemas devem ser executados obedecendo ao modelo de nível de serviço utilizado pela Oi. Segundo esse modelo a proponente realizará as atividades de sustentação do portfólio de aplicações pré-definidas no escopo dessa proposta, dentro de um horário de atendimento previamente fixado tendo em vista o conjunto de SLA acordado por aplicação.

Segue abaixo as atividades relacionadas a esse item e seu detalhamento:

* Suporte técnico e monitoramento de chamado
  + Gestão e resolução de problemas e consultas para assegurar o retorno da operação dos sistemas a sua normalidade dentro dos SLAs definidos;
  + Apoio de consultas e apoio a usuário, onde se atende solicitação de auxílio ou informações sobre funcionalidades de algum componente ou aplicação, a ser feita por TI ou área usuária;
  + Sanar dúvidas dos aplicativos à área de produção ou usuários dos sistemas, conforme solicitação de esclarecimento;
* Intervenção manual;
  + Consiste na adequação, de forma manual e sob demanda, de dados em BD ou arquivos de outros sistemas, em ambiente de produção para contingenciar comportamento inadequado que causem problemas no seu uso ou funcionamento;
  + Essa intervenção sempre será originada por chamado (ARS) classificado como incidente, relacionados aos dados de produção;
* Gestão de incidentes (manutenções emergenciais e corretivas)
  + Resolver situações que ocasionem o funcionamento incorreto ou que interrompam o funcionamento de uma aplicação dentro dos SLAs definidos. A gestão de incidentes considera:
    - Manutenção emergencial: correção dos incidentes em ambiente produtivo que exijam ação imediata;
    - Manutenção corretiva: manutenção que implementa solução definitiva para uma causa raiz identificada;
  + Resolver situações que ocasionem o funcionamento incorreto ou que interrompam o funcionamento de uma aplicação. A gestão de incidentes considera:
    - Manutenção Emergencial

Corrigir incidentes nos ambientes de produção que exigem ação imediata e cujo objetivo é a restauração da disponibilidade do aplicativo.

* + - Definição de solução de contingenciamento:

Aplicar ação que torne disponível o ambiente eliminando o impacto para o usuário dando uma solução definitiva ou contingenciando o problema dentro do SLA definido.

* + Manutenção Corretiva de Sistemas

Implementar e implantar uma solução definitiva, dentro do SLA definido, para uma causa raiz identificada do problema. Nesta solução deve ser contemplados reprocessamentos ou acerto de dados histórico quando essa necessidade de aplicar.

#### Demandas Evolutivas

O atendimento a demandas evolutivas será prestado segundo um modelo de serviços sob demanda (On Demand), isto é, cada solicitação de serviço apresentada pela Oi terá esforço e custo dimensionados pela proponente e sua realização será negociada entre as partes. Este tipo de serviço compreende a execução de solicitações de Demandas Complexas, Demandas Simplificadas, Produtos, Projetos e Serviços.

O dimensionamento do custo deverá seguir metrificação já utilizada pela Oi.

#### Nível base de volume de chamados (ARS)

A proponente deverá orçar custo (baseline) para suportar o seguinte volume de chamados:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Tipo** | **Ano 1** | **Ano 2** | **Ano 3** | **Ano 4** |
| Chamados (ARS)\* | 250\* | 225\* | 210\* | 200\* |

\*volume estimado por mês, para cada ano;

\*\* os valores consideram os objetivos de redução estabelecidos pela Oi;

\*\*\* A cada implementação de um novo módulo será avaliada a necessidade de aumento na quantidade de ARSs por mês

#### HORÁRIO DE COBERTURA

Abaixo os horários de cobertura e tabela de aplicações relacionadas.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Tipo de Suporte** | **Descrição** | **Horário Comercial** | **Horário Stand-By** |
| Suporte Técnico I | Atendimento somente em horário comercial. (8x5) | Seg a Sex das 09:00h às 18:00h, exceto feriados. | Não haverá atendimento fora do horário comercial. |
| Suporte Técnico II | Atendimento em horário comercial e em escala de plantão. (24x7) | Seg a Sex das 09:00h às 18:00h, exceto feriados. | Seg a Sex das  18:00h as 09:00h Sab,Dom,Feriados de 00:01h às 24:00h |
| Suporte Técnico III | Atendimento em horário  comercial com plantão do  dia 1o ao dia 8º de cada  mês durante o período de  fechamento.  (Rentabilidade)  (8x5 + Plantão Mensal) | Seg a Sex das  09:00h às 18:00h,  exceto feriados.\_ | Seg a Sex das  18:00h as 09:00h  Sab,Dom,Fer de  00:01h às 24:00h  do 1º ao 8º dia de  cada mês\_ |
| Suporte Técnico IV | Atendimento em horário  comercial com plantão do  dia 9o ao dia 12º de cada  mês durante o período de  fechamento.  (Faturamento - Fixa)  (8x5 + Plantão Mensal) | Seg a Sex das  09:00h às 18:00h,  exceto feriados.\_ | Seg a Sex das  18:00h as 09:00h  Sab,Dom,Fer de  00:01h às 24:00h  do 9º ao 12º dia de  cada mês.\_ |
| Suporte Técnico V | Atendimento em horário  comercial com plantão do  dia 1o ao dia 10 de cada  mês e do dia 26º ao  último dia do mês (30º  ou 31º) durante o período  de fechamento. (Tráfego)  (8x5 + Plantão Mensal) | Seg a Sex das  09:00h às 18:00h,  exceto feriados.\_ | Seg a Sex das  18:00h as 09:00h  Sab,Dom,Fer de  00:01h às 24:00h  do dia 1o ao dia 10  de cada mês e do  dia 26º ao último  dia do mês (30º ou  31º) durante o  período de  fechamento.\_ |
| Suporte Técnico VI | Atendimento em horário  comercial com plantão  mensal com duração de  até 5 dias corridos no  período de fechamento  mensal (DW DB2).  (8x5 + Plantão Mensal) | Seg a Sex das  09:00h às 18:00h,  exceto feriados.\_ | Seg a Sex das  18:00h as 09:00h  Sab,Dom,Fer de  00:01h às 24:00h  com duração de até  5 dias corridos no  período de  fechamento  mensal.\_ |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Módulos Atuais** | **Tipo Suporte** | **Obs.:** |
| Cliente Único | Suporte II | N/A |
| Tráfego Único e módulos interdependentes | Suporte V | Demais dias Suporte I |
| Faturamento e módulos interdependentes | Suporte III e IV | Demais dias Suporte I |
| Interconexão e módulos interdependentes | Suporte III2 | Demais dias Suporte I |
| Demais Módulos: MPN, CADOP, Atendimento, Tubo, Pré- Pago, Arrecadação, Roaming, Contestação e Parcelamento, PIC, Data Mart RII, Data Mart Jurídico, Data Mart Call Center, Listas e Tradutoras | Suporte 1 | N/A |
| Módulos DW da Região 2 | Suporte VI | Demais dias Suporte I |

\*o suporte 2 estará geralmente associado a chamado de SLA nível 1 ou 2;

\*\*Demais módulos implementados pela proponente serão avaliados conforme necessidade antes da entrada em produção;

## Entregáveis

Esta seção especifica as principais entregas que deverão ser realizadas durante a execução do projeto, tanto as saídas que compõem o produto ou serviço do projeto, como resultados auxiliares, documentação e relatórios de gerenciamento de projetos, conforme listados:



### Plano de Implementação do Projeto

Deve ser feita uma análise inicial do cenário atual e sugerido um plano de implementação levando-se em consideração fatores tais como:

* Prioridade para o negócio;
* Desligamento do DW da R2;
* Interdependência entre os módulos do DW;
* Complexidade de implementação dos módulos;
* Dependência dos demais roll-outs de outros estruturantes;
* Interdependência com a absorção e a sustentação dos módulos que sofrerão melhorias;

### Documentação

* Especificação Funcional;
* Especificação Técnica;
* Modelo de Entidade de Relacionamento (Lógico e Físico);
* Documento de Arquitetura do Sistema;
* Cronograma do projeto;
* Plano de Testes;
* Cenários de UAT;
* Manual do usuário;
* Dicionário de Dados;
* Dicionário semântico do front-end;
* Demografia dos dados dos sistemas fontes
* Release Note (plano de implantação);
* Relatórios de *Status (conforme Anexo K – Templates de Acompanhamento Gerencial Oi);*
* Código fonte e scripts;
* Documentação cadeias Control-M;
* Draft Control-M;
* Material de treinamento / Soft-launch;

### Definição dos Requisitos de Negócios

* Planejamento e relatório de entrevistas com usuários-chaves e de TI;
* Mapeamento dos processos de negócio a serem modelados;
* Definição das visões de negócio;
* Definição dos KPIs e Books de resultados
* Levantamento das Dimensões e Hierarquias;
* Mapeamento de Atributos;
* Mapeamento de Medidas, Indicadores, fórmulas;
* Mapeamento de Filtros;
* Definição de conceitos para a criação do dicionário de dados;
* Mapeamento de sistemas transacionais;
* Gap Analisys de requisitos, arquitetura e processos;
* Mapeamento dos indicadores de qualidade de dados e informação

### ETL

* Extração de dados das fontes de origem (Extração);
* Processos de tratamento de dados (Transformação);
* Preparação de ambiente;
* Processos de carga (Carga);
* Recepção e carga de arquivos;
* Validação de dados e conceitos (Quality Assurance);
* Testes integrados;

### DW

* Implementação física do modelo;
* Definição das estruturas físicas necessárias para suportar o desenho lógico do banco de dados;
* Definição das agregações, quando necessárias;
* Definição da chave de particionamento, primary index e índices secundários;

### Camada de apresentação (Front-end)

* Camada semântica (BO e SAS) contendo todas as informações geradas pelo projeto (Datamarts);
* 300 Relatórios a serem distribuídos em tempo de projetos pelos módulos e/ou Datamarts;
* 30 Dashboards (plataformas Windows e Mobile) a serem definidos em tempo de projeto;
* 30 painéis mobile a serem definidos em tempo de projeto;
* 30 Extratores desenvolvidos para outros sistemas. Planilha em anexo como referência do que já existe na arquitetura atual **(vide item anexos como referência);**

### Modelos de Data Mining

Modelos de Data Mining

### Modelos Preditivos

Modelos preditivos de:

* Churn pré e pós
* Inadimplência
* Tráfego
* Recargas
* Aquisições (altas)
* Fraude
* Redes sociais (SNA)

### Segmentação

Aplicativo que permita:

* + Configurar os parâmetros e critérios de segmentação definidos nos requisitos funcionais;
  + Atualização em massa das segmentações no DW;
  + Interface periódica de envio das segmentações atualizadas para demais sistemas;

### Treinamento para usuários

O fornecedor deverá capacitar os usuários nas aplicações desenvolvidas e ferramentas utilizadas de forma que se tornem aptos a utilizar e a repassar o conhecimento aos demais usuários da empresa.

Os treinamentos deverão seguir as regras definidas no item 4.7 deste documento.

Deverão ser considerados dois tipos de treinamento, conforme abaixo:

* **Treinamento de modelo e criação de consultas ad-hoc/relatórios**

O fornecedor será responsável por:

* + Preparar ambiente para os treinamentos;
  + Disponibilizar uma base de dados específica para os treinamentos, com dados reais da OI;
  + Elaborar documentação de suporte ao treinamento, com base nos dados reais da OI;
  + Executar treinamento com base no modelo implementado na OI, com informações de regras, metadados, conceitos, relatórios, dashboards, web e mobile. Os treinamentos deverão ser modulares, e deverão ocorrer poucos dias antes de cada fase do projeto entrar em produção;
  + Aplicar teste de entendimento/aproveitamento dos alunos. Os resultados de cada turma deverão ser tabulados e apresentados para a OI;

Para cada turma treinada, o fornecedor deverá ser avaliado pelos alunos através de uma avaliação de aproveitamento do treinamento. Caso a avaliação do treinamento pelos alunos seja insatisfatória, o treinamento deverá ser refeito.

* **Soft-launch aplicação**

Para cada módulo entregue, o fornecedor deverá preparar material e treinar os principais usuários na aplicação, recriando relatórios utilizados no dia-a-dia e passando os principais conceitos para que estes usuários possam ter autonomia na criação de novos relatórios e também possam ser multiplicadores nas suas áreas.

* **E-Learning**

Para cada módulo entregue, o fornecedor deverá preparar um treinamento que será disponibilizado para todos os usuários contendo a navegação no módulo e dicas de utilização da ferramenta BO.

### Atendimento aos chamados do ambiente - On Going Service (OGS)

Atividades para atendimento ao ambiente de OGS:

* Planejamento de phaseout para OGS
* Definição do inicio de atuação do OGS (atentar para SLAs)

## Requisitos Técnicos Funcionais

A partir das funcionalidades descritas nos tópicos anteriores foi realizado um levantamento dos macrorrequisitos técnicos funcionais para manutenção/criação do Data Warehouse corporativo da OI. Os macrorrequisitos mapeiam a necessidade de informações que deverão ser contempladas no projeto. O trabalho de levantamento gerou uma planilha de macrorrequisitos (Anexo A – RFP BI – Macrorrequisitos.xls) que foram classificados dentro dos assuntos que serão datamarts do DW. A planilha disponibilizada trata-se de um levantamento superficial inicial, não podendo ser utilizada como limitador de escopo no detalhamento de requisitos.

Dentro do planejamento detalhado do projeto é esperada uma fase onde os macrorrequisitos serão detalhados, revisados e transformados em Requisitos e Regras de Negócio para viabilizar a elaboração das Especificações Funcionais que fazem parte dos artefatos a serem entregues.

Abaixo serão apresentados com mais detalhes os assuntos que a Oi deseja agregar ao Data Warehouse Corporativo. As informações abaixo servem apenas como base para o proponente mapear o esforço necessário.

É esperado que após a contratação o proponente realize um assessment junto a Oi para validar quais informações são realmente necessárias em cada grupo, tirar duplicidade e consolidar macrorrequisitos similares, não podendo a OI ser onerada em decorrência de eventuais ajustes de escopo.

Os assuntos trabalhados são os que se seguem:

* **Cadastro**
* **Atendimento**
* **Operações e Engenharia**
* **Financeiro**
* **Tráfego**
* **Patrimônio e Logística**

Os assuntos conterão, caso se aplique, as informações de todos os produtos e serviços ofertados pela Oi e empresas do grupo, onde telefonia fixa, móvel, banda larga e TV são exemplos que servem como referência.

Todos os assuntos abordados nessa RFP devem ser tratados como um único produto onde custo, prazo, escopo, riscos, premissas, etc., devem ser abordados juntos, tendo em vista a necessidade da análise de todos os assuntos inerentes ao ciclo de vida dos produtos e serviços, o comportamento dos clientes, o tempo de atendimento e demais assuntos que apoiem a tomada de decisão na empresa.

### Cadastro

#### Cliente Único - Cadastro

**Descrição:**

Este módulo deve permitir visualizar diversas informações cadastrais de clientes, como dados pessoais, endereços (de instalação e cobrança, incluindo a visão de domicílio, que é o endereço deduplicado no Data Care) e os diversos níveis de contas (conta cliente, conta serviço, conta fatura, NRC operadora, NRC hold, NRC conglomerado, conta agregadora holding, conta agregadora conglomerado e componente de mercado, que é o cliente deduplicado no Data Care). O histórico de todas estas visões deverá ser armazenado no DW.

**Tipo de Desenvolvimento**

Segue a marcação do Tipo de desenvolvimento esperado para o assunto:

|  |  |
| --- | --- |
| ***X*** | Evolução no Módulo Existente |
|  | Construção de um Novo Módulo |

**Descrição do Desenvolvimento**

Segue a marcação do Impacto por camada de desenvolvimento:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***Camada Desenvolvimento*** | ***Melhorias*** | ***Construção*** |
| Modelo de Dados Lógico e Físico Relacional | X | X |
| Extração Fonte X Carga Relacional | X | X |
| Modelo de Dados Lógico e Físico Dimensional | X | X |
| Extração Relacional X Carga Dimensional | X | X |
| Extratores | X | X |
| Camada Semântica |  | X |
| Relatórios, Dashboards e Mobile |  | X |

**Principais Sistemas Legados Envolvidos**

Segue a marcação dos Principais Sistemas Legados:

|  |  |
| --- | --- |
| A | CDI |
| N | Clarify |
| N | SAC |
| M | Siebel 6.3 |
| M | Siebel 8 |
| N | SINN (Cabo) |
| N | SINN DTH |
| M | STC DADOS |
| M | STC VOZ |

**Legenda de marcação dos sistemas:**

N – Nova Fonte de Dados – fonte ainda não acessada pelo DW

I – Incluir interface com Fonte de Dados já utilizada pelo DW

A – Alteração na Fonte de Dados já utilizada

M – Fonte de Dados utilizada e será mantida

Observações:

- Para esse assunto deve ser considerada a utilização de Fontes Externas;

- Devem ser considerados o levantamento e mapeamento de outras fontes de dados não marcadas acima. Essas fontes serão detalhadas durante a fase de detalhamento de requisitos/Especificação Funcional;

#### Cliente Único - Segmentação

**Descrição:**

A segmentação deverá ser calculada no DW com fórmulas, chaves, e histórico parametrizáveis, sendo possível processar no modo batch (individual ou lote) ou online. Deverá ser associada no DW aos endereços e aos diversos níveis de conta. A propagação da segmentação para o CRM e todos os sistemas que necessitarem desta informação, bem como a hierarquia de contas, deverá ocorrer em no máximo 3 dias após atualizações na base do DW, em modo online ou batch (individual ou em lote). A criação de novos segmentos deverá ser parametrizável. Todo o processo de segmentação deverá ser gerenciado através de um sistema de workflow, respeitando as regras de negócio do B2B e B2C. O DW deverá refletir a hierarquia de contas B2B e B2C dos CRMs. Deverá ser possível efetuar vínculos da hierarquia de contas de forma manual ou em lote. Deverá ser possível visualizar a qualidade (integridade) da segmentação em comparação com o CRM, além da movimentação de clientes e domicílios (entrantes/saintes em relação ao mês anterior).

Deverá ser construído um módulo a parte dos módulos atuais, onde todo o processo de segmentação será calculado via aplicação e/ou ajustado pelos usuários sem interferir nos demais módulos do DW. Nesse módulo, também necessita ser construída interface que permita a área de integração extrair as atualizações realizadas e enviar aos sistemas interessados.

Devido à complexidade da arquitetura Oi e a necessidade de manter os dados íntegros entre os diversos sistemas, quando falamos de segmentação, a solução proposta deve garantir essa integridade na distribuição das atualizações, registrando os acessos a essa base (timestamp e usuário ou aplicação), facilitando assim o tracking de possíveis inconsistências. Também se faz necessário bloquear temporariamente as interfaces de extração quando atualizações estiverem ocorrendo.

O histórico de todas estas visões deverá ser armazenado no DW.

**Tipo de Desenvolvimento**

Segue a marcação do Tipo de desenvolvimento esperado para o assunto:

|  |  |
| --- | --- |
|  | Evolução no Módulo Existente |
| ***X*** | Construção de um Novo Módulo |

**Descrição do Desenvolvimento**

Segue a marcação do Impacto por camada de desenvolvimento:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***Camada Desenvolvimento*** | ***Melhorias*** | ***Construção*** |
| Modelo de Dados Lógico e Físico Relacional | X | X |
| Extração Fonte X Carga Relacional | X | X |
| Modelo de Dados Lógico e Físico Dimensional | X | X |
| Extração Relacional X Carga Dimensional | X | X |
| Extratores | X | X |
| Camada Semântica |  | X |
| Relatórios, Dashboards e Mobile |  | X |

**Principais Sistemas Legados Envolvidos**

Segue a marcação dos Principais Sistemas Legados:

|  |  |
| --- | --- |
| N | Clarify |
| N | SAC |
| M | Siebel 6.3 |
| M | Siebel 8 |
| N | SINN (Cabo) |
| N | SINN DTH |
| M | STC DADOS |
| M | STC VOZ |

**Legenda de marcação dos sistemas:**

N – Nova Fonte de Dados – fonte ainda não acessada pelo DW

I – Incluir interface com Fonte de Dados já utilizada pelo DW

A – Alteração na Fonte de Dados já utilizada

M – Fonte de Dados utilizada e será mantida

Observações:

- Para esse assunto deve ser considerada a utilização de Fontes Externas;

- Devem ser considerados o levantamento e mapeamento de outras fontes de dados não marcadas acima. Essas fontes serão detalhadas durante a fase de detalhamento de requisitos/Especificação Funcional;

#### Cliente Único – Campanha/Oferta

**Descrição:**

Este módulo deve permitir visualizar o histórico de adesões a campanhas e ofertas de clientes, mesmo que não exista uma migração ou ativação de plano no CRM. Deve ser possível acompanhar a migração de campanhas (com visualização da campanha anterior e da atual), status da campanha, ponto de venda, canal de venda e período de vigência. Estas informações deverão ser interligadas com dados financeiros no DW (faturamento, receita, multas, etc.).

**Tipo de Desenvolvimento**

Segue a marcação do Tipo de desenvolvimento esperado para o assunto:

|  |  |
| --- | --- |
| ***X*** | Evolução no Módulo Existente |
|  | Construção de um Novo Módulo |

**Descrição do Desenvolvimento**

Segue a marcação do Impacto por camada de desenvolvimento:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***Camada Desenvolvimento*** | ***Melhorias*** | ***Construção*** |
| Modelo de Dados Lógico e Físico Relacional | X | X |
| Extração Fonte X Carga Relacional | X | X |
| Modelo de Dados Lógico e Físico Dimensional | X | X |
| Extração Relacional X Carga Dimensional | X | X |
| Extratores | X | X |
| Camada Semântica |  | X |
| Relatórios, Dashboards e Mobile |  | X |

**Principais Sistemas Legados Envolvidos**

Segue a marcação dos Principais Sistemas Legados:

|  |  |
| --- | --- |
| N | Clarify |
| N | SAC |
| N | SFA (R2) |
| A | Siebel 6.3 |
| A | Siebel 8 |
| A | Siebel Mkt |
| N | SINN (Cabo) |
| N | SINN DTH |
| A | STC DADOS |
| A | STC VOZ |

**Legenda de marcação dos sistemas:**

N – Nova Fonte de Dados – fonte ainda não acessada pelo DW

I – Incluir interface com Fonte de Dados já utilizada pelo DW

A – Alteração na Fonte de Dados já utilizada

M – Fonte de Dados utilizada e será mantida

Observações:

- Para esse assunto deve ser considerada a utilização de Fontes Externas;

- Devem ser considerados o levantamento e mapeamento de outras fontes de dados não marcadas acima. Essas fontes serão detalhadas durante a fase de detalhamento de requisitos/Especificação Funcional;

#### Cliente Único – Produtos e Serviços

**Descrição:**

Este módulo deve permitir visualizar os produtos ofertados pela empresa (voz móvel, voz fixa, 3G, circuitos de dados, circuitos ADSL, TV, bundle, etc.), serviços (caixa postal, identificador de chamadas, franquias adicionais de voz, de SMS e de 3G, etc.), meios de acesso, contratos, características do produto (velocidade, franquia de voz, franquia de dados, pacote de canais de TV, pacotes de canais adicionais de TV, etc.), benefícios, pontos de venda, canais, equipamentos, portabilidade e inventário de rede. Deverão ser também disponibilizadas informações de geoprocessamento, como informações geográficas da rede, logradouros liberados e bloqueados para venda, potencial de mercado (logradouros sem fixo instalado), dados estatísticos e geográficos do Censo, etc. A carga no DW deverá se basear nas OS dos diversos CRMs da empresa, permitindo assim o acompanhamento das vendas (brutas, líquidas e gross adds), retiradas, cancelamentos, migrações, planta e safra.

**Tipo de Desenvolvimento**

Segue a marcação do Tipo de desenvolvimento esperado para o assunto:

|  |  |
| --- | --- |
| ***X*** | Evolução no Módulo Existente |
|  | Construção de um Novo Módulo |

**Descrição do Desenvolvimento**

Segue a marcação do Impacto por camada de desenvolvimento:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***Camada Desenvolvimento*** | ***Melhorias*** | ***Construção*** |
| Modelo de Dados Lógico e Físico Relacional | X | X |
| Extração Fonte X Carga Relacional | X | X |
| Modelo de Dados Lógico e Físico Dimensional | X | X |
| Extração Relacional X Carga Dimensional | X | X |
| Extratores | X | X |
| Camada Semântica |  | X |
| Relatórios, Dashboards e Mobile |  | X |

**Principais Sistemas Legados Envolvidos**

Segue a marcação dos Principais Sistemas Legados:

|  |  |
| --- | --- |
| N | ABD |
| N | BANCO ORACLE DE INFORMAÇÕES GEOGRÁFICAS |
| N | BASE DE FRAUDE |
| N | BDI |
| M | BDO |
| N | BDU |
| N | BLL |
| N | CGR |
| N | Clarify |
| N | COGNATIS |
| N | COMUX |
| N | CONTROLE DE PORTAS XDSL CORPORATIVO |
| N | DATAQUALITY |
| N | EZCONET |
| N | GDE |
| N | GGC |
| N | GRANITE |
| N | NMS |
| N | OBJECTEL |
| N | PCP VELOX |
| N | PLANILHA |
| N | PW |
| N | SAC |
| I | SAP (R1) |
| I | SAP (R2) |
| N | SC2 |
| N | SCF |
| N | SEFE |
| N | SFA (R2) |
| N | SGVS |
| A | Siebel 6.3 |
| A | Siebel 8 |
| A | Siebel Mkt |
| N | SINN (Cabo) |
| N | SINN DTH |
| N | SITE ANATEL |
| N | SOL CORP |
| N | SPACIAL OBJECTS |
| A | STC DADOS |
| A | STC VOZ |
| N | TCSNET |
| N | TRANSACT R1 |
| N | TRANSACT R2 |
| N | VELOX MANAGER |

**Legenda de marcação dos sistemas:**

N – Nova Fonte de Dados – fonte ainda não acessada pelo DW

I – Incluir interface com Fonte de Dados já utilizada pelo DW

A – Alteração na Fonte de Dados já utilizada

M – Fonte de Dados utilizada e será mantida

Observações:

- Para esse assunto deve ser considerada a utilização de Fontes Externas;

- Devem ser considerados o levantamento e mapeamento de outras fontes de dados não marcadas acima. Essas fontes serão detalhadas durante a fase de detalhamento de requisitos/Especificação Funcional;

### MPN

**Descrição:**

O MPN é um módulo do STC que gerencia o cadastro de contratos de planos de negócio de clientes de telefonia fixa. Um cliente que tem um contrato deste tipo tem descontos em chamadas locais VC1, DDD ou DDI. Todo contrato tem um período de vigência. No DW, deverão ser disponibilizados dados de contratos, planos de negócio, vigência, pontos de venda, vendedor e cliente, assim como o relacionamento com dados de Cadastro (endereços, contas, produtos, serviços, meios de acesso, segmentação, campanhas, ofertas, benefícios, canais, etc.). Deverá ser possível, a partir das OS dos CRMs de telefonia fixa da empresa, ter o acompanhamento das vendas (brutas, líquidas e gross adds), retiradas, cancelamentos, migrações e planta do MPN. Os planos de negócio deverão passar por processo de tradução, incluindo atributos como a classificação da Anatel. O histórico de todas estas visões deverá ser armazenado no DW. Além da visão cadastral, deverá ser possível visualizar informações financeiras do MPN, como o valor faturado do plano MPN (incluindo a concessão de benefícios), tarifas, ciclo de faturamento, código tarifário, franquias, retarifações de tráfego, contestação, etc. Outra visão necessária é a de tráfego cursado do MPN (minutos gastos dentro do plano MPN contratado).

**Tipo de Desenvolvimento**

Segue a marcação do Tipo de desenvolvimento esperado para o assunto:

|  |  |
| --- | --- |
| ***X*** | Evolução no Módulo Existente |
|  | Construção de um Novo Módulo |

**Descrição do Desenvolvimento**

Segue a marcação do Impacto por camada de desenvolvimento:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***Camada Desenvolvimento*** | ***Melhorias*** | ***Construção*** |
| Modelo de Dados Lógico e Físico Relacional | X | X |
| Extração Fonte X Carga Relacional | X | X |
| Modelo de Dados Lógico e Físico Dimensional | X | X |
| Extração Relacional X Carga Dimensional | X | X |
| Extratores | X | X |
| Camada Semântica |  | X |
| Relatórios, Dashboards e Mobile |  | X |

**Principais Sistemas Legados Envolvidos**

Segue a marcação dos Principais Sistemas Legados:

|  |  |
| --- | --- |
| N | SAC |
| N | SFA (R2) |
| A | SISRAF |
| A | STC VOZ |

**Legenda de marcação dos sistemas:**

N – Nova Fonte de Dados – fonte ainda não acessada pelo DW

I – Incluir interface com Fonte de Dados já utilizada pelo DW

A – Alteração na Fonte de Dados já utilizada

M – Fonte de Dados utilizada e será mantida

Observações:

- Para esse assunto deve ser considerada a utilização de Fontes Externas;

- Devem ser considerados o levantamento e mapeamento de outras fontes de dados não marcadas acima. Essas fontes serão detalhadas durante a fase de detalhamento de requisitos/Especificação Funcional.

### Atendimento

#### URA (Atendimento Eletrônico)

**Descrição:**

Esse módulo deve viabilizar a análise das informações do atendimento eletrônico da empresa permitindo análises quanto à navegação das ligações nos canais 880 R2 e Oi TV.

Quantificar as chamadas conforme finalizações (derivadas para o Atendimento Humano, finalizadas na URA, finalizadas com erro, etc.).

Identificar os clientes e suas características que originaram as chamadas (reclamação ou informação). Identificar chamadas repetidas por número e cliente.

**Tipo de Desenvolvimento**

Segue a marcação do Tipo de desenvolvimento esperado para o assunto:

|  |  |
| --- | --- |
| **x** | Evolução no Módulo Existente |
|  | Construção de um Novo Módulo |

**Descrição do Desenvolvimento**

Segue a marcação do Impacto por camada de desenvolvimento:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***Camada Desenvolvimento*** | ***Melhorias*** | ***Construção*** |
| Modelo de Dados Lógico e Físico Relacional |  | X |
| Extração Fonte X Carga Relacional |  | X |
| Modelo de Dados Lógico e Físico Dimensional | X | X |
| Extração Relacional X Carga Dimensional | X | X |
| Extratores |  | X |
| Camada Semântica |  | X |
| Relatórios, Dashboards e Mobile |  | X |

**Principais Sistemas Legados Envolvidos**

Segue a marcação dos Principais Sistemas Legados:

|  |  |
| --- | --- |
| M | DRC\_Chamadas |
| M | URA \*144 |
| M | URA 10331 |
| M | URA 880 R1 e R3 |
| N | URA 880 R2 |
| N | URA Oi TV |

Observações:

- Para esse assunto deve ser considerada a utilização de Fontes Externas;

- Devem ser considerados o levantamento e mapeamento de outras fontes de dados não marcadas acima. Essas fontes serão detalhadas durante a fase de detalhamento de requisitos/Especificação Funcional.

#### Call Center (Atendimento Humano)

**Descrição:**

Esse módulo deve viabilizar a análise das informações do atendimento humano da empresa, permitindo análises quanto à navegação das ligações a partir dos diversos canais (por ex. 880, 144, 10331, BrtCC, Oi TV, Escolas, etc.).

Acompanhamento das chamadas desde o seu direcionamento ao atendimento humano até o último encaminhamento realizado, incluindo as transferências e tempos em cada etapa.

Rastreamento de toda árvore de motivos de contato e sua integração ao ambiente de atendimento eletrônico (URA e Humano)

Acompanhamento de todos os tipos de registro de reparo e contestações abertas (segmentadas por natureza), emitidos pelo atendimento humano de forma a permitir a gestão e o aprimoramento da capacidade da solução remota. (interação com os assuntos “OS”, “BD”, “BT”, “BA” e “TT”).

Medição do tempo de fila no call center e do tempo de resposta nos bilhetes de defeito (BD), apenas para as Escolas clientes Oi em banda larga.

**Tipo de Desenvolvimento**

Segue a marcação do Tipo de desenvolvimento esperado para o assunto:

|  |  |
| --- | --- |
|  | Evolução no Módulo Existente |
| **X** | Construção de um Novo Módulo |

**Descrição do Desenvolvimento**

Segue a marcação do Impacto por camada de desenvolvimento:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***Camada Desenvolvimento*** | ***Melhorias*** | ***Construção*** |
| Modelo de Dados Lógico e Físico Relacional |  | X |
| Extração Fonte X Carga Relacional |  | X |
| Modelo de Dados Lógico e Físico Dimensional |  | X |
| Extração Relacional X Carga Dimensional |  | X |
| Extratores |  | X |
| Camada Semântica |  | X |
| Relatórios, Dashboards e Mobile |  | X |

**Principais Sistemas Legados Envolvidos**

Segue a marcação dos Principais Sistemas Legados:

|  |  |
| --- | --- |
| I | DRC\_Chamadas |
| N | Front-End (T-Guidance) |
| N | QA |
| N | SINN (Cabo) |
| N | SINN DTH |
| N | ECH (Contax) |

Observações:

- Para esse assunto deve ser considerada a utilização de Fontes Externas;

- Devem ser considerados o levantamento e mapeamento de outras fontes de dados não marcadas acima. Essas fontes serão detalhadas durante a fase de detalhamento de requisitos/Especificação Funcional.

#### Atendimento – Web

**Descrição:**

Esse módulo deve viabilizar o acompanhamento das transações realizadas por cada cliente nos canais de atendimento web e de autoatendimento.

Acompanhar ações como criação de login, cancelamento do cadastro; conta sem papel; débito automático; recarga e demais serviços disponibilizados nos diversos canais e parceiros (Oi Pontos e SVA). Assim como os pedidos, vendas e instalações dos produtos comercializados.

Identificar o retorno de efetivação dos serviços nos sistemas legados (finalização das ordens de serviço originadas pelos canais).

Todas as análises devem ser apuradas por canal (ex. Minha Oi, Minha Oi Mobile, Chat, Terminais de Autoatendimento, etc.).

**Tipo de Desenvolvimento**

Segue a marcação do Tipo de desenvolvimento esperado para o assunto:

|  |  |
| --- | --- |
|  | Evolução no Módulo Existente |
| **X** | Construção de um Novo Módulo |

**Descrição do Desenvolvimento**

Segue a marcação do Impacto por camada de desenvolvimento:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***Camada Desenvolvimento*** | ***Melhorias*** | ***Construção*** |
| Modelo de Dados Lógico e Físico Relacional |  | X |
| Extração Fonte X Carga Relacional |  | X |
| Modelo de Dados Lógico e Físico Dimensional |  | X |
| Extração Relacional X Carga Dimensional |  | X |
| Extratores |  | X |
| Camada Semântica |  | X |
| Relatórios, Dashboards e Mobile |  | X |

**Principais Sistemas Legados Envolvidos**

Segue a marcação dos Principais Sistemas Legados:

|  |  |
| --- | --- |
| N | Base Minha Oi/SSO |
| I | CDI |
| I | Novo CRM |
| N | Sistema da M4U (empresa terceirizada) |
| N | ECH |
| N | RITA |

Observações:

- Para esse assunto deve ser considerada a utilização de Fontes Externas;

- Devem ser considerados o levantamento e mapeamento de outras fontes de dados não marcadas acima. Essas fontes serão detalhadas durante a fase de detalhamento de requisitos/Especificação Funcional;

#### Atendimento – Anatel

**Descrição:**

Esse módulo deve viabilizar o acompanhamento de todo o fluxo de reclamações do órgão ANATEL, em todas as suas fases de tratamento (status, gerências responsáveis, etc.).

**Acompanhar os créditos, débitos e descontos concedidos nos sistemas legados referentes a decisões e acordos em âmbito ANATEL. Assim como os cenários de cobrança, pois durante um processo Anatel, não há cobrança ao cliente.**

**Análise e acompanhamento de metas x realizado.**

**Acompanhamento de todos os tipos de registro de reparo emitidos pelo Back Office ANATEL de forma a permitir a gestão e acompanhamento do tratamento.**

**Tipo de Desenvolvimento**

Segue a marcação do Tipo de desenvolvimento esperado para o assunto:

|  |  |
| --- | --- |
|  | Evolução no Módulo Existente |
| **X** | Construção de um Novo Módulo |

**Descrição do Desenvolvimento**

Segue a marcação do Impacto por camada de desenvolvimento:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***Camada Desenvolvimento*** | ***Melhorias*** | ***Construção*** |
| Modelo de Dados Lógico e Físico Relacional |  | X |
| Extração Fonte X Carga Relacional |  | X |
| Modelo de Dados Lógico e Físico Dimensional |  | X |
| Extração Relacional X Carga Dimensional |  | X |
| Extratores |  | X |
| Camada Semântica |  | X |
| Relatórios, Dashboards e Mobile |  | X |

**Principais Sistemas Legados Envolvidos**

Segue a marcação dos Principais Sistemas Legados:

|  |  |
| --- | --- |
| N | JIRA |
| I | STC VOZ |
| I | STC DADOS |
| N | SAC |
| I | Siebel 6.3 |
| N | Clarify |
| I | Siebel Mkt |
| N | Novo CRM |
| I | SISRAF |
| N | SAF |
| N | SINN DTH |
| N | SAG (R2) |
| N | SFA (R2) |
| N | ATI - AXLWIN (Fornecedor TECLAN) |
| I | DRC\_Chamadas |
| N | ECH |
| I | SISJUR |
| N | FOCUS |

Observações:

- Para esse assunto deve ser considerada a utilização de Fontes Externas;

- Devem ser considerados o levantamento e mapeamento de outras fontes de dados não marcadas acima. Essas fontes serão detalhadas durante a fase de detalhamento de requisitos/Especificação Funcional.

#### Atendimento – Procon

**Descrição:**

Esse módulo deve viabilizar o acompanhamento de todo o fluxo de reclamações do órgão PROCON, em todas as suas fases de tratamento e **tipos de entrada (ex. 0800, CIP, CIP-WEB, Ofício, etc.).**

**Acompanhar os créditos, débitos e descontos concedidos nos sistemas legados referentes a decisões e acordos em âmbito PROCON. Assim como cenários de cobrança e efetivação dos pagamentos referentes a determinações ou acordos em âmbito PROCON.**

**Análise e acompanhamento de metas x realizado.**

**Acompanhamento de todos os tipos de registro de reparo emitidos pelo Back Office PROCON de forma a permitir a gestão e acompanhamento do tratamento.**

**Tipo de Desenvolvimento**

Segue a marcação do Tipo de desenvolvimento esperado para o assunto:

|  |  |
| --- | --- |
|  | Evolução no Módulo Existente |
| **x** | Construção de um Novo Módulo |

**Descrição do Desenvolvimento**

Segue a marcação do Impacto por camada de desenvolvimento:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***Camada Desenvolvimento*** | ***Melhorias*** | ***Construção*** |
| Modelo de Dados Lógico e Físico Relacional |  | X |
| Extração Fonte X Carga Relacional |  | X |
| Modelo de Dados Lógico e Físico Dimensional |  | X |
| Extração Relacional X Carga Dimensional |  | X |
| Extratores |  | X |
| Camada Semântica |  | X |
| Relatórios, Dashboards e Mobile |  | X |

**Principais Sistemas Legados Envolvidos**

Segue a marcação dos Principais Sistemas Legados:

|  |  |
| --- | --- |
| I | STC VOZ |
| I | STC DADOS |
| N | SAC |
| I | Siebel 6.3 |
| N | Clarify |
| I | Siebel Mkt |
| N | Novo CRM |
| I | SISRAF |
| N | SAF |
| N | SINN DTH |
| N | SAG (R2) |
| N | SFA (R2) |
| N | ATI - AXLWIN (Fornecedor TECLAN) |
| I | DRC\_Chamadas |
| N | ECH |
| I | SISJUR |
| I | SAP (R1) |
| N | SAP (R2) |
| N | **ICG (Indicadores de Controle de Qualidade - Sistema que substituiu o PRISMA)** |

Observações:

- Para esse assunto deve ser considerada a utilização de Fontes Externas;

- Devem ser considerados o levantamento e mapeamento de outras fontes de dados não marcadas acima. Essas fontes serão detalhadas durante a fase de detalhamento de requisitos/Especificação Funcional;

#### Atendimento – Operações Jurídicas

**Descrição:**

Esse módulo deve viabilizar a evolução do módulo DM Operações Jurídicas, já existente para os processos JEC (Juizado Especial Cível) e Vara Cível ‘Consumidor’.

Necessário tratar os valores judiciais de bloqueio de depósitos relativos a obrigações não cumpridas referentes aos processos

Acompanhamento dos cenários de cobrança, créditos, débitos e descontos concedidos nos sistemas legados referentes a decisões e acordos judiciais. Assim como da efetivação dos pagamentos.

**Acompanhamento de todos os tipos de registro de reparo emitidos pelo Back Office JEC/Cível Consumidor de forma a permitir a gestão e acompanhamento do tratamento.**

**Tipo de Desenvolvimento**

Segue a marcação do Tipo de desenvolvimento esperado para o assunto:

|  |  |
| --- | --- |
| **X** | Evolução no Módulo Existente |
|  | Construção de um Novo Módulo |

**Descrição do Desenvolvimento**

Segue a marcação do Impacto por camada de desenvolvimento:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***Camada Desenvolvimento*** | ***Melhorias*** | ***Construção*** |
| Modelo de Dados Lógico e Físico Relacional |  | X |
| Extração Fonte X Carga Relacional |  | X |
| Modelo de Dados Lógico e Físico Dimensional | X |  |
| Extração Relacional X Carga Dimensional | X |  |
| Extratores |  | X |
| Camada Semântica |  | X |
| Relatórios, Dashboards e Mobile |  | X |

**Principais Sistemas Legados Envolvidos**

Segue a marcação dos Principais Sistemas Legados:

|  |  |
| --- | --- |
| I | STC VOZ |
| I | STC DADOS |
| N | SAC |
| I | Siebel 6.3 |
| N | Clarify |
| N | Novo CRM |
| I | SISRAF |
| N | SAF |
| N | SINN DTH |
| N | SAG (R2) |
| N | SFA (R2) |
| I | SISJUR |
| I | SAP (R1) |
| N | SAP (R2) |
| N | **Bloqueio e Depósitos KPMG** |

Observações:

- Para esse assunto deve ser considerada a utilização de Fontes Externas;

- Devem ser considerados o levantamento e mapeamento de outras fontes de dados não marcadas acima. Essas fontes serão detalhadas durante a fase de detalhamento de requisitos/Especificação Funcional;

#### Atendimento – Gestão Jurídica

**Descrição:**

Acompanhamento de todo o fluxo com todas as fases dos tipos de processos Trabalhista, Tributário, Cível Estratégico e PEX (processos referentes aos Planos de Expansão).

**Tipo de Desenvolvimento**

Segue a marcação do Tipo de desenvolvimento esperado para o assunto:

|  |  |
| --- | --- |
|  | Evolução no Módulo Existente |
| **X** | Construção de um Novo Módulo |

**Descrição do Desenvolvimento**

Segue a marcação do Impacto por camada de desenvolvimento:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***Camada Desenvolvimento*** | ***Melhorias*** | ***Construção*** |
| Modelo de Dados Lógico e Físico Relacional |  | X |
| Extração Fonte X Carga Relacional |  | X |
| Modelo de Dados Lógico e Físico Dimensional |  | X |
| Extração Relacional X Carga Dimensional |  | X |
| Extratores |  | X |
| Camada Semântica |  | X |
| Relatórios, Dashboards e Mobile |  | X |

**Principais Sistemas Legados Envolvidos**

Segue a marcação dos Principais Sistemas Legados:

|  |  |
| --- | --- |
| I | SISJUR |
| I | SAP (R1) |
| N | SAP (R2) |

Observações:

- Para esse assunto deve ser considerada a utilização de Fontes Externas;

- Devem ser considerados o levantamento e mapeamento de outras fontes de dados não marcadas acima. Essas fontes serão detalhadas durante a fase de detalhamento de requisitos/Especificação Funcional;

#### Atendimento Judicial – Oi Legal

**Descrição:**

Acompanhar o atendimento das ordens judiciais tratadas pela gerência de Atendimento Judicial.

Recebemos ordens judiciais de diversas naturezas, como: quebra de sigilo da rede fixa ou móvel; quebra de sigilo de IP; interceptação do áudio da rede de telefonia fixa e móvel, etc.

Elementos de análises importantes: atendimento dentro e fora do prazo, tempo médio, áreas afetadas, motivos, etc.

**Tipo de Desenvolvimento**

Segue a marcação do Tipo de desenvolvimento esperado para o assunto:

|  |  |
| --- | --- |
|  | Evolução no Módulo Existente |
| **X** | Construção de um Novo Módulo |

**Descrição do Desenvolvimento**

Segue a marcação do Impacto por camada de desenvolvimento:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***Camada Desenvolvimento*** | ***Melhorias*** | ***Construção*** |
| Modelo de Dados Lógico e Físico Relacional |  | X |
| Extração Fonte X Carga Relacional |  | X |
| Modelo de Dados Lógico e Físico Dimensional |  | X |
| Extração Relacional X Carga Dimensional |  | X |
| Extratores |  | X |
| Camada Semântica |  | X |
| Relatórios, Dashboards e Mobile |  | X |

**Principais Sistemas Legados Envolvidos**

Segue a marcação dos Principais Sistemas Legados:

|  |  |
| --- | --- |
| N | Oi Legal |

Observações:

- Para esse assunto deve ser considerada a utilização de Fontes Externas;

- Devem ser considerados o levantamento e mapeamento de outras fontes de dados não marcadas acima. Essas fontes serão detalhadas durante a fase de detalhamento de requisitos/Especificação Funcional;

### Operações

#### Operação - Ordens de Serviço

**Descrição:**

**Disponibilizar informações de toda tramitação das Ordens de Serviços (OSs), desde a sua criação até sua finalização. Mapear o ciclo de vida pelo status, tipos, backlog, tempos médios de atendimento por área, relacionamento com demais canais que geraram a OS, etc.**

**Exemplos de “tipos” de ordens de serviço: Instalação, Mudança de endereço, Retirada, Reinstalação, Troca de número, Mudança de velocidade, CORIS (correção de instalação), mudança de plano, portabilidade, etc.**

**Devem ser geradas análises como: total de OSs dentro e fora do prazo, encerradas, pendentes; Tempo acumulado por área; Quantidade de Tramitações pelas áreas, etc.**

**Disponibilizar análises sobre as viabilidades prévias de serviços (instalação) de circuitos de dados. Antes da abertura da OS de instalação de circuito é realizada uma prévia da viabilidade técnica e financeira do atendimento corporativo.**

**Disponibilizar informações de INSAPOIO.**

**INSAPOIO são solicitações que não são classificadas como serviço ou reparo. Um INSAPOIO é aberto quando é necessário realizar um suporte para um problema “recorrente” identificado.**

**Disponibilizar informações sobre Ressarcimento de danos de descarga elétrica; Reserva de faixas de numeração.**

**Disponibilizar informações sobre os atendimentos presenciais (Fixa, Móvel, Oi TV DTH e Oi TV Cabo).**

**Criar uma indicadores diretos (OSs extraídas) ou calculados (ALTA – OS de ativação extraindo as Migrações, etc.), possibilitando o calculo de forma padronizada dos principais KPIs.**

**Tipo de Desenvolvimento**

Segue a marcação do Tipo de desenvolvimento esperado para o assunto:

|  |  |
| --- | --- |
|  | Evolução no Módulo Existente |
| **X** | Construção de um Novo Módulo |

**Descrição do Desenvolvimento**

Segue a marcação do Impacto por camada de desenvolvimento:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***Camada Desenvolvimento*** | ***Melhorias*** | ***Construção*** |
| Modelo de Dados Lógico e Físico Relacional |  | X |
| Extração Fonte X Carga Relacional |  | X |
| Modelo de Dados Lógico e Físico Dimensional |  | X |
| Extração Relacional X Carga Dimensional |  | X |
| Extratores |  | X |
| Camada Semântica |  | X |
| Relatórios, Dashboards e Mobile |  | X |

**Principais Sistemas Legados Envolvidos**

Segue a marcação dos Principais Sistemas Legados:

|  |  |
| --- | --- |
| I | STC Voz |
| I | STC Dados |
| N | SAC |
| N | Novo CRM |
| I | Siebel 6.3 |
| N | SND (sistema do usuário) |
| N | **Viabilidade Web (sistema do usuário)** |
| N | **SGD ou GDBO (novo)** |
| N | **SGFT** |
| N | **Ferramenta Oi TV** |
| N | **GEFI** |
| N | **GRP** |

Observações:

- Para esse assunto deve ser considerada a utilização de Fontes Externas;

- Devem ser considerados o levantamento e mapeamento de outras fontes de dados não marcadas acima. Essas fontes serão detalhadas durante a fase de detalhamento de requisitos/Especificação Funcional;

#### Operação – Bilhete de Defeito (BD) e Bilhete de Triagem (BT)

**Descrição:**

**Disponibilizar informações de Bilhetes de Defeito (BDs) e Bilhetes de Triagem (BTs). Toda sua tramitação desde a abertura até sua finalização. Indicar características como: status, tipos, tramitações pelas áreas, etc.**

**Gerar dados de reincidência, prazos (dentro e fora), pendências, ofensores (equipamentos e/ou áreas), interrupções, etc.**

**Tipo de Desenvolvimento**

Segue a marcação do Tipo de desenvolvimento esperado para o assunto:

|  |  |
| --- | --- |
|  | Evolução no Módulo Existente |
| **X** | Construção de um Novo Módulo |

**Descrição do Desenvolvimento**

Segue a marcação do Impacto por camada de desenvolvimento:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***Camada Desenvolvimento*** | ***Melhorias*** | ***Construção*** |
| Modelo de Dados Lógico e Físico Relacional |  | X |
| Extração Fonte X Carga Relacional |  | X |
| Modelo de Dados Lógico e Físico Dimensional |  | X |
| Extração Relacional X Carga Dimensional |  | X |
| Extratores |  | X |
| Camada Semântica |  | X |
| Relatórios, Dashboards e Mobile |  | X |

**Principais Sistemas Legados Envolvidos**

Segue a marcação dos Principais Sistemas Legados:

|  |  |
| --- | --- |
| I | STC Voz |
| I | STC Dados |
| N | SAC |
| N | Novo CRM |
| N | STME |
| N | SGFT |

Observações:

- Para esse assunto deve ser considerada a utilização de Fontes Externas;

- Devem ser considerados o levantamento e mapeamento de outras fontes de dados não marcadas acima. Essas fontes serão detalhadas durante a fase de detalhamento de requisitos/Especificação Funcional.

#### Operação – Bilhete de Atividade (BA)

**Descrição:**

**Disponibilizar informações de Bilhetes de Atividade (BAs). Toda sua tramitação desde a abertura até sua finalização.**

**Disponibilizar status, tipos, criticidade, códigos de alarmes, COS (área em que o BA foi tratado), fonte informante (área de origem do chamado), Área Técnica do BA (transmissão, fixa, etc.), Natureza do BA (corretiva, preventiva, etc.), etc.**

**Gerar dados de prazos (dentro e fora), pendências, ofensores (equipamentos e/ou áreas), vultos (Interrupções causadas por paralisação da rede), backlog, BAs de Interconexão/Outras Operadoras, falhas não detectadas pelos sistemas de gerência, etc.**

**Relacionar os BAs com os CINPPs (Comunicado de Interrupção Não Programada) com ou sem registro na Anatel.**

**Tipo de Desenvolvimento**

Segue a marcação do Tipo de desenvolvimento esperado para o assunto:

|  |  |
| --- | --- |
|  | Evolução no Módulo Existente |
| **X** | Construção de um Novo Módulo |

**Descrição do Desenvolvimento**

Segue a marcação do Impacto por camada de desenvolvimento:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***Camada Desenvolvimento*** | ***Melhorias*** | ***Construção*** |
| Modelo de Dados Lógico e Físico Relacional |  | X |
| Extração Fonte X Carga Relacional |  | X |
| Modelo de Dados Lógico e Físico Dimensional |  | X |
| Extração Relacional X Carga Dimensional |  | X |
| Extratores |  | X |
| Camada Semântica |  | X |
| Relatórios, Dashboards e Mobile |  | X |

**Principais Sistemas Legados Envolvidos**

Segue a marcação dos Principais Sistemas Legados:

|  |  |
| --- | --- |
| N | STME |
| N | SGFT |
| N | CCINPP |
| N | CGR07 |

Observações:

- Para esse assunto deve ser considerada a utilização de Fontes Externas;

- Devem ser considerados o levantamento e mapeamento de outras fontes de dados não marcadas acima. Essas fontes serão detalhadas durante a fase de detalhamento de requisitos/Especificação Funcional;

#### Operação – Trouble Ticket (TT)

**Descrição:**

**Disponibilizar informações de Trouble Tickets (TTs).Toda sua tramitação desde a abertura até sua finalização.**

**Disponibilizar status, tipos (reclamações, reparos, solicitações e elogios).**

**Gerar dados de prazos (dentro e fora), pendências, ofensores (equipamentos e/ou áreas), paralisações (por elementos de rede, terminais, acessos), disponibilidade do backbone de transmissão, etc.**

**Relacionar os TTs registrados em CINPP (Comunicado de Interrupção Não Programada).**

**Tipo de Desenvolvimento**

Segue a marcação do Tipo de desenvolvimento esperado para o assunto:

|  |  |
| --- | --- |
|  | Evolução no Módulo Existente |
| **x** | Construção de um Novo Módulo |

**Descrição do Desenvolvimento**

Segue a marcação do Impacto por camada de desenvolvimento:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***Camada Desenvolvimento*** | ***Melhorias*** | ***Construção*** |
| Modelo de Dados Lógico e Físico Relacional |  | X |
| Extração Fonte X Carga Relacional |  | X |
| Modelo de Dados Lógico e Físico Dimensional |  | X |
| Extração Relacional X Carga Dimensional |  | X |
| Extratores |  | X |
| Camada Semântica |  | X |
| Relatórios, Dashboards e Mobile |  | X |

**Principais Sistemas Legados Envolvidos**

Segue a marcação dos Principais Sistemas Legados:

|  |  |
| --- | --- |
| I | STC Voz |
| I | STC Dados |
| N | SGFT |
| N | CINPP |

Observações:

- Para esse assunto deve ser considerada a utilização de Fontes Externas;

- Devem ser considerados o levantamento e mapeamento de outras fontes de dados não marcadas acima. Essas fontes serão detalhadas durante a fase de detalhamento de requisitos/Especificação Funcional.

#### Operação – Desempenho de Rede

**Descrição:**

**Disponibilizar informações relacionadas ao desempenho da Rede Oi. Tendo em vista as diversas tecnologias e equipamentos.**

**Exemplos de informações necessárias para a medição do desempenho dos links e equipamentos.**

* **Taxa de congestionamento; Sessões simultâneas; Tráfego dos links por interface; Desempenho dos equipamentos por: utilização de CPU (%), quantidade de Memória RAM disponível, ocupação de Memória RAM (%), fragmentação de Memória RAM (%), temperatura (°C), disponibilidade (% e hh:mm:ss), etc.**
* **Informações de queda de chamadas não completadas e seus motivos;**
* **Análise de CI (Comunicado de Interrupção) com controle de volumetria, custos e registros em CINPP (Comunicado de Interrupção Não Programada);**
* **Desempenho dos serviços de Call Center Oi Fixo e Móvel, tendo por base CDRs da Rede Fixa (BD-GDBO) e Rede Móvel (BD-CDRVIEW);**
* **Desempenho do tráfego internacional tendo por base CDRs da Rede Fixa (BD-GDBO);**
* **Desempenho de todos os serviços tratados na rede inteligente da Rede Fixa, tendo por base os CDRs da Rede Inteligente (PCS);**
* **Acompanhamento de Desempenho da Rede Fixa - LDN e LOCAL e tráfego da Rede Móvel;**
* **Acompanhamento do Tráfego de sinalização (Entrada, saída, balanceamento dos links, balanceamento dos linkset e contingenciamento de linkset);**
* **Ocupação da Rede Móvel - Core de Dados, Acesso, Core Voz (ex. Throughput, taxa de ocupação, Pico de Usuários, Pontos críticos da Ocupação, ofensores, Drop de pacotes, Taxa de ocupação de VLR, Taxa de ocupação de HLR, Taxa de utilização dos links de sinalização, etc.);**
* **Ocupação e capacidade dos elementos do core da móvel (HLR, IN, MGW, VLR);**
* **Acompanhamento Core de Dados GPRS e 3G (ex: Avaliar o processo de registro de clientes na rede GPRS; Avaliar o processo que possibilita o estabelecimento de sessão GPRS pelo cliente; Avaliar o processo que possibilita o estabelecimento de sessão 3G);**
* **Disponibilidade de Serviço (Vulto);**
* Informar facilidade fim a fim (caminho na rede) dos equipamentos até a topologia física e base dos links (ponta a x ponta b);

**Tipo de Desenvolvimento**

Segue a marcação do Tipo de desenvolvimento esperado para o assunto:

|  |  |
| --- | --- |
|  | Evolução no Módulo Existente |
| **X** | Construção de um Novo Módulo |

**Descrição do Desenvolvimento**

Segue a marcação do Impacto por camada de desenvolvimento:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***Camada Desenvolvimento*** | ***Melhorias*** | ***Construção*** |
| Modelo de Dados Lógico e Físico Relacional |  | X |
| Extração Fonte X Carga Relacional |  | X |
| Modelo de Dados Lógico e Físico Dimensional |  | X |
| Extração Relacional X Carga Dimensional |  | X |
| Extratores |  | X |
| Camada Semântica |  | X |
| Relatórios, Dashboards e Mobile |  | X |

**Principais Sistemas Legados Envolvidos**

Segue a marcação dos Principais Sistemas Legados:

|  |  |
| --- | --- |
| N | SATCEL |
| N | SGFT |
| N | CINPP |
| N | OSS |
| N | SGD ou GDBO (novo) |
| N | eHealth |

Observações:

- Para esse assunto deve ser considerada a utilização de Fontes Externas;

- Devem ser considerados o levantamento e mapeamento de outras fontes de dados não marcadas acima. Essas fontes serão detalhadas durante a fase de detalhamento de requisitos/Especificação Funcional;

#### Operação – Inventário de Rede

**Descrição:**

Disponibilizar base de inventário dos equipamentos de rede (ex: DSLAM, ATM, BRAS, BB IP, ROTEADOR DE ACESSO, servidor DNS, LAN de POP, etc.) e da REDE METRO.

Exemplos de características necessárias para armazenar a informação, tendo cada equipamento suas particularidades: Hostname do equipamento, Estação, Localidade, Município, UF, GEO, Placa de Recurso (Uplink), Modelo, Fabricante, Tecnologia, Portas instaladas, Portas ativas, Com velocidade real do Uplink e Com EILD, capacidade, quantidade de interfaces (total, ativas e vagas), tipo de placa (total, ativas e vagas), quantidade de portas (interfaces ativas e vagas), data de ativação (dd/mm/aaaa), hierarquia, segmentação (ex: misto, vpn vip, ip connect), tipo de placa da line card, quantidade de memória de cada line card, status (em quarentena. liberado ok, liberado com restrição, legado, ok) , etc.

**Tipo de Desenvolvimento**

Segue a marcação do Tipo de desenvolvimento esperado para o assunto:

|  |  |
| --- | --- |
|  | Evolução no Módulo Existente |
| **X** | Construção de um Novo Módulo |

**Descrição do Desenvolvimento**

Segue a marcação do Impacto por camada de desenvolvimento:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***Camada Desenvolvimento*** | ***Melhorias*** | ***Construção*** |
| Modelo de Dados Lógico e Físico Relacional |  | X |
| Extração Fonte X Carga Relacional |  | X |
| Modelo de Dados Lógico e Físico Dimensional |  | X |
| Extração Relacional X Carga Dimensional |  | X |
| Extratores |  | X |
| Camada Semântica |  | X |
| Relatórios, Dashboards e Mobile |  | X |

**Principais Sistemas Legados Envolvidos**

Segue a marcação dos Principais Sistemas Legados:

|  |  |
| --- | --- |
| N | eHealth |

Observações:

- Para esse assunto deve ser considerada a utilização de Fontes Externas;

- Devem ser considerados o levantamento e mapeamento de outras fontes de dados não marcadas acima. Essas fontes serão detalhadas durante a fase de detalhamento de requisitos/Especificação Funcional;

### Tráfego

#### Tráfego Cursado

**Descrição:**

Quando tratamos o assunto tráfego cursado, estamos falando de disponibilizar para o usuário informações que permitam a análise de todo o uso das nossas plataformas de voz fixa, voz móvel, dados fixa e dados móvel. Entenda-se por plataforma todos os componentes da arquitetura Oi responsável por identificar e qualificar uma chamada de voz ou um uso dos recursos de dados.

Através dessas informações deve ser possível tanto uma análise de indicadores consolidados de performance quanto à análise específica do comportamento de um cliente ou meio de acesso ou de um cenário de chamada, sendo assim, deve ficar claro que apenas em tempo de especificação serão definidos os níveis de granularidade dessas informações bem como todas as fontes inerentes ao assunto.

Como o assunto tráfego está diretamente relacionado aos clientes, produtos e faturamento da empresa, deve ser possível ligar tudo o que for coletado da nossa mediação com as informações de CRM como cadastro de cliente, produtos, endereço, área geográfica, tarifação como degrau tarifário, tipo de chamada ou qualquer outra informação correlacionada ao assunto tráfego.

**Tipo de Desenvolvimento**

Segue a marcação do Tipo de desenvolvimento esperado para o assunto:

|  |  |
| --- | --- |
| ***X*** | Evolução no Módulo Existente |
|  | Construção de um Novo Módulo |

**Descrição do Desenvolvimento**

Segue a marcação do Impacto por camada de desenvolvimento:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***Camada Desenvolvimento*** | ***Melhorias*** | ***Construção*** |
| Modelo de Dados Lógico e Físico Relacional | X |  |
| Extração Fonte X Carga Relacional | X | X |
| Modelo de Dados Lógico e Físico Dimensional | X |  |
| Extração Relacional X Carga Dimensional | X |  |
| Extratores | X | X |
| Camada Semântica |  | X |
| Relatórios, Dashboards e Mobile |  | X |

**Principais Sistemas Legados Envolvidos**

Segue a marcação dos Principais Sistemas Legados:

|  |  |
| --- | --- |
| M | MEDIAÇÃO |

**Legenda de marcação dos sistemas:**

N – Nova Fonte de Dados – fonte ainda não acessada pelo DW

I – Incluir interface com Fonte de Dados já utilizada pelo DW

A – Alteração na Fonte de Dados já utilizada

M – Fonte de Dados utilizada e será mantida

Observações:

- Para esse assunto deve ser considerada a utilização de Fontes Externas;

- Devem ser considerados o levantamento e mapeamento de outras fontes de dados não marcadas acima. Essas fontes serão detalhadas durante a fase de detalhamento de requisitos/Especificação Funcional;

#### Concorrência

**Descrição:**

O assunto concorrência tem por objetivo permitir comparar a nossa base de clientes com a base de clientes das outras operadoras, tendo como fonte as chamadas realizadas em nossa rede. Tendo em vista a abrangência das nossas redes fixa e móvel e o volume de clientes da nossa empresa, podemos utilizar todo o Tráfego realizado de ou para os meios de acesso das outras operadoras para estimar o tamanho da base dos concorrentes.

**Tipo de Desenvolvimento**

Segue a marcação do Tipo de desenvolvimento esperado para o assunto:

|  |  |
| --- | --- |
| ***X*** | Evolução no Módulo Existente |
|  | Construção de um Novo Módulo |

**Descrição do Desenvolvimento**

Segue a marcação do Impacto por camada de desenvolvimento:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***Camada Desenvolvimento*** | ***Melhorias*** | ***Construção*** |
| Modelo de Dados Lógico e Físico Relacional | X |  |
| Extração Fonte X Carga Relacional | X | X |
| Modelo de Dados Lógico e Físico Dimensional | X |  |
| Extração Relacional X Carga Dimensional | X |  |
| Extratores |  | X |
| Camada Semântica |  | X |
| Relatórios, Dashboards e Mobile |  | X |

**Principais Sistemas Legados Envolvidos**

Segue a marcação dos Principais Sistemas Legados:

|  |  |
| --- | --- |
| M | MEDIAÇÃO |
| A | TCE |

**Legenda de marcação dos sistemas:**

N – Nova Fonte de Dados – fonte ainda não acessada pelo DW

I – Incluir interface com Fonte de Dados já utilizada pelo DW

A – Alteração na Fonte de Dados já utilizada

M – Fonte de Dados utilizada e será mantida

Observações:

- Para esse assunto deve ser considerada a utilização de Fontes Externas;

- Devem ser considerados o levantamento e mapeamento de outras fontes de dados não marcadas acima. Essas fontes serão detalhadas durante a fase de detalhamento de requisitos/Especificação Funcional;

### Financeiro

#### Interconexão

**Descrição:**

O módulo de interconexão deve permitir ao usuário analisar todas as receitas e despesas de interconexão realizadas pela Oi. Para tanto, é necessário a criação de base de indicadores de interconexão onde serão carregadas todas as informações geradas por nossos sistemas de interconexão da fixa e da móvel.

Esses indicadores devem ser relacionados com nossos clientes, indicando sempre se foi uma receita ou despesa de interconexão e o fato gerador (chamada). Também precisamos relacionar essas informações com as demais operadoras conforme o cenário de interconexão.

Devido a Oi oferecer diversos produtos de fixa e móvel e ser constituída de um pool de empresas (TNL, Oi, BRT, etc.), possuímos o conceito de interconexão interna ou intercompany, ou seja, o uso de interconexão entre clientes do mesmo grupo, sendo necessária essa qualificação em nossos indicadores.

**Tipo de Desenvolvimento**

Segue a marcação do Tipo de desenvolvimento esperado para o assunto:

|  |  |
| --- | --- |
|  | Evolução no Módulo Existente |
| ***X*** | Construção de um Novo Módulo |

**Descrição do Desenvolvimento**

Segue a marcação do Impacto por camada de desenvolvimento:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***Camada Desenvolvimento*** | ***Melhorias*** | ***Construção*** |
| Modelo de Dados Lógico e Físico Relacional |  | X |
| Extração Fonte X Carga Relacional |  | X |
| Modelo de Dados Lógico e Físico Dimensional |  | X |
| Extração Relacional X Carga Dimensional |  | X |
| Extratores |  | X |
| Camada Semântica |  | X |
| Relatórios, Dashboards e Mobile |  | X |

**Principais Sistemas Legados Envolvidos**

Segue a marcação dos Principais Sistemas Legados:

|  |  |
| --- | --- |
| A | DETRAF |
| A | DETLINHA |

**Legenda de marcação dos sistemas:**

N – Nova Fonte de Dados – fonte ainda não acessada pelo DW

I – Incluir interface com Fonte de Dados já utilizada pelo DW

A – Alteração na Fonte de Dados já utilizada

M – Fonte de Dados utilizada e será mantida

Observações:

- Para esse assunto deve ser considerada a utilização de Fontes Externas;

- Devem ser considerados o levantamento e mapeamento de outras fontes de dados não marcadas acima. Essas fontes serão detalhadas durante a fase de detalhamento de requisitos/Especificação Funcional;

#### Co-billing / Repasse

**Descrição:**

Co-billing ou co-faturamento acontece quando um meio de acesso de outra operadora utiliza o nosso CSP ou um meio de acesso nosso utiliza o CSP de outra operadora. Tendo em vista que nesse cenário há a necessidade de identificar essas chamadas e a recebimento (fatura) pelos serviços prestados, precisamos criar uma base capaz de relacionar essas informações de forma simples e rápida, gerando para nossos usuários painéis com indicadores gerenciais ou consultas ad-hoc detalhadas de qualquer cliente/meio de acesso conforme a necessidade do usuário.

Essa base também deve conter as informações de co-billing da Oi e dos repasses para outras operadoras.

**Tipo de Desenvolvimento**

Segue a marcação do Tipo de desenvolvimento esperado para o assunto:

|  |  |
| --- | --- |
|  | Evolução no Módulo Existente |
| ***X*** | Construção de um Novo Módulo |

**Descrição do Desenvolvimento**

Segue a marcação do Impacto por camada de desenvolvimento:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***Camada Desenvolvimento*** | ***Melhorias*** | ***Construção*** |
| Modelo de Dados Lógico e Físico Relacional |  | X |
| Extração Fonte X Carga Relacional |  | X |
| Modelo de Dados Lógico e Físico Dimensional |  | X |
| Extração Relacional X Carga Dimensional |  | X |
| Extratores |  | X |
| Camada Semântica |  | X |
| Relatórios, Dashboards e Mobile |  | X |

**Principais Sistemas Legados Envolvidos**

Segue a marcação dos Principais Sistemas Legados:

|  |  |
| --- | --- |
| A | SISRAF |
| A | ARBOR |
| N | SCR(R2) |
| N | CLEARTECH |

**Legenda de marcação dos sistemas:**

N – Nova Fonte de Dados – fonte ainda não acessada pelo DW

I – Incluir interface com Fonte de Dados já utilizada pelo DW

A – Alteração na Fonte de Dados já utilizada

M – Fonte de Dados utilizada e será mantida

Observações:

- Para esse assunto deve ser considerada a utilização de Fontes Externas;

- Devem ser considerados o levantamento e mapeamento de outras fontes de dados não marcadas acima. Essas fontes serão detalhadas durante a fase de detalhamento de requisitos/Especificação Funcional;

#### Tráfego apropriado

**Descrição:**

Entenda-se por tráfego apropriado todos os CDRs tarifados que foram associados aos clientes e planos contratados, com isso já é possível gerar informações relacionadas à receita por cliente, unidade de negócio, plano, etc., sendo assim, precisamos gerar base informacional que permita aos usuários das diversas áreas da empresa gerar indicadores gerenciais ou relatórios mais detalhados relacionados a assunto apropriação.

Nessa base deve se relacionar com informações cadastrais de clientes, produtos, tipo de tráfego, status de tráfego, etc.

**Tipo de Desenvolvimento**

Segue a marcação do Tipo de desenvolvimento esperado para o assunto:

|  |  |
| --- | --- |
|  | Evolução no Módulo Existente |
| ***X*** | Construção de um Novo Módulo |

**Descrição do Desenvolvimento**

Segue a marcação do Impacto por camada de desenvolvimento:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***Camada Desenvolvimento*** | ***Melhorias*** | ***Construção*** |
| Modelo de Dados Lógico e Físico Relacional |  | X |
| Extração Fonte X Carga Relacional |  | X |
| Modelo de Dados Lógico e Físico Dimensional |  | X |
| Extração Relacional X Carga Dimensional |  | X |
| Extratores |  | X |
| Camada Semântica |  | X |
| Relatórios, Dashboards e Mobile |  | X |

**Principais Sistemas Legados Envolvidos**

Segue a marcação dos Principais Sistemas Legados:

|  |  |
| --- | --- |
| N | GRIF |
| N | RATV |
| N | SISRAF-APROPRIAÇÃO |
| A | ARBOR |

**Legenda de marcação dos sistemas:**

N – Nova Fonte de Dados – fonte ainda não acessada pelo DW

I – Incluir interface com Fonte de Dados já utilizada pelo DW

A – Alteração na Fonte de Dados já utilizada

M – Fonte de Dados utilizada e será mantida

Observações:

- Para esse assunto deve ser considerada a utilização de Fontes Externas;

- Devem ser considerados o levantamento e mapeamento de outras fontes de dados não marcadas acima. Essas fontes serão detalhadas durante a fase de detalhamento de requisitos/Especificação Funcional;

#### Receita e Despesas (ARPU)

**Descrição:**

Esse módulo deve permitir ao usuário gerar as informações de receita e despesa dos nossos clientes, produtos, unidade de negócio, etc., (conforme viabilidade). Assim sendo, precisamos consolidar nesse módulo todas as informações necessárias para esse cálculo, desde o relacionamento com dados cadastrais, passando por faturamento e outras receitas, e vinculando com as despesas relacionadas.

O módulo de receita e despesas deve estar permitir o desdobramento das informações, tais como faturas do cliente, detalhamento das despesas de interconexão, entre outros assuntos.

**Tipo de Desenvolvimento**

Segue a marcação do Tipo de desenvolvimento esperado para o assunto:

|  |  |
| --- | --- |
|  | Evolução no Módulo Existente |
| ***X*** | Construção de um Novo Módulo |

**Descrição do Desenvolvimento**

Segue a marcação do Impacto por camada de desenvolvimento:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***Camada Desenvolvimento*** | ***Melhorias*** | ***Construção*** |
| Modelo de Dados Lógico e Físico Relacional |  | X |
| Extração Fonte X Carga Relacional |  | X |
| Modelo de Dados Lógico e Físico Dimensional |  | X |
| Extração Relacional X Carga Dimensional |  | X |
| Extratores |  | X |
| Camada Semântica |  | X |
| Relatórios, Dashboards e Mobile |  | X |

**Principais Sistemas Legados Envolvidos**

Segue a marcação dos Principais Sistemas Legados:

|  |  |
| --- | --- |
| N | INTERCONEXÃO |
| N | SFA |
| A | SISRAF |
| A | ARBOR |

**Legenda de marcação dos sistemas:**

N – Nova Fonte de Dados – fonte ainda não acessada pelo DW

I – Incluir interface com Fonte de Dados já utilizada pelo DW

A – Alteração na Fonte de Dados já utilizada

M – Fonte de Dados utilizada e será mantida

Observações:

- Para esse assunto deve ser considerada a utilização de Fontes Externas;

- Devem ser considerados o levantamento e mapeamento de outras fontes de dados não marcadas acima. Essas fontes serão detalhadas durante a fase de detalhamento de requisitos/Especificação Funcional;

#### Ficha Financeira (Visão contábil)

**Descrição:**

O módulo ficha financeira, mais que um DW de dados contábeis é uma ferramenta que permita a área de controladoria gerir as informações de receita e despesa, ajustando-as conforme regras para a apresentação dos resultados ao conselho da empresa. Sendo assim, além dos processos normais que envolvem um DW (modelo, ETL, front-end), deverá ser mensurado o esforço de construção e/ou evolução de aplicativo para essas operações.

Como fonte o ficha financeira possui as informações de receita e despesas geradas por diversas aplicações ou arquivos externos (usuário), que devem ser carregados e validados por nossos processos.

**Tipo de Desenvolvimento**

Segue a marcação do Tipo de desenvolvimento esperado para o assunto:

|  |  |
| --- | --- |
| ***X*** | Evolução no Módulo Existente |
|  | Construção de um Novo Módulo |

**Descrição do Desenvolvimento**

Segue a marcação do Impacto por camada de desenvolvimento:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***Camada Desenvolvimento*** | ***Melhorias*** | ***Construção*** |
| Modelo de Dados Lógico e Físico Relacional | X |  |
| Extração Fonte X Carga Relacional | X |  |
| Modelo de Dados Lógico e Físico Dimensional | X |  |
| Extração Relacional X Carga Dimensional | X |  |
| Extratores |  | X |
| Camada Semântica |  | X |
| Relatórios, Dashboards e Mobile |  | X |

**Principais Sistemas Legados Envolvidos**

Segue a marcação dos Principais Sistemas Legados:

|  |  |
| --- | --- |
| M | SAP |
| N | INTERCONEXAO |

**Legenda de marcação dos sistemas:**

N – Nova Fonte de Dados – fonte ainda não acessada pelo DW

I – Incluir interface com Fonte de Dados já utilizada pelo DW

A – Alteração na Fonte de Dados já utilizada

M – Fonte de Dados utilizada e será mantida

Observações:

- Para esse assunto deve ser considerada a utilização de Fontes Externas;

- Devem ser considerados o levantamento e mapeamento de outras fontes de dados não marcadas acima. Essas fontes serão detalhadas durante a fase de detalhamento de requisitos/Especificação Funcional;

Segue a marcação dos Principais Sistemas Legados:

#### Faturamento

**Descrição:**

Esse módulo deve viabilizar a análise das informações do faturamento de todos os serviços que existem na fatura do cliente da Oi, seja ele fixo, móvel, Internet ou TV.

Deve permitir análise completa do faturamento relacionado ao cliente e ao método de acesso (telefone), incluindo, por exemplo, tráfego de forma geral (com detalhes do mesmo, como por exemplo, se é local ou longa distância, direção da chamada, etc.), cobranças recorrentes (assinaturas e franquias, por exemplo) e não recorrentes (juros, multas, etc.) e descontos concedidos.

Deve ser possível também diferenciar se o tráfego faturado foi dentro ou fora da franquia, conceito amplamente utilizado na telefonia fixa, móvel e Internet.

O módulo de faturamento deve ter total relacionamento com as informações do CRM corporativo da empresa para que possa acrescentar nas análises informações cadastrais dos clientes, assim como suas segmentações, produtos, serviços, etc.

**Tipo de Desenvolvimento**

Segue a marcação do Tipo de desenvolvimento esperado para o assunto:

|  |  |
| --- | --- |
| ***X*** | Evolução no Módulo Existente |
|  | Construção de um Novo Módulo |

**Descrição do Desenvolvimento**

Segue a marcação do Impacto por camada de desenvolvimento:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***Camada Desenvolvimento*** | ***Melhorias*** | ***Construção*** |
| Modelo de Dados Lógico e Físico Relacional | X |  |
| Extração Fonte X Carga Relacional | X |  |
| Modelo de Dados Lógico e Físico Dimensional | X |  |
| Extração Relacional X Carga Dimensional | X |  |
| Extratores | X |  |
| Camada Semântica |  | X |
| Relatórios, Dashboards e Mobile |  | X |

**Principais Sistemas Legados Envolvidos**

Segue a marcação dos Principais Sistemas Legados:

|  |  |
| --- | --- |
| N | SFA |
| A | **SIEBEL** |
| A | **ARBOR** |
| N | **GENEVA** |
| A | **SISRAF** |
| N | **SCR(R2)** |
| N | **Cleartech** |
|  |  |

**Legenda de marcação dos sistemas:**

N – Nova Fonte de Dados – fonte ainda não acessada pelo DW

I – Incluir interface com Fonte de Dados já utilizada pelo DW

A – Alteração na Fonte de Dados já utilizada

M – Fonte de Dados utilizada e será mantida

Observações:

- Para esse assunto deve ser considerada a utilização de Fontes Externas;

- Devem ser considerados o levantamento e mapeamento de outras fontes de dados não marcadas acima. Essas fontes serão detalhadas durante a fase de detalhamento de requisitos/Especificação Funcional;

#### Arrecadação

Descrição:

Esse módulo deve viabilizar a análise das informações das contas a receber dos clientes da Oi, seja ele fixo, móvel, Internet ou TV.

Deve permitir a análise de todos os dados inerentes a informações de faturas não pagas, vencidas ou a vencer, informações sobre totais e quantidade de faturas em aberto, recebimento dos últimos quatro meses, detalhamento dos serviços e produtos, dentre outros indicadores.

A solução deve conter todos os indicadores necessários à análise do contas a receber da Oi. Esses indicadores devem permitir a área usuária encontrar respostas para as questões do dia-a-dia do contas a receber para todos os produtos e serviços existentes na Oi.

O módulo de Arrecadação deve ter total relacionamento com as informações do CRM corporativo da empresa para que possa acrescentar nas análises informações cadastrais dos clientes, suas segmentações, produtos, serviços, etc. Assim como total integração com os módulos de “Parcelamento”, “Contestação”, “Cobrança”, “Faturamento”, etc.

Tipo de Desenvolvimento

Segue a marcação do Tipo de desenvolvimento esperado para o assunto:

|  |  |
| --- | --- |
| X | Evolução no Módulo Existente |
|  | Construção de um Novo Módulo |

Descrição do Desenvolvimento

Segue a marcação do Impacto por camada de desenvolvimento:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Camada Desenvolvimento** | **Melhorias** | **Construção** |
| Modelo de Dados Lógico e Físico Relacional | X |  |
| Extração Fonte X Carga Relacional | X |  |
| Modelo de Dados Lógico e Físico Dimensional | X |  |
| Extração Relacional X Carga Dimensional | X |  |
| Extratores | X |  |
| Camada Semântica |  | X |
| Relatórios, Dashboards e Mobile |  | X |

Principais Sistemas Legados Envolvidos

Segue a marcação dos Principais Sistemas Legados:

|  |  |
| --- | --- |
| N | SFA |
| A | **SIEBEL** |
| A | **ARBOR** |
| N | **GENEVA** |
| A | **SISRAF** |
| N | **SCR(R2)** |
| N | **Cleartech** |
| N | SPC/SERASA |
| N | SAP |
| N | SAG |

**Legenda de marcação dos sistemas:**

N – Nova Fonte de Dados – fonte ainda não acessada pelo DW

I – Incluir interface com Fonte de Dados já utilizada pelo DW

A – Alteração na Fonte de Dados já utilizada

M – Fonte de Dados utilizada e será mantida

Observações:

- Para esse assunto deve ser considerada a utilização de Fontes Externas;

- Devem ser considerados o levantamento e mapeamento de outras fontes de dados não marcadas acima. Essas fontes serão detalhadas durante a fase de detalhamento de requisitos/Especificação Funcional.

#### Parcelamento

Descrição:

Esse módulo deve viabilizar a análise das informações de faturas parceladas de todos os clientes da Oi, seja ele fixo, móvel, Internet ou TV.

O assunto parcelamento possui informações de valores parcelados solicitados pelos clientes.

Nesse módulo é possível consultar os indicadores de quantidades e valores parcelados no período.

Deve permitir a análise de todos os dados inerentes a informações de parcelamentos não pagos, vencidos ou a vencer, informações sobre totais e quantidade de parcelamentos em aberto, recebimento dos últimos quatro meses, detalhamento dos serviços e produtos, dentre outros indicadores.

A solução deve conter todos os indicadores necessários à análise do parcelamento das faturas dos clientes da Oi. Esses indicadores devem permitir a área usuária encontrar respostas para as questões do dia-a-dia para todos os produtos e serviços existentes na Oi.

O módulo de Parcelamento deve ter total relacionamento com as informações do CRM corporativo da empresa para que possa acrescentar nas análises informações cadastrais dos clientes, suas segmentações, produtos, serviços, etc. Assim como total integração com os módulos de “Arrecadação”, “Contestação”, “Cobrança”, “Faturamento”, etc.

**Tipo de Desenvolvimento**

Segue a marcação do Tipo de desenvolvimento esperado para o assunto:

|  |  |
| --- | --- |
| ***X*** | Evolução no Módulo Existente |
|  | Construção de um Novo Módulo |

**Descrição do Desenvolvimento**

Segue a marcação do Impacto por camada de desenvolvimento:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***Camada Desenvolvimento*** | ***Melhorias*** | ***Construção*** |
| Modelo de Dados Lógico e Físico Relacional | X |  |
| Extração Fonte X Carga Relacional | X |  |
| Modelo de Dados Lógico e Físico Dimensional | X |  |
| Extração Relacional X Carga Dimensional | X |  |
| Extratores | X |  |
| Camada Semântica |  | X |
| Relatórios, Dashboards e Mobile |  | X |

**Principais Sistemas Legados Envolvidos**

Segue a marcação dos Principais Sistemas Legados:

|  |  |
| --- | --- |
| A | **SIEBEL** |
| A | **ARBOR** |
| N | **GENEVA** |
| A | **SISRAF** |
| N | **SCR(R2)** |
| N | SPC/SERASA |
| N | SAG |

**Legenda de marcação dos sistemas:**

N – Nova Fonte de Dados – fonte ainda não acessada pelo DW

I – Incluir interface com Fonte de Dados já utilizada pelo DW

A – Alteração na Fonte de Dados já utilizada

M – Fonte de Dados utilizada e será mantida

Observações:

- Para esse assunto deve ser considerada a utilização de Fontes Externas;

- Devem ser considerados o levantamento e mapeamento de outras fontes de dados não marcadas acima. Essas fontes serão detalhadas durante a fase de detalhamento de requisitos/Especificação Funcional;

#### Contestação

Descrição:

Esse módulo deve viabilizar a análise das informações de faturas contestadas de todos os clientes da Oi, seja ele fixo, móvel, Internet ou TV.

A contestação refere-se a informações de contas ou serviços das contas contestados pelos clientes.

A frente contestação permite extrair informações detalhadas sobre valores e quantidades de serviços/contas contestadas, datas e quantidades de contestações.

Deve permitir à análise de todos os dados inerentes as informações de contestações das faturas não pagas, vencidas ou a vencer, informações sobre totais e quantidade de contestações em aberto e fechado, recebimento dos últimos quatro meses, detalhamento dos serviços e produtos, dentre outros indicadores.

A solução deve conter todos os indicadores necessários para análise das faturas contestadas de todos os clientes da Oi. Esses indicadores devem permitir a área usuária encontrar respostas para as questões do dia-a-dia para todos os produtos e serviços contestados.

O módulo de Contestação deve ter total relacionamento com as informações do CRM corporativo da empresa para que possa acrescentar nas análises informações cadastrais dos clientes, suas segmentações, produtos, serviços, etc. Assim como total integração com os módulos de “Arrecadação”, “Parcelamento”, “Cobrança”, “Faturamento”, etc.

**Tipo de Desenvolvimento**

Segue a marcação do Tipo de desenvolvimento esperado para o assunto:

|  |  |
| --- | --- |
| ***X*** | Evolução no Módulo Existente |
|  | Construção de um Novo Módulo |

**Descrição do Desenvolvimento**

Segue a marcação do Impacto por camada de desenvolvimento:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***Camada Desenvolvimento*** | ***Melhorias*** | ***Construção*** |
| Modelo de Dados Lógico e Físico Relacional | X |  |
| Extração Fonte X Carga Relacional | X |  |
| Modelo de Dados Lógico e Físico Dimensional | X |  |
| Extração Relacional X Carga Dimensional | X |  |
| Extratores | X |  |
| Camada Semântica |  | X |
| Relatórios, Dashboards e Mobile |  | X |

**Principais Sistemas Legados Envolvidos**

Segue a marcação dos Principais Sistemas Legados:

|  |  |
| --- | --- |
| N | SFA |
| A | **SIEBEL** |
| A | **ARBOR** |
| N | **GENEVA** |
| A | **SISRAF** |
| N | **SCR(R2)** |
| N | SAG |

**Legenda de marcação dos sistemas:**

N – Nova Fonte de Dados – fonte ainda não acessada pelo DW

I – Incluir interface com Fonte de Dados já utilizada pelo DW

A – Alteração na Fonte de Dados já utilizada

M – Fonte de Dados utilizada e será mantida

Observações:

- Para esse assunto deve ser considerada a utilização de Fontes Externas;

- Devem ser considerados o levantamento e mapeamento de outras fontes de dados não marcadas acima. Essas fontes serão detalhadas durante a fase de detalhamento de requisitos/Especificação Funcional.

#### Pré-pago

Descrição:

Esse módulo deve viabilizar a análise das informações de pré-pago de todos os serviços que existem na Oi, seja ele fixo, móvel ou Internet.

Deve permitir a análise detalhada de todos os produtos pré-pagos da empresa (tup-virtual, aice, oi controle, etc.), no nível de cada transação, para os usuários finais, como chamadas (tanto de voz quanto de dados), recargas, débitos, etc.

O desempenho das consultas a essas informações merece uma menção especial pela natureza de sua utilização (back-office e call-center).

Os relatórios precisam ser muito ágeis devido ao detalhamento (transação a transação) referente aos clientes pré-pagos como: chamadas (voz e dados), débitos, créditos, ajustes, histórico de ativações e desativações, recargas, saldo, etc.

Deve ser considerada uma migração do histórico da base detalhada/operacional (transação a transação) dos ambientes atuais para essa nova solução.

Deve permitir também análises com informações mais agregadas, como por exemplo, diária, semanal, mensal, etc.

A solução deve conter todos os indicadores necessários para análise dos pré-pagos de todos os clientes da Oi. Esses indicadores devem permitir a área usuária encontrar respostas para as questões do dia-a-dia para todos os produtos e serviços pré-pagos.

O módulo de Pré-Pago deve ter total relacionamento com as informações do CRM corporativo da empresa para que possa acrescentar nas análises informações cadastrais dos clientes, suas segmentações, produtos, serviços, etc. Assim como total integração com os módulos de “Faturamento”, etc.

**Tipo de Desenvolvimento**

Segue a marcação do Tipo de desenvolvimento esperado para o assunto:

|  |  |
| --- | --- |
| ***X*** | Evolução no Módulo Existente |
|  | Construção de um Novo Módulo |

**Descrição do Desenvolvimento**

Segue a marcação do Impacto por camada de desenvolvimento:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***Camada Desenvolvimento*** | ***Melhorias*** | ***Construção*** |
| Modelo de Dados Lógico e Físico Relacional | X |  |
| Extração Fonte X Carga Relacional | X |  |
| Modelo de Dados Lógico e Físico Dimensional | X |  |
| Extração Relacional X Carga Dimensional | X |  |
| Extratores | X |  |
| Camada Semântica |  | X |
| Relatórios, Dashboards e Mobile |  | X |

**Principais Sistemas Legados Envolvidos**

Segue a marcação dos Principais Sistemas Legados:

|  |  |
| --- | --- |
| A | BLL |
| N | SAP |
| N | SAG |

**Legenda de marcação dos sistemas:**

N – Nova Fonte de Dados – fonte ainda não acessada pelo DW

I – Incluir interface com Fonte de Dados já utilizada pelo DW

A – Alteração na Fonte de Dados já utilizada

M – Fonte de Dados utilizada e será mantida

Observações:

- Para esse assunto deve ser considerada a utilização de Fontes Externas;

- Devem ser considerados o levantamento e mapeamento de outras fontes de dados não marcadas acima. Essas fontes serão detalhadas durante a fase de detalhamento de requisitos/Especificação Funcional.

### Logística

**Descrição:**

Este módulo deve permitir visualizar diversas informações de Logística, como estoque de chips, modens ADSL (entregues e solicitados), equipamentos da Oi TV (decoder, antena, smart card, amplificador de sinal de antena, cabos, controle remoto, etc.), circuitos (CPEs), aparelhos, minimodems (3G), tablets, etc. Deverá ser possível também visualizar a contabilização das despesas e receitas de equipamentos, movimentações de entrada e saída em estoque e a fotografia do estoque de equipamentos na Oi (incluindo lojas próprias) e em parceiros (franquias, varejo, etc.), gestão dos pacotes de despesas da administração de estoque, custo logístico (frete e operador logístico), monitoramento das entregas (incluindo se foram atendidos dentro do prazo acordado), e a acuracidade do estoque. Para chips, deverá ainda ser construída uma visão de estoque presumido de chips nos PDVs levando em conta os chips pré-ativos no CRM. O histórico de todas estas visões deverá ser armazenado no DW.

**Tipo de Desenvolvimento**

Segue a marcação do Tipo de desenvolvimento esperado para o assunto:

|  |  |
| --- | --- |
| ***X*** | Evolução no Módulo Existente |
|  | Construção de um Novo Módulo |

**Descrição do Desenvolvimento**

Segue a marcação do Impacto por camada de desenvolvimento:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***Camada Desenvolvimento*** | ***Melhorias*** | ***Construção*** |
| Modelo de Dados Lógico e Físico Relacional | X | X |
| Extração Fonte X Carga Relacional | X | X |
| Modelo de Dados Lógico e Físico Dimensional | X | X |
| Extração Relacional X Carga Dimensional | X | X |
| Extratores | X | X |
| Camada Semântica |  | X |
| Relatórios, Dashboards e Mobile |  | X |

**Principais Sistemas Legados Envolvidos**

Segue a marcação dos Principais Sistemas Legados:

|  |  |
| --- | --- |
| N | CHC |
| N | INTERATIVA |
| N | PLANILHA |
| N | SAC |
| I | SAP (R1) |
| I | SAP (R2) |
| N | SGTP |
| N | SINN (Cabo) |
| N | SINN DTH |
| M | SIEBEL 6.3 |
| A | STC DADOS |
| A | STC VOZ |

Legenda de marcação dos sistemas:

N – Nova Fonte de Dados – fonte ainda não acessada pelo DW

I – Incluir interface com Fonte de Dados já utilizada pelo DW

A – Alteração na Fonte de Dados já utilizada

M – Fonte de Dados utilizada e será mantida

Observações:

- Para esse assunto deve ser considerada a utilização de Fontes Externas;

- Devem ser considerados o levantamento e mapeamento de outras fontes de dados não marcadas acima. Essas fontes serão detalhadas durante a fase de detalhamento de requisitos/Especificação Funcional;

### Gestão Patrimonial

**Descrição:**

Este módulo deve permitir visualizar diversas informações de gestão patrimonial, como serviços de apoio patrimonial (impressões, mensageria, assinatura de publicações, chamados no SACI, serviços de videoconferência e telefonia), serviços prediais (qualificação de fornecedores, dados de conservação predial, risco operacional, visibilidade predial, certificação junto ao Corpo de Bombeiros), acompanhamento de OPEX e CAPEX da Diretoria de Patrimônio e Logística, dados de segurança empresarial (furtos de cabos, baterias em sites e estações, indisponibilidade por furto ou roubo), gestão de auditoria e padrões, negócios imobiliários (aquisição e licenciamento de sites, gestão imobiliária), gestão de contratos, acompanhamento de vistoria de ambientes e rede externa. O histórico de todas estas visões deverá ser armazenado no DW.

**Tipo de Desenvolvimento**

Segue a marcação do Tipo de desenvolvimento esperado para o assunto:

|  |  |
| --- | --- |
|  | Evolução no Módulo Existente |
| ***X*** | Construção de um Novo Módulo |

**Descrição do Desenvolvimento**

Segue a marcação do Impacto por camada de desenvolvimento:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***Camada Desenvolvimento*** | ***Melhorias*** | ***Construção*** |
| Modelo de Dados Lógico e Físico Relacional |  | X |
| Extração Fonte X Carga Relacional |  | X |
| Modelo de Dados Lógico e Físico Dimensional |  | X |
| Extração Relacional X Carga Dimensional |  | X |
| Extratores |  | X |
| Camada Semântica |  | X |
| Relatórios, Dashboards e Mobile |  | X |

**Principais Sistemas Legados Envolvidos**

Segue a marcação dos Principais Sistemas Legados:

|  |  |
| --- | --- |
| N | AAF |
| N | ARS |
| N | AURUS |
| N | CHC |
| N | Clarify |
| N | CIS |
| N | FPW |
| N | PLANILHA |
| N | SABRE |
| I | SAP (R1) |
| I | SAP (R2) |
| N | SCP |
| N | SCIS |
| N | SGTP |
| I | Siebel 6.3 |
| I | SISRAF |
| N | SISRED |
| N | SISTEMA ANATEL |
| N | SISTEMA DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO |
| N | SISTEMA DO PARCEIRO |
| N | SITE RUSH |
| N | SRT |
| N | SSAC |
| N | STAD |
| I | STC VOZ |

Legenda de marcação dos sistemas:

N – Nova Fonte de Dados – fonte ainda não acessada pelo DW

I – Incluir interface com Fonte de Dados já utilizada pelo DW

A – Alteração na Fonte de Dados já utilizada

M – Fonte de Dados utilizada e será mantida

Observações:

- Para esse assunto deve ser considerada a utilização de Fontes Externas;

- Devem ser considerados o levantamento e mapeamento de outras fontes de dados não marcadas acima. Essas fontes serão detalhadas durante a fase de detalhamento de requisitos/Especificação Funcional;

### RH

**Descrição:**

Este módulo deve permitir visualizar informações relativas ao RH da empresa no que diz respeito à mobilidade dos colaboradores. São necessárias informações de gestão de viagens nacionais e internacionais (pernoites, ticket médio, orçamento, reembolsos, companhias aéreas, etc.), acompanhamento das corridas de taxi locais (entre prédios da Oi), utilização da frota da empresa, e taxa de utilização de vans.

**Tipo de Desenvolvimento**

Segue a marcação do Tipo de desenvolvimento esperado para o assunto:

|  |  |
| --- | --- |
|  | Evolução no Módulo Existente |
| ***X*** | Construção de um Novo Módulo |

**Descrição do Desenvolvimento**

Segue a marcação do Impacto por camada de desenvolvimento:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***Camada Desenvolvimento*** | ***Melhorias*** | ***Construção*** |
| Modelo de Dados Lógico e Físico Relacional |  | X |
| Extração Fonte X Carga Relacional |  | X |
| Modelo de Dados Lógico e Físico Dimensional |  | X |
| Extração Relacional X Carga Dimensional |  | X |
| Extratores |  | X |
| Camada Semântica |  | X |
| Relatórios, Dashboards e Mobile |  | X |

**Principais Sistemas Legados Envolvidos**

Segue a marcação dos Principais Sistemas Legados:

|  |  |
| --- | --- |
| N | FPW |
| N | PLANILHA |
| I | SAP (R1) |
| I | SAP (R2) |

**Legenda de marcação dos sistemas:**

N – Nova Fonte de Dados – fonte ainda não acessada pelo DW

I – Incluir interface com Fonte de Dados já utilizada pelo DW

A – Alteração na Fonte de Dados já utilizada

M – Fonte de Dados utilizada e será mantida

Observações:

- Para esse assunto deve ser considerada a utilização de Fontes Externas;

- Devem ser considerados o levantamento e mapeamento de outras fontes de dados não marcadas acima. Essas fontes serão detalhadas durante a fase de detalhamento de requisitos/Especificação Funcional;

### Segurança da Informação

**Descrição:**

Este módulo deve permitir visualizar informações relativas à segurança da informação na empresa, como gestão de acesso (qualidade de atendimento no controle de acesso), segurança de aplicações (qualidade dos processos de termos de risco e do atendimento), e segurança de rede (qualidade no atendimento a notificações de incidentes de segurança de rede).

**Tipo de Desenvolvimento**

Segue a marcação do Tipo de desenvolvimento esperado para o assunto:

|  |  |
| --- | --- |
|  | Evolução no Módulo Existente |
| ***X*** | Construção de um Novo Módulo |

**Descrição do Desenvolvimento**

Segue a marcação do Impacto por camada de desenvolvimento:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***Camada Desenvolvimento*** | ***Melhorias*** | ***Construção*** |
| Modelo de Dados Lógico e Físico Relacional |  | X |
| Extração Fonte X Carga Relacional |  | X |
| Modelo de Dados Lógico e Físico Dimensional |  | X |
| Extração Relacional X Carga Dimensional |  | X |
| Extratores |  | X |
| Camada Semântica |  | X |
| Relatórios, Dashboards e Mobile |  | X |

**Principais Sistemas Legados Envolvidos**

Segue a marcação dos Principais Sistemas Legados:

|  |  |
| --- | --- |
| N | ARS |
| N | SHAREPOINT |

**Legenda de marcação dos sistemas:**

N – Nova Fonte de Dados – fonte ainda não acessada pelo DW

I – Incluir interface com Fonte de Dados já utilizada pelo DW

A – Alteração na Fonte de Dados já utilizada

M – Fonte de Dados utilizada e será mantida

Observações:

- Para esse assunto deve ser considerada a utilização de Fontes Externas;

- Devem ser considerados o levantamento e mapeamento de outras fontes de dados não marcadas acima. Essas fontes serão detalhadas durante a fase de detalhamento de requisitos/Especificação Funcional.

### Aplicações de apoio ao negócio

**Descrição:**

Esse assunto trata das funcionalidades que permitam facilitar a interação do usuário com os processos de negócio no DW, onde, conforme os requisitos dos demais módulos, é necessário ao usuário interações em determinados pontos do processo que impactam a visão final das informações disponíveis para o usuário ou a extração de dados específicos onde apenas os recursos existentes nas ferramentas de front-end de relatórios não são suficientes para atender.

São funcionalidades já mapeadas dos módulos atualmente em produção, as traduções de produtos, serviços, benefícios, tipo de uso, código tarifário e bolsos do pré-pago e a importação de listas externas para cruzamento com dados existentes no DW.

É escopo dessa RFP o desenvolvimento de aplicação front-end onde o usuário possa interagir com processos semelhantes aos acima citados sem a necessidade de intervenção da TI, conforme a dinâmica de cada módulo funcional. Esse detalhamento será feito junto com o desdobramento dos requisitos funcionais sob o acompanhamento da equipe de TI da Oi.

**Tipo de Desenvolvimento**

Segue a marcação do Tipo de desenvolvimento esperado para o assunto:

|  |  |
| --- | --- |
|  | Evolução no Módulo Existente |
| ***X*** | Construção de um Novo Módulo |

**Descrição do Desenvolvimento**

Segue a marcação do Impacto por camada de desenvolvimento:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***Camada Desenvolvimento*** | ***Melhorias*** | ***Construção*** |
| Modelo de Dados Lógico e Físico Relacional |  | X |
| Extração Fonte X Carga Relacional |  | X |
| Modelo de Dados Lógico e Físico Dimensional |  | X |
| Módulo front-end Web |  | X |

**Principais Sistemas Legados Envolvidos**

Segue a marcação dos Principais Sistemas Legados:

|  |  |
| --- | --- |
| A | DW |

**Legenda de marcação dos sistemas:**

N – Nova Fonte de Dados – fonte ainda não acessada pelo DW

I – Incluir interface com Fonte de Dados já utilizada pelo DW

A – Alteração na Fonte de Dados já utilizada

M – Fonte de Dados utilizada e será mantida

Observações:

- Para esse assunto deve ser considerada a utilização de Fontes Externas;

- Devem ser considerados o levantamento e mapeamento de outras fontes de dados não marcadas acima. Essas fontes serão detalhadas durante a fase de detalhamento de requisitos/Especificação Funcional;

### Painel de Controle

**Descrição:**

O Painel de Controle é o módulo pelo qual a equipe de OGS do DW pode interagir com todos os processos de recepção, carga, expurgo de dados, coleta de estatísticas, execução de relatórios, entre outros que impactam o dia-a-dia, permitindo assim maior controle e agilidade na detecção de problemas e solução dos mesmos.

São requisitos específicos do Painel de Controle:

* + 1. Controle de carga  
       - Visualizar o status de execução de cada cadeia (ex.:recepção, carga, etc.);  
       - Alteração dos parâmetros de execução das cadeias (ex.: data movimento, tempo de expurgo, quantidade de linhas mload, retenção tabelas e arquivos, etc.);  
       - Permitir reprocessamento das cadeias;  
       - Permitir alteração no ciclo de execução das cadeias (ex.: hora início, qtde execuções, etc.);  
       - Alarme de espaço em banco;  
       - Alarme de espaço em filesystem;  
       - Alarme para tempo de carga excedido. Tempo parametrizável por processo ou cadeia;  
       - Movimentação de espaço em banco;  
       - Alarme por erros na camada de recepção (ex.: qtde arquivos abaixo, qtde linhas fora padrão, etc.);  
       - Controle de rejeitados por carga;   
       - Controle de excedentes por carga;
    2. Parâmetros Funcionais  
       - Alteração de parâmetros funcionais (ex.: dias sem movimento para desativação);
    3. Controle de uso  
       - Usuários conectados;  
       - Tipo de execução;  
       - Visualizar SQL;  
       - Visualizar tempo em/de execução;  
       - Relatórios mais utilizados / menos utilizados;  
       - Consultas que estão em execução;  
       - Tabelas mais acessadas;   
       - Quais relatórios estão sendo utilizados;
    4. Controle de Qualidade dos Dados e Informação  
       - Desenvolvimento de aplicação que armazene as consultas, indicação e controle de continuação ou parada de carga e o grau de verificação dos indicadores de qualidade do dado e da informação;

- Desenvolvimento de relatórios e dashboards para o controle de qualidade das informações

\*esses requisitos devem estar aderentes às necessidades de cada módulo funcional.

**Tipo de Desenvolvimento**

Segue a marcação do Tipo de desenvolvimento esperado para o assunto:

|  |  |
| --- | --- |
| ***X*** | Evolução no Módulo Existente |
|  | Construção de um Novo Módulo |

**Descrição do Desenvolvimento**

Segue a marcação do Impacto por camada de desenvolvimento:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***Camada Desenvolvimento*** | ***Melhorias*** | ***Construção*** |
| Modelo de Dados Lógico e Físico Relacional |  | X |
| Extração Fonte X Carga Relacional |  | X |
| Modelo de Dados Lógico e Físico Dimensional |  | X |
| Extração Relacional X Carga Dimensional |  | X |
| Extratores |  | X |
| Camada Semântica |  | X |
| Relatórios, Dashboards e Mobile |  | X |

**Principais Sistemas Legados Envolvidos**

Segue a marcação dos Principais Sistemas Legados:

|  |  |
| --- | --- |
| N | Repositório Informática |
| A | Tabelas Controle DW |
| N | Repositório front-end |

**Legenda de marcação dos sistemas:**

N – Nova Fonte de Dados – fonte ainda não acessada pelo DW

I – Incluir interface com Fonte de Dados já utilizada pelo DW

A – Alteração na Fonte de Dados já utilizada

M – Fonte de Dados utilizada e será mantida

Observações:

- Para esse assunto deve ser considerada a utilização de Fontes Externas;

- Devem ser considerados o levantamento e mapeamento de outras fontes de dados não marcadas acima. Essas fontes serão detalhadas durante a fase de detalhamento de requisitos/Especificação Funcional.

## Requisitos de Segurança da Informação

A solução deverá estar aderente aos requisitos de segurança de informação abaixo, além dos contidos no item **5.4 Anexo E – Políticas, Padrões e Procedimentos de Segurança da Informação**.

* Deverão ser implementados padrões de segurança aderentes a determinações SOX e compatíveis, com as práticas BI e ferramentas disponíveis na arquitetura da Oi.
* Deverão ser implementadas features de segurança nas camadas semânticas, relatórios, portais e demais recursos a serem disponibilizados para os usuários;
* O detalhamento dos requisitos de segurança será realizado em tempo de projeto conforme definição da equipe TI da Oi;
* **O Gerenciamento de Contas de usuários deve ser integrado ao diretório LDAP unificado da Oi (NDS);** o caso de informações acessadas fora da nossa intranet o mecanismo de criptografia (SSL) deverá ser implementado. A classificação de confiabilidade será definida em tempo de projeto.
* **O sistema deverá desconectar o usuário por tempo de inatividade configurável no sistema;**
* É vedada a utilização de login via código (hardcode);
* Para a camada semântica, ou qualquer outra ferramenta de consulta ad-hoc, deve ser implementada segurança horizontal e vertical (colunas e registros) por tabela ou demais objetos de dados (e.g. views, MV, procedures, etc.). E em caso de não possibilidade de implementação dessa segurança através da ferramenta, o proponente deverá construir solução compatível com as necessidades de segurança definidas pela Equipe da Oi;
* O modelo de dados do DW deve permitir classificação de informações, que serão tipificadas pela organização, como por exemplo, informações públicas, informações internas e informações confidenciais;

## Requisitos de Integração

A solução deverá suportar integração via processos batch e on-line sem ônus para os demais processos em execução de usuário ou TI;

* A solução deverá garantir integridade entre as informações carregadas e consultadas pelos usuários e sistemas de forma transparente. Garantindo/controlando todos os possíveis erros nos processos de insert, select, update, delete. Como exemplo de erros podemos citar: Dirty Read, Lost Update;
* **Critério ACID**:
* **Atomicidade**: A transação deve ter todas as suas operações executadas em caso de sucesso, ou nenhum resultado de alguma operação refletida sobre a base de dados em caso de falha. Ou seja, após o término de uma transação (commit ou abort), a base de dados não deve refletir resultados parciais da transação. Ex: Ou todo o trabalho é feito, ou nada é feito. Nos casos de processamento batch (Informática), com taxa de commit, a aplicação deverá reiniciar o processamento desde o inicio ou de onde parou, de acordo com as regras de negócios a serem definidas pela origem e pelo destino;
* **Consistência**: Regras de integridade dos dados são asseguradas, ou seja, as transações não podem quebrar as regras do banco de dados.
* **Isolamento**: Tudo deve parecer como se o trabalho estivesse isolado. O resultado de uma transação executada concorrentemente a outra, deve ser o mesmo que o de sua execução de forma isolada. Operações exteriores a uma dada transação, jamais verão esta transação em estados intermediários.
* **Durabilidade**: Os efeitos de uma transação em caso de sucesso (commit) são permanentes mesmo em presença de falhas.
* **Aderente aos padrões abertos do W3C;**
* **Aderente às determinações Cobit & SOX;**
* Especificamente para os requisitos de segmentação, a solução deverá permitir:
  + Extrações consolidadas e analíticas sem impactar a performance dos demais processos;
  + Atualização em massa através de arquivos enviados pela equipe de cadastro;
  + Disponibilização de camada que permita a integração com os demais sistemas da empresa, onde essa integração poderá ser on-line ou batch conforme definição em tempo de projeto;
* A solução deverá conter features que permitam o controle dos arquivos recebidos no que tange a qualidade e volume dos dados (camada de recepção);
* A solução deverá conter features de dataquality e data clean a serem definidos em tempo de projeto e conforme necessidade de cada módulo;
* Os requisitos acima deverão ser implementados utilizando-se das ferramentas disponíveis apresentadas no **item 2.9;**
* As fontes de dados a serem contempladas no projeto estão agrupadas por Assunto, descritas nos requisitos técnico-funcionais e no documento contido no item Anexo B – Requisitos de Integração – Blueprint BI.htm

## Requisitos de Migração

A proponente deve incluir como escopo dessa RFP a migração dos dados relacionados a nossa base de analítica do pré-pago, onde nossos usuários geram consultas ad-hoc. Atualmente essa base está sob a responsabilidade da equipe DW e utiliza banco de dados Oracle como repositório;

A proponente deverá se responsabilizar pela migração dos dados atualmente disponíveis no DW para uma nova base (nova solução), sempre que necessário conforme requisitos dos usuários e a não disponibilidade desses dados nos sistemas fontes;

Para todos os requisitos deve ser mensurado esforço para carga full (primeira carga) ou carga dos últimos “N” períodos (conforme retenção definida para cada requisito) e de acordo com a retenção dos Sistemas Fontes, na entrada em produção de cada um dos módulos. Essa carga terá como fonte os transacionais, DWs existentes (Ex. informações do DW R2: base pré-pago legado, tráfego, faturamento, etc.), ou arquivos armazenados;

## Benefícios esperados

A partir das expectativas atendidas, a Oi espera:

* Responder as principais perguntas do negócio;
* Permitir a todas as áreas o **acesso às informações integradas e consistentes;**
* Facilitar e disseminar o uso, através de um ambiente mais amigável, permitindo **maior autonomia na obtenção de relatórios, dashboards e indicadores mobile**;
* **Otimização da infraestrutura, da alocação de mão de obra e da manutenção** corretiva e/ou evolutiva (centralizada);
* **Acompanhar toda a cadeia de relacionamento**, desde a avaliação do prospect até o tratamento de reparos ou a retirada do meio de acesso;
* **Avaliar comportamento e desempenho de produtos, ofertas e operação da OI** de forma clara, detalhada e histórica (Fixo Velox, Dados, Móvel e Oi TV e demais produtos);
* Incluir novos módulos de informação no DW, vinculados aos módulos já existentes (Cadastro, MPN, Financeiro e Tráfego)
* Ter visões diferenciadas para **Concorrência e Bundle**;
* **Agregar valor as análises das áreas usuárias permitindo gross** do Varejo e Empresarial através do reforço de vendas nas regionais com informações por segmento, produto e canais;
* **Otimizar rentabilização** de clientes existentes buscando aumentar ARPU, MOU, recargas com informações sobre o perfil de uso dos clientes por safra e segmentos;
* **Aumentar retenção e reduzir custo** a partir de informações por safra e modelos preditivos;
* **Retomar win-back** de clientes perdidos a partir de informações de uso, churn, etc.;
* **Maximizar a atratividade das novas ofertas de produtos e serviços** a partir de informações sobre a preferência, necessidade e perfil de uso dos clientes;
* **Reduzir tempo de resposta de** **decisões táticas** a partir da disponibilização de informações no prazo e com qualidade;
* **Melhorar níveis de serviço** de **instalação**, **atendimento**, **reparo** e **mudança de endereço** a partir da disponibilização de informações relevantes para a gestão dos processos;
* **Reduzir** **despesas operacionais** com descontinuidade de sistemas legados;
* **Liberar recursos** para focar em análises de negócio a partir da evolução do ambiente informacional, otimizando esforço de extração e consolidação de dados;

## Características não contempladas

Não se aplica.

## Infraestrutura

A proponente junto com os fabricantes dos softwares utilizados na arquitetura do DW-Oi, devem dimensionar e/ou orientar sobre os recursos de infraestrutura necessários para implementação da solução;

A arquitetura *core* atual do DW-Oi possui as seguintes características:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Aplicação** | **Nome** | **Versão** | **SO** |
| Banco de Dados | Teradata | 13 | Linux |
| Oracle | 11 | Unix |
| ETL | Informatica Power Center | 8 e 9 | Unix |
| Informatica Power Channel |  |  |
| Informatica Metadados | 9 | Unix |
| Informatica Dataquality | 9 | Unix |
| DataCare |  | Unix |
| CoSort |  | Unix |
| Shell Script |  | Unix |
| Utilitários Teradata - FastLoad, MultiLoad, FastExport | 13 | Unix |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Front-End | SAS – BI | 9.1.3 | Unix |
| SAS - Eguide | 9.1.3 , 9.2,9.3 | Unix |
| SAS - Forecast | 9.2 | Unix |
| SAS - Campaign | 9.3 | Unix |
| Business Objects - WebIntelligence | 3.1 e 4.0 | Windows/Unix |
| Business Objects - DesktopIntelligence | 3.1 e 4.0 | Windows/Unix |
| Business Objects - Crystal Reports | 4.0 | Windows/Unix |
| Business Objects - DashBoards | 4.0 | Windows/Unix |
| Business Objects - Mobile Service | 4.0 | Windows/Unix |
| SAS – BI | 9.1.3 | Unix |
| SAS - Miner | 9.1.3 , 9.2,9.3 | Unix |
| SAS - Eguide | 9.1.3 , 9.2,9.3 | Unix |
| Business Objects – WebIntelligence | 6.0 | Unix |
| Release | Dimensions | 12 | Unix |
| Listas | Aplicação Web |  | Java |
| Ficha Financeira | Aplicação Web |  | dotNet |
|  |  |  |  |
| **R2** | **AMBIENTE LEGADO DW R2** |  |  |
| Banco | DB2 |  |  |
| ETL | ETI |  |  |
| Shell Script |  |  |
| SyncSort (DMEX) |  |  |
| Patrol | Ferramenta DB2 para monitorar query |  |  |

\* O ambiente legado R2 será descontinuado ou absorvido por TI conforme necessidade do projeto.

## Requisitos Suplementares

### Desligamento de Sistemas Legados

Segue abaixo a lista dos sistemas que devem ser descontinuados quando da implantação da nova solução.

|  |  |
| --- | --- |
| **SISTEMA** | **Desligamento** |
| Oracle Base Operacional Pré-Pago | Total |
| DB2 - DW R2 | Total |

A migração de dados dessas bases será avaliada em tempo de projeto conforme necessidades levantadas nos requisitos de negócio.

### Outros Requisitos

A solução proposta e todos os artefatos técnico-funcionais apresentados pela proponente sempre que possível deverão incluir os requisitos técnicos abaixo mencionados:

* Nenhum processo deve possuir start manual, e todos os processos de carga devem possuir “restartabilidade”, ou seja, permitir a restart a partir do ponto que parar;
* Todas as cadeias dos módulos implementados devem permitir reprocessamento sem intervenção manual, utilizando-se apenas de configurações e/ou parametrizações nas tabelas de controle de carga. Esses ajustes devem ser realizados através do portal de administração do DW;
* Todas as cadeias devem permitir execuções extraordinárias, normalmente utilizadas para retirar backlog;
* Envio de SMS e e-mail, configurável, claramente identificado, para cada cadeia em execução;
* Todos os processos devem gerar log de execução, principalmente em caso de falha. Esses logs deverão permitir análise clara do erro, sem necessidade de recorrer a manuais ou documentação externa;
* Os logs devem ser gerados em formato txt e com possibilidade de rastrear o histórico de execução;
* Os logs devem ser excluídos apenas pelos processos de housekeeping;
* Criação de cadeia de expurgo e coleta de estatística parametrizável (housekeeping);
* Camada de recepção com as seguintes características:
  + Tratamentos para rejeitados (quanto necessário). A ser definido em tempo de projeto e conforme a necessidade do módulo;
  + Avaliação e alarme para qualidade e quantidade dos arquivos recebidos;
  + Alarmes parametrizáveis;
  + Execução independente das demais fases do processo;
* A solução deve possuir performance compatível com SLA proposto e sem impactar os processos de análise dos usuários;
* O painel de controle deve permitir monitorar os acessos (ex.: Qtde por objetos), usos (ex.: schedules), usuários mais e menos utilizados, relatórios mais e menos acessados e demais estatísticas que permitam melhor avaliação do ambiente utilizado;

## Modelo de Governança

O Modelo de Governança descreve as frentes de trabalho existentes a as reuniões executivas e de acompanhamento do projeto. Todas as frentes de trabalho serão lideradas pelo time Oi e caberá à contratada suportar, apoiar e executar as diversas atividades inerentes de cada uma destas frentes.

### Organograma da Equipe do Projeto



### Funções e Responsabilidades do Projeto Estruturante

Dentro do modelo de Governança do projeto existirão duas reuniões recorrentes cujo público participante está descrito no diagrama anterior. Abaixo segue a descrição destas duas reuniões e o objetivo de cada uma:

***Steering Committee***

* + - * + Definir as orientações estratégicas para o projeto, contribuindo de forma determinante para o sucesso do mesmo;
        + Acompanhar o progresso do projeto, tomando ações de forma a mitigar as questões críticas (p.e, issues e riscos) com os fabricantes dos softwares utilizados na arquitetura do DW-Oi, devem dimensionar e/ou orientar sobre os impactos no desenrolar do projeto;
        + Aprovar alterações impactantes ao projeto (p.e âmbito, recursos, custos e prazos); e
        + Promover o projeto internamente, apoiando-o em termos financeiros e organizacionais.

***Status Meeting***

* + - * + Acompanhar o progresso (cronograma, alterações propostas, alterações aprovadas, riscos, issues, etc.) do projeto através das reuniões de ponto de situação periódicas;
        + Implantar as decisões operacionais garantindo o desenrolar do projeto de acordo com o plano;
        + Analisar alterações solicitadas em todos os âmbitos do projeto;
        + Revisar os planos de trabalho (p.e outputs intermédios / finais) e priorizar as ações de mitigação dos aspetos a prevenir (p.e issues e riscos).

Para cada uma das frentes de trabalho descritas a seguir é definido o papel e responsabilidade da contratada.

#### PMO

A contratada deverá auxiliar todo o processo de gestão do projeto, sob supervisão da área Funcional da Contratante responsável, contemplando:

* + - * + Executar todos os controles necessários para apoiar o Responsável do Projeto no acompanhamento, monitoração e reporte da execução do projeto;
        + Apoiar na elaboração e manutenção do Plano Integrado de Projeto (Declaração de Escopo, Plano de Riscos, Issues, WBS, Plano de Comunicação, Plano de Configuração, Premissas, Restrições);
        + Coletar e manter os indicadores do projeto e divulgar o relatório de progresso do projeto na periodicidade definida no plano de comunicação, possibilitando uma visão realista sobre o andamento do projeto;
        + Garantir que o processo de controle integrado de mudanças (Change Request) seja seguido;
        + Coletar, manter e divulgar, de forma sistemática, as Lições Aprendidas e informações históricas do projeto, bem como a Lista de Ações;
        + Promover a utilização da metodologia e templates em vigor;
        + Controlar SLAs acordados com as várias frentes de trabalho;
        + Apoiar a gestão do Projeto Estruturante, buscando melhor otimização dos recursos, agilizando as entregas para o negócio e redução dos riscos;

#### Gestão Funcional

**Análise Funcional**

A contratada deverá auxiliar nas análises dos conteúdos funcionais e regras de negócio necessárias ao projeto, sendo necessário prover:

* Apoio na elaboração do escopo do projeto;
* Elaboração dos documentos de Especificação Funcional;

**Reference Data & Data Cleansing**

A contratada deverá auxiliar na Análise, Planejamento, Execução e Controle do cleansing.

**Testes UAT**

A contratada deverá suportar as áreas de negócio no controle e acompanhamento do UAT (User Acceptance Tests) considerando, por exemplo, atividades como geração de cenários para UAT, planejamentos e controle, acompanhamento e avaliação de resultados, sendo necessário produzir:

* Plano detalhado de preparação e execução de testes;
* Desenho dos scripts de teste (considerando que a contratada irá gerar a massa de teste);
* A contratante irá fornecer os requisitos logísticos, mediante solicitação da contratada para execução dos testes;
* Relatórios de controle de execução de testes e controle de aceitação;

**Comunicação e Treinamento**

COMUNICAÇÃO

A contratada deverá suportar as atividades de comunicação organizacional geradas pelo projeto gerando, por exemplo:

* Periódicos com os rumos dos projetos;
* Alterações de funcionalidades e melhorias implementadas;
* Comunicações focadas que auxiliem na preparação das viradas operacionais (Roll-out);

ESTRATÉGIA E PLANEJAMENTO DE CAPACITAÇÃO E TREINAMENTO

A contratada deverá suportar as atividades relacionadas à estratégia de capacitação dos usuários dos sistemas que são objeto do projeto gerando artefatos como, por exemplo:

* Manuais de utilizador da aplicação
* Exercícios e modelos de avaliação da formação
* Base de conhecimento de suporte a multiplicadores
* Formação de multiplicadores e testes (testadores dedicados que recebem lançamentos frequentes dos desenvolvedores experimentam e dão feedback de aceitação)
* Base de conhecimento de suporte ao time que cuidará das operações no pós-implantação

ATUALIZAÇÃO DE CONTEÚDO

A contratada deverá suportar as atividades de atualização dos manuais as instruções de trabalho e dos conteúdos informacionais com base nos processos do BI.

Conteúdos revistos de acordo com os novos processos BI

**Matrizes e Perfis de Usuários**

A contratada deverá auxiliar no mapeamento e readequação de perfis para o correto funcionamento do BI em função dos novos processos a implementar sendo necessário produzir os seguintes artefatos:

Estrutura de informação necessária para gestão de perfis

Novos perfis e mapeamento reformulado adequado à nova visão da organização/processos

Modelos para gestão da informação de perfis

**Roll-Out**

A contratada deverá suportar as atividades de planejamento e execução do plano detalhado de roll-out da organização para a nova solução de BI, apoiando a implementação da solução de medidas de controle, gestão do Roll-Out e acompanhamento, gerado insumos para os planos estratégicos e de execução do Roll-Out.sendo necessário produzir os seguintes artefatos:

* Estratégia de Roll-Out;
* Plano detalhado de Roll-Out;
* Procedimentos de Roll-Out;
* Análise de impactos das viradas operacionais e medidas de mitigação;
* Métricas de controle (KPIS de Roll-Out);
* Relatório de roll-out performance;
* Relatório de acompanhamento.

#### Gestão Técnica

**Desenho Técnico**

A contratada deverá suportar o Desenho Técnico produzindo todos os artefatos necessários para esta frente conforme padrões e templates da Oi, garantindo o alinhamento dos requisitos de negócio com a solução técnica.

**Arquitetura e Canônico**

A contratada deverá apoiar a frente de Arquitetura trabalhando em conjunto com a equipe da Oi na geração das guidelines para o projeto em termos de arquitetura core de referência. Suportar a equipe da Oi no desenho Canônico apoiando as atividades necessárias através de levantamento de informações e geração de documentação.

**Construção**

A contratada deverá executar e divulgar o status atualizado das atividades de construção conforme templates de status report da Oi (vide item anexos). Garantir o alinhamento da integração das funcionalidades do negócio na solução e a utilização das boas práticas de desenvolvimento.

**Testes de Integração**

A contratada não será responsável pelos Testes de Integração, mas deverá apoiar esta atividade garantindo as entregas necessárias conforme Roadmap.

**Adequação de Legados**

A contratada deverá suportar as atividades necessárias para que a equipe da Oi inicie e controle os projetos paralelos que irão alterar os sistemas legados para que eles sejam adequados e integrados à nova plataforma de DW. Neste intuito a contratada deverá gerar os artefatos necessários para definição do escopo de integração com os legados.

**Profiling e Migração**

A contratada deverá suportar as atividades necessárias para a frente de Profiling e Migração elaborando o caderno de levantamento de reference data alinhado com o modelo canônico, produzir o desenho e as aplicações necessárias, realizar a implantação e testes sobre os extratores para a migração e executar os trials e migração.

**Integração**

A contratada deverá realizar a implementação e os testes sobre os serviços a ser disponibilizados, garantir o alinhamento dos desenvolvimentos com integração na arquitetura SOA, garantir o alinhamento das atividades com equipes de infraestrutura e suporte técnico, elaborar a definição das especificações técnicas das interfaces e a análise de dependências técnicas.

**Infraestruturas, Suporte Técnico e Produção**

A contratada deverá suportar a frente de Infraestrutura, Suporte Técnico e Produção apoiando o desenho da infraestrutura.

**Gestão de Acessos**

A contratada deverá garantir o desenvolvimento da solução de forma a que seja possível o acesso centralizado e único às varias aplicações (Ex.: logins de acesso aos painéis e relatórios).

**Product Review**

A contratada deverá garantir que a solução desenvolvida esteja em conformidade com as orientações e melhores práticas de utilização do produto.

## Regras de Documentação

O Fornecedor deverá fornecer a documentação citada no **item 2.3 Documentação**, conforme requisitos abaixo estabelecidos:

### Introdução

1. Toda a documentação técnica destinada ao *Software* Aplicativo deverá ser fornecida em idioma português do Brasil.
2. Toda a documentação não exigida em idioma português deverá ser fornecida em idioma inglês.
3. Cada documento deverá ser perfeitamente identificado com nome e respectivo código, emissão, data, tipo e forma do documento.
4. Toda a documentação a ser fornecida deverá vir acompanhada de significado, simbologia e descrição de manuseio.
5. O Fornecedor deverá apresentar a OI autorização para reproduzir a documentação fornecida, para seu próprio uso ou para repasse a terceiros, quando for necessária a integração de sistemas externos a solução proposta, via contratação destes serviços.

### Classificação

#### Documentação Técnica Provisória

Entende-se por Documentação Técnica Provisória, toda a documentação correspondente ao *software* instalado, que será entregue a OI para atender as necessidades de:

1. Acompanhamento dos trabalhos de instalação e testes da contratada;
2. Execução dos testes da OI;
3. Operação e manutenção.

Esta documentação ficará, portanto, sujeita a correções e melhoramentos até a sua aceitação completa, por parte da OI.

#### Documentação Técnica Definitiva

Entende-se por Documentação Técnica Definitiva, a Documentação Técnica Provisória aprovada pela OI, incluídas as modificações, correções e atualizações que se fizerem necessárias, em decorrência das atividades de instalação e testes da Contratada e da OI.

### Características

Toda a documentação deve ser fornecida em papel (03 (três) cópias) e em mídia magnética no formato Office da Microsoft.

### Composição

A contratada poderá apresentar uma composição da documentação diferente da especificação, desde que sejam mantidos os conteúdos discriminados nesta especificação. Para tanto, deve fornecer juntamente com a sua biblioteca, uma lista de referências cruzadas, onde haja indicação clara da correspondente composição proposta neste tópico.

#### Índice Geral

Índice geral detalhado de toda a documentação a ser fornecida, que deve ser entregue juntamente com o lote de documentos fornecidos.

#### Documentação do Software Aplicativo

A documentação do SW aplicativo deverá contemplar os seguintes pontos:

1. Descrição geral do sistema e subsistemas;
2. Descrição funcional dos blocos do sistema;
3. Descrição geral, mostrando princípios, funções, interação *hardware* – *software* e condições de entrada e saída;
4. Descrições dos subsistemas funcionais, indicando como se comunicam entre si e suas condições de entrada;
5. Princípio geral de funcionamento, com diagrama de blocos de ligação e interligação de subsistemas, descrição de suas partes constitutivas e fluxograma das operações;
6. Modelo de dados utilizado, incluindo dicionário de dados;
7. *Layout* de entrada e saída do sistema;
8. Documentação dos processos de extração, cleanning, transformação e disponibilização da informação.

#### Documentação do Usuário

A documentação do usuário deverá contemplar os seguintes pontos:

1. Manual de uso do aplicativo, de forma a permitir a execução das funções previstas;
2. Descrição de todas as telas, janelas, ícones, menus, barras de ferramentas e quaisquer outros elementos disponíveis na interface com o usuário;
3. Descrição de todas as mensagens enviadas pelo software aplicativo às posições de usuário, com os respectivos significados e ações recomendadas;
4. Descrição de todos os parâmetros / variáveis utilizados pelo usuário;
5. Descrição conceitual dos modelos e objetos desenvolvidos na ferramenta Olap;
6. Documentação dos relatórios pré-definidos, inluindo descrição e filtros utilizados;

#### Documentação de Operação e Manutenção

A documentação de Operação e Manutenção deverá contemplar:

1. Descrição funcional dos equipamentos, comandos, controles, ajustes, indicadores, sinais de entrada e saída, e alertas;
2. Descrição dos procedimentos sequenciais e obtenção de relatórios, acompanhada de indicação dos significados das mensagens pertinentes a cada caso;
3. Descrição detalhada dos procedimentos de inicialização, atualização de parâmetros de programação, parada total / parcial do sistema, colocação em serviço / fora de serviço;
4. Descrição detalhada dos procedimentos para conexão e desconexão de enlaces de transmissão de dados;
5. Descrição detalhada dos procedimentos para operação de periféricos e painéis de comando;
6. Instruções para testes sistemáticos, seus objetivos e interpretação dos resultados;
7. Instruções de trabalho de solução de problemas (troubleshooting);
8. Manuais de instalação, configuração e operação de todos os programas fornecidos.

# Instruções

Esta seção provê as informações necessárias para sua resposta à RFP para a Área Comercial. A proposta deverá ser entregue em português, em 2 cópias impressas e em formato eletrônico, sendo que nesse formato os arquivos deverão ser compatíveis com as ferramentas Microsoft (Power Point, Excel, Word e Project) no formato Office 2007 com permissão de impressão.

## Instruções Gerais

A proposta em resposta a esta RFP deverá ser concisa e constar as informações relacionadas no item “Resposta Esperada”. Dentre os componentes relacionados nesta RFP, deverão ser identificados os que serão atendidos, como serão e quais não serão contemplados.

## Calendário

O calendário a seguir mostra as datas a serem cumpridas pelo fornecedor e as datas a serem seguidas pela Oi. Em função da complexidade deste projeto e a possibilidade de outras atividades prioritárias da equipe de avaliação da Oi, atrasos no calendário inicial poderão ocorrer, sem que a Oi seja obrigada a justificar qualquer alteração no calendário.

|  |  |
| --- | --- |
| **Atividade** | **Data ou Período** |
| Distribuição da RFP aos Fornecedores | 17/07/2012 |
| Período para esclarecimento de dúvidas | xx/xx/2012 a xx/xx/2012 |
| Recebimento das propostas | xx/xx/2012 |
| Período de avaliação das propostas | xx/xx/2012 a xx/xx/2012 |
| Seleção da shortlist | xx/xx/2012 |
| Apresentação das propostas das empresas na shortlist (face-to-face) | xx/xx/2012 a xx/xx/2012 |
| Seleção do fornecedor | xx/xx/2012 |

## Critérios de Avaliação e Seleção

As propostas que não cumprirem com os requisitos especificados no presente documento serão recusadas pela Oi. Assim, a Oi poderá recusar qualquer proposta por motivos que serão devidamente justificados aos Proponentes.

Todas as respostas deverão seguir o padrão exigido por esta RFP, sendo que estas propostas serão respondidas ponto-a-ponto de uma forma que seja possível uma comparação objetiva de todos os proponentes.

Outros critérios utilizados pela Oi que podem alterar a nota final do proponente não serão divulgados, pode-se apenas dizer que esses critérios são aplicados pelos avaliadores diretos das propostas.

A quantidade de empresas selecionadas na shortlist irá variar de acordo com o entendimento e necessidade da Oi, esta quantidade poderá variar entre 2 e 4 empresas.

Após a apresentação de cada empresa da shortlist, haverá uma reavaliação das notas e partir disso a proposta comercial será encaminhada para negociação.

Abaixo estão descritos os critérios a serem utilizados para avaliação e seleção das empresas proponentes:

* Aderência ao Escopo solicitado no item “Objeto da Contratação”
* Qualificação Geral conforme seção “Requisitos Gerais”

Qualquer desvio de formato ou omissão de dados poderão resultar em falta de entendimento. Adicionalmente a qualidade e a eficácia da resposta refletem o interesse da empresa especializada e influenciarão na avaliação e seleção desta.

## Uso Informação Oi

Os itens a seguir deverão ser observados na participação nesse processo:

A preparação e o recebimento da informação em resposta a esta RFP, em nenhuma hipótese incorrerá em qualquer tipo de comprometimento comercial e obrigação financeira por parte da Oi.

A Oi não assume nenhuma obrigação de reembolsar ou efetuar qualquer outro tipo de compensação a qualquer empresa especializada em resposta a este documento.

A Oi reserva o direito de utilizar as informações providas pelas empresas especializadas quando julgar apropriado.

A Oi deterá a propriedade intelectual de todo o material gerado.

A Oi exige confidencialidade nas informações expostas neste documento, bem como concorda em manter a confidencialidade das informações fornecidas pela empresa especializada. O acesso às informações estará restrito aos colaboradores ligados ao projeto.

A informação contida neste documento é confidencial e é propriedade da Oi e, portanto, deverá somente ser usada para a confecção da proposta.

O nome da Oi não deverá ser utilizado como motivo de promoção da empresa especializada e este documento deverá obrigatoriamente ser devolvido à Oi.

## Custo e Preparação da Proposta

O convite às empresas especializadas para entrega das propostas não incorrerá em nenhum custo por parte da Oi.

## Precificação

O preço contido na proposta comercial será considerado total para a execução de todo o projeto contratado e deve ser apresentado de forma detalhada por etapa do projeto, por tipo de custo como licenças, manutenção, serviços integração, serviços de customização, serviços de gestão, serviços de treinamento e outros que a proponente julgar necessários. Devem ser indicados os custos unitários quando aplicável como custo hora, horas, custo unitário de licenças, % de manutenção / ano.

O proponente deve apresentar também os custos / hora envolvidos em novas customizações.

As despesas oriundas de viagens dos recursos da empresa proponente alocados no projeto deverão estar incluídas no valor total do projeto.

## Garantia de Serviço

A empresa proponente deverá estar disponível para dúvidas e suporte ao material entregue até 3 meses a contar da data da última entrega.

A garantia dos serviços desta proposta será de 12 meses após término do serviço e aceite formal da Oi.

Multa por não cumprimento/atraso no cronograma:

“*O atraso no cumprimento de obrigações, exclusiva e comprovadamente pela Contratada, ensejará, a exclusivo critério da Contratante, a aplicação de multa moratória de 0,3% por dia até o efetivo cumprimento da obrigação, aplicável sobre o total dos pedidos de compra em atraso, limitado ao valor total dos pedidos de compra.”*

Cláusula de Cancelamento e Rescisão:

*“Qualquer das Partes poderá denunciar o presente Contrato, a qualquer tempo, mediante notificação à outra Parte, por escrito, com antecedência de, no mínimo, 30 (trinta) dias,” ficando a cobrança de multa sujeita a análise jurídica, quando esta ficar comprovada por quebra no cumprimento de cláusulas contratuais objeto de aceite.*

## Resposta Esperada

A RFP deve ser respondida contendo:

* Apresentação da Empresa: deve apresentar as informações solicitadas no item 04 - Requisitos Gerais para resposta a esta RFP.
* Proposta de Projeto:
  + Visão geral da estratégia de implantação sugerida
  + Cronograma com atividades detalhadas por etapa do projeto. O cronograma deverá considerar a premissas de que todo o projeto considera o prazo máximo de 30 meses até a entrada completa em produção (todas as fases);
  + Proposta de gestão de mudanças para adequação dos códigos desenvolvidos ou a desenvolver impactados pelos projetos do roadmap de Projetos Estruturantes, que acarretará na substituição de sistemas legados mapeados como sistema de origem no documento contido no Anexo B – Requisitos de Integração – Blueprint BI por novas plataformas. A previsão de substituição dos sistemas que são usados como origem de informação para a carga do DW é a que se segue:

Figura 3

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Frente** | **Sistemas origem** | Previsão de substituição \* | | | | | | | | |
| 2012 | | 2013 | | 2014 | 2015 | | 2016 | **Total Geral** |
| **Semestre 1** | **Semestre 2** | **Semestre 1** | **Semestre 2** | **Semestre 1** | **Semestre 1** | **Semestre 2** | **Semestre 1** |
| Atendimento | 34 |  | 7 | 2 | 3 |  |  | 1 |  | 13 |
| Cadastro | 48 |  | 7 | 3 | 2 | 2 |  | 3 | 2 | 19 |
| Engenharia e Operações | 22 |  | 5 | 2 |  | 1 |  | 2 |  | 10 |
| Financeiro | 21 |  | 6 | 4 | 3 | 1 |  |  |  | 14 |
| Patrimônio e Logística | 30 |  | 6 | 2 |  |  |  | 1 |  | 9 |
| Tráfego | 26 | 1 |  | 3 |  | 2 | 1 | 2 |  | 9 |
| **Total Geral** | **181** | **1** | **31** | **16** | **8** | **6** | **1** | **9** | **2** | **74** |

**\* Não exaustivo**

* + Durante a fase inicial do projeto (Estudo + EF) será necessário realizar o detalhamento e refinamento dos requisitos e estudo/definição de todas as integrações com os demais sistemas envolvidos na solução e respectivas regras de negócio atreladas ao escopo do projeto, bem como o levantamento e definição dos KPIs do impactados e envolvido com o módulo.
* Matriz de responsabilidades
* Plano de Recursos contendo:
  + - Os responsáveis, dentro de sua estrutura de equipe, para os papéis descritos no item 2.11 – Modelo de Governança;
    - Equipe de projeto Oi, discriminando a necessidade de recursos e o tempo de dedicação e expertise necessárias por etapa do projeto;
* Respostas aos Requisitos: os requisitos listados no item 2 devem ser respondidos mediante a entrega da planilha contida no Anexo L – Planilha de Avaliação de Requisitos.xlsx. Importante estar atento aos conceitos de cada coluna da planilha conforme explicação mais adiante nesta seção, além de considerar o detalhamento dos requisitos técnico-funcionais (2.2) incluídos na planilha contida no Anexo A – RFP BI – Macrorrequisitos.xlsx
* Anexos e Informações Adicionais: Qualquer documento anexo (especificação produto, relatórios) deverá ser incluído no final da proposta, devendo ser referenciado claramente durante o decorrer desta. Os anexos deverão ser colocados em uma pasta de fácil identificação e busca.
* Apresentar planejamento para sustentação do ambiente atual e do novo ambiente a ser desenvolvido;
* Cabe a proponente a iniciativa de prover outras informações que sejam consideradas relevantes para avaliação da proposta e para a definição do escopo final do projeto, sem com isso onerar em demasia o texto da proposta.

As seções 1, 3 e 4 desta RFP bem como os seus anexos se propõe a descrever premissas, conceitos e direcionamentos gerais e não tem necessidade de serem respondidos. Entretanto, ao responder a RFP a proponente está se declarando ciente e em concordância com todos os itens. Esta concordância implica na participação da RFP e compromisso de entregar para Oi uma proposta técnico-comercial que atenda plenamente o ecossistema proposto.

A planilha em resposta aos requisitos deve ser preenchida conforme conceitos abaixo:

A proponente deverá utilizar os termos “Incluído” ou “Excluído” (nunca opcional) conforme definições abaixo:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Classificação** | **Significado** |  | |  | |
| Incluído | Faz parte do preço proposto. Todos os itens sinalizados com esta opção pelo participante serão considerados inclusos na proposta de preço apresentada e não como uma possibilidade futura de atendimento |  |  | |
| Excluído | Não atende ao especificado, atende parcialmente ou, apesar de poder atender o especificado, não está incluso no preço proposto; |  | |  | |

## **Premissas/Restrições**



### Gerais

A equipe Oi atuará no fornecimento de informações. A proponente deverá reportar o andamento das atividades bem como as evidências de evolução e conclusão das atividades em reuniões de status semanais.

A equipe da empresa proponente deverá exercer as atividades objeto da contratação primordialmente em instalações próprias, excetuando reuniões de trabalho que poderão acontecer nas instalações da Oi.

### Ferramentas Necessárias

A proponente deverá fornecer todo e qualquer recurso, pessoal, software e hardware (notebooks, desktops, etc.) necessário à realização dos serviços por sua(s) equipe(s), sem custo para a Oi.

A proponente deverá ter uma Conexão via VPN dedicada com a Oi, de acordo com a Política de Segurança, e todos os custos que sejam necessários para viabilizar esta conexão (Link, Roteador, etc.) serão por conta da Empresa especializada.

A proponente deverá disponibilizar a licença de Windows CAL para todos os recursos que forem acessar a rede corporativa da Oi.

### Padrões e Metodologias

A proponente deverá seguir e utilizar os padrões de documentações da Oi e ferramentas de acordo com as Políticas, Padrões e Procedimentos (3Ps) da Oi. Durante etapa de setup do projeto, todos os artefatos e metodologias serão alinhados entre proponente e Oi para ajustes finos que se fizerem necessário sem ônus de prazo e custo para o projeto e para a Oi.

A proponente deverá utilizar como parte dos processos de documentação a ferramenta de Metadados utilizada pela Oi, seguindo as boas práticas definidas pelo fornecedor da mesma.

TODOS os artefatos relacionados à documentação devem evoluir (estar atualizados) conforme os módulos forem entregues, sob pena de não aceite por parte da Oi dos entregáveis de cada novo módulo; Essa observação também vale para CRs ou novas solicitações que possam acontecer em tempo de projeto.

Qualquer atraso no cronograma, gerado pela não observância destas normas, será de responsabilidade exclusiva da proponente.

### Infraestrutura

Nenhum equipamento da proponente poderá dar entrada nas instalações da Oi nem ser conectado à rede sem o prévio consentimento da Contratante.

A proponente deverá seguir as políticas e o código de ética da Oi.

### Segurança de Acesso

A proponente deverá se conectar à Oi mediante link circuito(s) próprio(s) no(s) qual(is) devera(ão) ser implementado(s) mecanismo(s) de segurança, como filtros de pacotes e firewalls. A Oi se reserva o direito de solicitar a qualquer momento informações sobre os acessos realizados através da Infraestrutura das fábricas, dados como: origem dos acessos, portas acessadas, destinos acessados, usuários que efetuaram os acessos,  entre outros;

Os acessos realizados através de VPN (Virtual Private Networks) deverão ser realizados apenas por usuários autorizados previamente pela Oi e cada acesso deverá ser único e realizado apenas pelo proprietário da conta. A Oi só libera o acesso VPN, quando não se justifica a instalação de circuito dedicado e para no máximo 5 logins/usuários;

Todo o acesso deverá ser autorizado pela Oi e o usuário não poderá ceder, emprestar ou fazer uso de outra matrícula que não seja a sua. É de responsabilidade da empresa especializada, manter atualizado o cadastro de terceiros. A empresa especializada que não cumprir com as políticas de segurança será penalizada.

No item segurança da solução, fica a cargo da proponente o desenvolvimento ou a configuração da segurança necessária a ser definida em tempo de projeto. Menciona-se desenvolvimento, pois para os casos onde a ferramenta não permita a melhor implementação de segurança ao acesso as informações disponíveis, a proponente deverá desenvolver uma solução onde tal segurança possa ser implementada.

### Premissa da Solução

A solução desenvolvida deve estar em acordo com as melhores práticas de cada um dos fornecedores cujo produto/aplicativo/banco de dados/etc. que tenha sido utilizado como parte integrante do projeto ou da arquitetura definida pela Oi.

A Oi poderá a qualquer momento do projeto solicitar aos seus fornecedores de ferramentas a avaliação (QA), sem prévio aviso, da solução proposta, bem como dos artefatos entregues pelo proponente;

# Requisitos Gerais

## Gerência de Mudanças

A tecnologia do sistema deve permitir o teste e implantação de correções, evoluções ou quaisquer alterações feitas em sistema de forma individualizada ou com a opção selecionar o que se deseja aplicar de forma agrupada. Apenas itens dependentes podem estar vinculados. A Oi reserva o direito de aplicar somente os de seu interesse.

Toda mudança em produção deve ocorrer obrigatoriamente seguindo os procedimentos vigentes da Gerência de Mudanças e com as devidas aprovações.

Antes da aplicação de uma atualização em ambiente de produção, deve ser efetuada uma cópia de segurança das configurações atuais.

O projeto deverá utilizar o Dimensions como ferramenta de controle de versão.

## Gestão de Testes

### Requisitos

Disponibilizar evidência de testes no Sharepoint de Gerencia de Testes, conforme padrões e estruturas de armazenamento definidas pela Gerência de Testes Oi.

A proponente deverá ter recurso(s) encarregado(s) da análise e elaboração de estratégias de testes focadas na escolha de cenários cumulativos a cada nova demanda entregue, garantindo a confiabilidade dos testes integrados executados nas versões anteriores, e por consequência do conjunto total do release.

Todos os testes necessários e previstos para grau de aderência/atendimento a esta demanda devem ser realizados com massa de testes totalmente descaracterizada. Não é permitida a utilização de dados reais e confidenciais em ambientes de desenvolvimento, testes e homologação;

A Oi reserva-se no direito de exigir que um percentual mínimo de testes (principalmente funcionais), seja efetuado de forma presencial.

### Quality Center

A proponente deverá utilizar no ambiente da contratante, a ferramenta Quality Center para apoio a atividades de planejamento e execução dos testes. Nessas atividades detalhamos:

* Cadastro (Inclusão e Alteração) de Cenários/Casos de Testes: no TestPlan, por sistema; e no Requirements, por Caso de Uso e Funcionalidades Cross;
* Elaboração do Plano de Testes, pelas etapas previstas – Módulo TestLab;
* Registro dos erros (SIR’s) – Módulo Defect.

### Planejamento dos Testes

A proponente deverá ter recurso(s) encarregado(s) da análise e elaboração de estratégias de testes focadas na escolha de cenários cumulativos a cada nova demanda entregue, garantindo a confiabilidade das etapas de testes executadas nas versões anteriores, e por consequência do conjunto total do release.

Acerca de cenários integrados com interdependências entre sistemas/fornecedor, o proponente deve ser responsável pelas atividades de interdependências e deve planejar os cenários interdependentes segundo o template padrão Oi e deverá executar as atividades:

* Produzir e divulgar planilha de interdependências de cenários com cronograma de execução "casada" (cronograma de execução da planilha de cenários interdependentes);
* Listar necessidade de suporte de outras equipes/proponentes e/ou infraestrutura aos testes contratados (com datas e todas as equipes de suportes necessárias);de seu produto conforme cronograma os cenários integrados conforme planilha de interdependências de testes;
* Produzir e divulgar status diário referentes aos cenários de interdependência;
* Registro de abertura e solução dos defeitos detectados e encaminhados para sistemas de outros proponentes.

Em atividades de interdependências, a proponente deverá informar ao fornecedor responsável pelo sistema de interação o status de cenários conjuntos e de todos os dados acerca das execuções integradas e realizar o registro de abertura e solução de defeitos detectados e encaminhados para o sistema do outro fornecedor detalhado pela Oi.

### Otimização dos testes

Cenários equivalentes, definidos para diferentes demandas, não devem ter seu esforço de testes repetido, isto é, o proponente de testes deverá trabalhar focando na convergência de cenários para o teste de n demandas dentro do mesmo release.

### Planejamento dos re-Testes

A proponente deve planejar e gerenciar a execução dos testes e re-testes com objetivo de garantir que à medida que mais demandas são agregadas para entrar na release e códigos estão sendo corrigidos, re-testes devem ser executados, para garantir que o "pacote da release" possua qualidade e cobertura de testes.

Na correção de um problema reportado pelo analista de desenvolvimento, todo o código alterado deverá ser re-testado pelo analista de testes. Este re-teste deverá contemplar todos os cenários impactados pela correção e respectivos casos de teste.

## Atendimento Operação

### Linha de Serviço – Operação de Sistemas

Esta linha de serviços compreende os serviços de: Suporte técnico e monitoramento, manutenções corretivas, ações de investigação, Intervenção Manual e serviços solicitados através do Remedy, *quality assurance* de código e documentação.

Os serviços relacionados acima contemplam desde a identificação até a implantação e acompanhamento em produção, incluindo serviços de instalação da aplicação caso seja feito upgrade de máquina.

Detalhamento dos serviços:

* **Suporte Técnico e Monitoramento**
  1. Inclui a gestão e resolução de problemas e consultas para assegurar o retorno à operação dos sistemas à normalidade o mais rápido possível.
  2. Atendimento de Consultas e Apoio a Usuário: Atender solicitações de auxilio ou informações sobre uma funcionalidade ou funcionamento de algum componente de uma aplicação, quer seja por parte de um usuário ou por qualquer uma das áreas de TI da Oi.
  3. Solicitar regularmente à Produção e Pré-Homologação dados suficientes para se detectar possíveis problemas de ambiente de produção, atuando assim de maneira preventiva.
  4. Sanar dúvidas dos aplicativos, a qualquer momento, em que a área de Produção, Pré-Homologação ou usuários dos sistemas solicitarem esclarecimentos.
* **Gestão de Incidentes**

Resolver situações que ocasionem o funcionamento incorreto ou que interrompam o funcionamento de uma aplicação.

1. Registrar solicitações - função relacionada ao registro de incidentes na ferramenta de *workflow*, com origem na reclamação de áreas usuárias/TI ou monitoração de falhas;
2. Atender via procedimento básico - atividade de 1º nível, com o objetivo de solucionar o incidente mediante aplicação de procedimentos, previamente definidos pelas áreas de projeto e devidamente registrados nas bases de conhecimento;
3. Segmentação de incidentes - atividade de 2º nível que compreende a análise inicial do incidente, segmentação da origem da falha e encaminhamento assertivo para a área responsável pela solução;
4. Fechamento de *fixes* vinculados a incidentes;
5. Desenvolver tratamento para o backlog causado pelos incidentes ou problemas;
6. Geração de programas ou rotinas para o tratamento de divergência de cadastro entre sistemas.

* **Manutenção Corretiva de Sistemas**

Processo que inclui o diagnóstico e a correção de um ou mais erros detectados nas aplicações. Como erro considera-se além dos problemas de codificação, todo e qualquer problema que dificulte ou impeça a utilização do sistema. As manutenções corretivas serão registradas no sistema Remedy – ARS e conterão informações acerca do nível de criticidade e severidade das demandas. Este será detalhado abaixo no item Tipos de ARS.

1. Buscar a solução dos problemas nos sistemas sob a sua responsabilidade, identificando a causa raiz do incidente e solução de contingência até fix completo do problema;
2. Corrigir problemas - atividade relacionada à correção do incidente relacionado à aplicação e encaminhamento para a área de produção;

* **Quality assurance do código**

Atividade que checa se as melhores práticas e padrões de codificação foram aplicados e direciona tecnicamente a equipe no caso de necessidade de alteração da forma de codificação.

Nas situações em que o desenvolvimento da demanda seja realizado por outro fornecedor, a Fábrica de Software realizará a validação do produto entregue através da aplicação de um *checklist* com critérios de entrada (*quality assurance*). Estes critérios devem ser definidos em conjunto pela Fábrica de Software e Oi.

A Oi poderá realizar auditorias por amostragem em todos os artefatos previstos no ciclo de desenvolvimento buscando aferir a aderência do produto entregue pela Fabrica de Software aos requisitos que foram solicitados pela Oi.

* **Tipos de ARS**
* Investigativa
* Corretiva
* Intervenção
* **Conceito de ARS (Action Request System):**

A origem de um ARS é um erro ou problema (ex: resposta não aderente a solicitação) no sistema. Em caso de identificação de erro, após contingenciado, o ARS será re-categorizado como ARS de correção e o fluxo seguirá na própria ferramenta (Remedy) até que o problema seja resolvido definitivamente, não sendo mais necessária a abertura de uma demanda para a solução do problema.

### SLA de atendimento de OGS (On Going Service)

**Conceito de ARS (Action Request System):**

**A origem de um ARS é um erro ou problema (ex: resposta não aderente a solicitação) no sistema. Em caso de identificação de erro, após contingenciado, o ARS será re-categorizado como ARS de correção e o fluxo seguirá na própria ferramenta (Remedy) até que o problema seja resolvido definitivamente, não sendo mais necessária a abertura de uma demanda para a solução do problema.**

|  |  |
| --- | --- |
| **Ocorrência** | **Definição (desenvolvimento)** |
| Correção | Alteração de código/conteúdo no sistema |
| Investigação | Por default todo chamado é aberto como investigação. |
| Intervenção Manual | Intervenção no sistema sem alteração de código. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Status** | **Descrição** |
| Designado | Chamado recém-aberto |
| Em Andamento | Chamado em análise pelo agente de solução. O status deve ser atualizado pelo agente de Solução. |
| Redesignado | O agente de solução encaminhou o chamado para outro grupo resolvedor. |
| Contingenciado | Solução temporária implementada (Impacto ao usuário eliminado). |
| Pendente | Aguardando informações adicionais do usuário e serviços sem atendimento fora do horário comercial (usuário deve ser informado e o ARS redesignado no início do horário comercial). |
| Resolvido | Causa raiz identificada e solução definitiva implementada. |
| Cancelado | Chamado improcedente, cancelado a pedido do usuário ou tratado em outro chamado (se o outro chamado semelhante estiver com status “Designado”, “Em Andamento”, “Redesignado”, “Contingenciado” ou “Pendente”). |
| Fechado | Chamado resolvido há 5 dias. Não é permitida a reabertura |

Outras Definições:

Causa Raiz:

Fato que originou o problema. Deve-se ter cuidado para não confundir a causa raiz com a consequência de um problema.

Exemplo: O travamento de uma aplicação não é a causa raiz. O travamento foi gerado por algum código incorreto, um bug documentado do sistema operacional, etc.

Solução Temporária ou de Contorno (status do ARS = contingenciado):

Ação que disponibilizou o ambiente eliminando o impacto para o usuário. Essa ação não necessariamente implica na eliminação da causa raiz.

Exemplo: reiniciar o ambiente.

Solução Definitiva (status do ARS = resolvido):

Implementação de uma solução que eliminará definitivamente a causa raiz.

Exemplo: atualização do programa.

Severidade 1:

Aplicação (sistema) ou funcionalidade crítica indisponível ou investigação/tratamento de causa raiz para resolução de problema que gerou indisponibilidade;

Severidade 2:

Aplicação (sistema) ou funcionalidade crítico com degradação de performance ou serviços de médio impacto indisponível ou degradado ou investigação/tratamento de causa raiz para resolução de problema que gerou a perda de performance ou chamados de intervenção manual;

Severidade 3 e 4:

Aplicação (sistema) ou funcionalidade não crítica para a Oi indisponível ou tratamento de chamados de investigação e correção para problemas em geral não envolvendo indisponibilidade ou degradação;

Severidade 5:

Aplicação (sistema) ou funcionalidade não crítica para a Oi degradado ou problemas pontuais que envolva um ou poucos usuários;

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Indicadores** | **Prazo** | **Resultado** | **Meta** | **Fórmula de Cálculo** |
| Atingir taxa de Solução do Usuário dos chamados de ARS Severidade 1 | 4 horas corridas | Mensal | 98,5% | ARS Sev. 1 Contingenciado no Prazo/  ARS Sev. 1 Fechados no Período |
| Atingir taxa de Solução do Usuário dos chamados de ARS Severidade 2 | 8 horas corridas | Mensal | 98,5% | ARS Sev. 2 Contingenciado no Prazo/  ARS Sev. 2 Fechados no Período |
| Atingir taxa de Solução do Usuário dos chamados de ARS Severidade 3 | 24 horas corridas | Mensal | 98,5% | ARS Sev. 3 Contingenciado no Prazo/  ARS Sev. 3 Fechados no Período |
| Atingir taxa de Solução do Usuário dos chamados de ARS Severidade 4 | 4 dias úteis | Mensal | 98,5% | ARS Sev. 4 Contingenciado no Prazo/  ARS Sev. 4 Fechados no Período |
| Atingir taxa de Solução do Usuário dos chamados de ARS Severidade 5 | 7 dias úteis | Mensal | 98,5% | ARS Sev. 5 Contingenciado no Prazo/  ARS Sev. 5 Fechados no Período |
| Atingir taxa de solução definitiva dos chamados de ARS Severidade 1, 2, 3, 4 e 5 | 15 dias uteis | Mensal | 98,5% | ARS Fechados no Prazo /  ARS Fechados no Período |
| Total de chamados Reabertos | NA | Mensal | 1,5% | Total de chamados reabertos no período / Total de chamados fechados no Período |

### SLA de carga e Retenção dos dados

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Assunto** | **SLA  CARGA** | **Retenção** |
| **CADASTRO** | - Cliente Único - Cadastro | D-1 (6:00AM) | 5 ANOS |
| - Cliente Único - Venda / Planta | D-1 (6:00AM) | 5 ANOS |
| - Cliente Único - Campanha / Oferta | D-1 (6:00AM) | 5 ANOS |
| - Cliente Único – Produtos e Serviço | D-1 (6:00AM) | 5 ANOS |
| - Segmentação | D-1 (6:00AM) | 5 ANOS |
| - MPN | D-1 | 5 ANOS |
| - RH | D-1 | 36MESES |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **TRÁFEGO** | - Tráfego Cursado Voz Fixa e Móvel | D-1 fechamento D-4 | 60MESES |
| - Tráfego Cursado Dados Fixa e Móvel | D-1 fechamento D-4 | 60MESES |
| - Tráfego Voz Avançada | D-1 fechamento D-4 | 60MESES |
| - Concorrência | SEMANAL | 24MESES |
| **FINANCEIRO** | - Faturamento | D-4 (após ciclo) | 24MESES |
| - Arrecadação | D-4 (após ciclo) | 60MESES |
| - Parcelamento | D-4 (após ciclo) | 60MESES |
| - Interconexão | D-4 | 24MESES |
| - Contestação | D-4 | 60MESES |
| - Pré-pago | D-4 | 60MESES |
| - Co-billing / Repasse | D-4 | 24MESES |
| - Tráfego apropriado | D-1 fechamento D-4 | 24MESES |
| - Receita e Despesa (ARPU e AIPU) | D-4 | 24MESES |
| - Ficha Financeira (Visão contábil) | D-4 | 24MESES |
| **ATENDIMENTO** | - Atendimento Judicial – Oi Legal | SEMANAL | 36MESES |
| - Atendimento - URA | D-1 (8:00AM) | 36MESES |
| - Atendimento - Call Center (AH) | D-1 (8:00AM) | 36MESES |
| - Atendimento - Web | D-1 (8:00AM) | 60MESES |
| - Atendimento - Anatel | D-1 (8:00AM) | 60MESES |
| - Atendimento - Procon | D-1 (8:00AM) | 60MESES |
| - Atendimento - Operações Jurídicas | D-1 (8:00AM) | 60MESES |
| - Atendimento - Gestão Jurídica | D-1 | 60MESES |
| **Patrimônio/ Logística** | - Gestão Patrimonial | D-1 | 60MESES |
| - Segurança Informação | D-1 | 36MESES |
| - Logística | D-1 | 36MESES |
| **OPERAÇÃO** | - Operação - Ordens de Serviço | D-1 (8:00AM) | 36MESES |
| - Operação - Bilhete de Defeito (BD) | D-1 | 36MESES |
| - Operação - Bilhete de Triagem (BT) | D-1 | 36MESES |
| - Operação - Bilhete de Atividade (BA) | D-1 | 36MESES |
| - Operação - Trouble Ticket (TT) | D-1 | 60MESES |
| - Operação - Desempenho da Rede | D-1 | 60MESES |
| - Operação - Inventário de Rede | D-1 | 60MESES |

## Licenças

Deverá ser previsto o licenciamento do software e seus respectivos adendos para os ambientes de desenvolvimento, testes, homologação, e produção.

Deve apresentar como será a gestão de volume de licenças para efeito de pagamento, e qual é o conceito de licença (concorrente, usuários nomeados, licença corporativa, etc.) para fins comerciais.

A proponente deverá especificar qual a unidade utilizada para compra de licença bem como a unidade utilizada para crescimento de licença. Deverá informar também uma tabela com os ranges e custo de compra de licença (CAPEX) e manutenção do software (OPEX).

As licenças de terceiro deverão ser relacionadas contendo o nome da licença, proponente, quantidades de licenças necessárias e demais informações relevantes.

Caso sejam necessárias, as licenças de Requisite Pro devem ser adquiridas pela proponente para a documentação funcional do projeto. Esse valor deverá estar incluso no valor final da proposta e a responsabilidade por adquirir as licenças é da proponente.

## Prazos

O prazo para disponibilidade do proponente para início dos trabalhos, deve ser de até o máximo de 5 dias úteis a partir da aprovação e início do contrato.

Ao longo do projeto, havendo necessidade de participação presencial, o proponente deverá ser capaz de disponibilizar em até 48 horas um profissional qualificado, considerando os perfis (gerencial, administrativo, técnico ou operacional), conforme respectivas necessidades identificadas pela Oi para os casos de reuniões e atividades (levantamento, planejamento, acompanhamento, testes, implantação e outros).

## Gestão de Mudança

A proponente deverá incluir em sua proposta uma iniciativa de Gestão de Mudanças. Por se tratar de um projeto de longo prazo, deverá ser considerada pelo fornecedor uma potencial capacidade extra de até 15% com o objetivo de efetuar atualizações evolutivas necessárias no escopo do desenvolvimento ao longo do projeto.

Dentro desse esforço (15%), o proponente deverá indicar um esforço de 30% considerando as manutenções corretivas que poderão ocorrer após o período de garantia de 12 meses.

Deverá ser montado um Change Board, contendo o fornecedor contratado e a TI da Oi para analisar essas mudanças e seus impactos.

## Etapas do projeto

### Estudo

Deverá ser entregue todo o detalhamento das funcionalidades do projeto conforme template disponível no anexo 3Ps de Aplicação, capítulo 3 Desenvolvimento de Documentação de Demandas em TI.

### Especificação Funcional

Deverá ser entregue todo o detalhamento funcional do projeto conforme template disponível no anexo 3Ps de Aplicação, capítulo 3 Desenvolvimento de Documentação de Demandas em TI.

Os requisitos, features, casos de uso e quaisquer artefatos funcionais e seus relacionamentos/rastreabilidades deverão ser documentados na ferramenta Requisite Pro ou outra ferramenta padrão da Oi para mapeamento de requisitos.

### Especificação Técnica

Deverá ser entregue todo o detalhamento técnico do projeto conforme template disponível no anexo 3Ps de Aplicação, capítulo 3 Desenvolvimento de Documentação de Demandas em TI.

### Plano de entrada em produção

Plano de entrada em produção com runbook e todas as regras de implementação da cadeia de Control-M.

### Planejamento e Execução de Testes

Deverão ser entregues os cenários e casos de testes e resultados esperados das etapas proponentes (Teste Unitário, TN-Teste de Sistema, TN-Integrações, Teste de Performance, Teste de Regressão e UAT). Todos com os devidos aceites das áreas/usuários responsáveis e utilizando metodologia/template da Oi.

A Oi será a responsável pela Gestão do Teste Integrado, cabendo a proponente a participação na execução dos testes junto aos demais fornecedores responsáveis pela manutenção dos sistemas atuais.

### Implementação

A Lista de artefatos obrigatórios a ser elaborada pela empresa contratante no atendimento à resposta a esta RFP está disponível no anexo 3Ps de Aplicação, capítulo 3 Desenvolvimento de Documentação de Demandas em TI.

A proponente deverá participar, junto à coordenação da Oi, das atividades de integrações necessárias com os sistemas atuais.

### Treinamento Funcional e Técnico

Os treinamentos serão divididos nos seguintes públicos:

* Equipe Técnica do Projeto: deve cobrir todo o escopo do sistema em termos técnicos. Deve ser ministrado antes da implantação de cada módulo do projeto. Deve ser considerada uma turma entre 10 a 15 pessoas.
* Equipe Técnica de Suporte e Manutenção: deve cobrir o funcionamento do sistema em termos técnicos, funcionais com o foco no suporte e manutenção da ferramenta. Deve ser ministrado a cada onda de roll-out a se decidir quanto tempo antes do cutover. Devem ser consideradas duas turmas entre 10 e 15 pessoas.
* Multiplicadores: deve cobrir todas as funcionalidades da ferramenta BO e o funcionamento do módulo implementado de forma detalhada e profunda. Deve ser ministrado a cada onda de roll-out a se decidir quanto tempo antes do cutover. Devem ser consideradas 3 turmas entre 15 e 20 participantes para cada módulo implementado. Caso não haja necessidade de 3 turmas para algum destes módulos, os treinamentos não realizados poderão ser utilizadas como créditos para outros módulos conforme necessidade do projeto. Para estes treinamentos, deverá ser pré-requisito a realização de e-learning no módulo implementado, que deverá ser desenvolvido de acordo com os padrões e políticas da OI, para que seja acessível através do Portal de Conhecimento da empresa.

Após a realização dos treinamentos iniciais, será responsabilidade da Oi a multiplicação aos demais usuários.

Os treinamentos deverão ser ministrados em Português e na cidade do Rio de Janeiro.

A proponente deverá fornecer os materiais de treinamento em português em mídia digital.

O treinamento devera ser dividido em aulas teóricas e práticas.

Os treinamentos práticos deverão ser executados em um ambiente de treinamento a ser fornecido pela Oi. A proponente deverá disponibilizar a configuração e geração de massa de treinamento bem como a manutenção destes dados dando suporte a estratégia de treinamentos a ser detalhada em tempo de projeto.

A proponente deverá fornecer em sua proposta: a composição e o tempo estimado para cada um dos treinamentos.

A proponente deve fornecer em proposta o valor por turma de treinamento considerando que cada turma poderá capacitar até 15 recursos. Adicionalmente, deve fornecer, em caráter opcional para cada treinamento, o custo de infraestrutura para execução do treinamento (espaço, material impresso, internet, lanche, flip-chart, projetor, etc.). Os valores devem ser indicados separadamente e por treinamento.

A Oi se reserva ao direito de contratar ou não a infraestrutura do proponente.

Para cada treinamento, deve ser apresentado:

* + Nome do Curso
  + Overview do treinamento
  + Tópicos abordados
  + Público Alvo
  + Duração
  + Materiais disponibilizados (em português)

### Preparação para Entrada em Produção

A proponente deverá suportar todo o delivery para passagem de todas as aplicações para a produção. O planejamento e o mapa de roll-out deverão ser elaborados em conjunto com a Oi, tendo como premissa o menor impacto possível nas aplicações e operacional atual dos usuários.

### Migração

A proponente deverá sugerir uma estratégia de migração de dados (incluindo dados de perfil de acesso) dos sistemas atuais para as novas aplicações. Essa migração deverá ter como premissa o menor impacto possível nas aplicações e deve garantir o total desligamento das funcionalidades de workforce dos sistemas atuais. Ela deve levar em consideração os seguintes aspectos:

* Metodologia: Deve indicar a metodologia a ser utilizada, seu passo a passo para execução e a descrição de cada passo;
* Ferramentas: Deve descrever as ferramentas que serão utilizadas para a migração, e deve contemplar sua instalação e configuração, bem como licenças de hardware e software necessárias para cada uma das ferramentas (se for o caso);
* Escopo: Deve descrever o escopo de trabalho do time de migração de dados, alertando para atividades que estejam fora do escopo da proposta;
* Plano: No cronograma do projeto devem ser incluídas as atividades relacionadas ao processo de migração, articuladas com as outras atividades do projeto;
* Documentação: Deve descrever a ser documentação produzida no projeto de migração (data mapping, processos de transformação - ETL, etc.);
* Testes: Deve descrever como serão feitos os testes do processo de migração, a metodologia utilizada, atividades relacionadas e deve produzir evidências para garantir o sucesso do processo de migração;
* Execução: Execução do processo de migração, de acordo com a estratégia de roll-out, para o go-live da nova solução;

Quando necessário a proponente deverá trabalhar em conjunto com a Oi para estruturar o modelo canônico da aplicação.

### Operação Assistida

A estratégia de Operação Assistida deverá ser elaborada em conjunto com a Oi, determinando a melhor opção para abrangência deste projeto.

Para a proposta, a proponente deve considerar que a operação assistida será local, em UFs a serem determinadas pela estratégia e por um período máximo de 3 meses para cada módulo implantado, podendo este período ser divido de acordo com a estratégia de implantação.

A proponente deverá informar na proposta o custo da operação por localidade/mês, o que auxiliará na estratégia de distribuição.

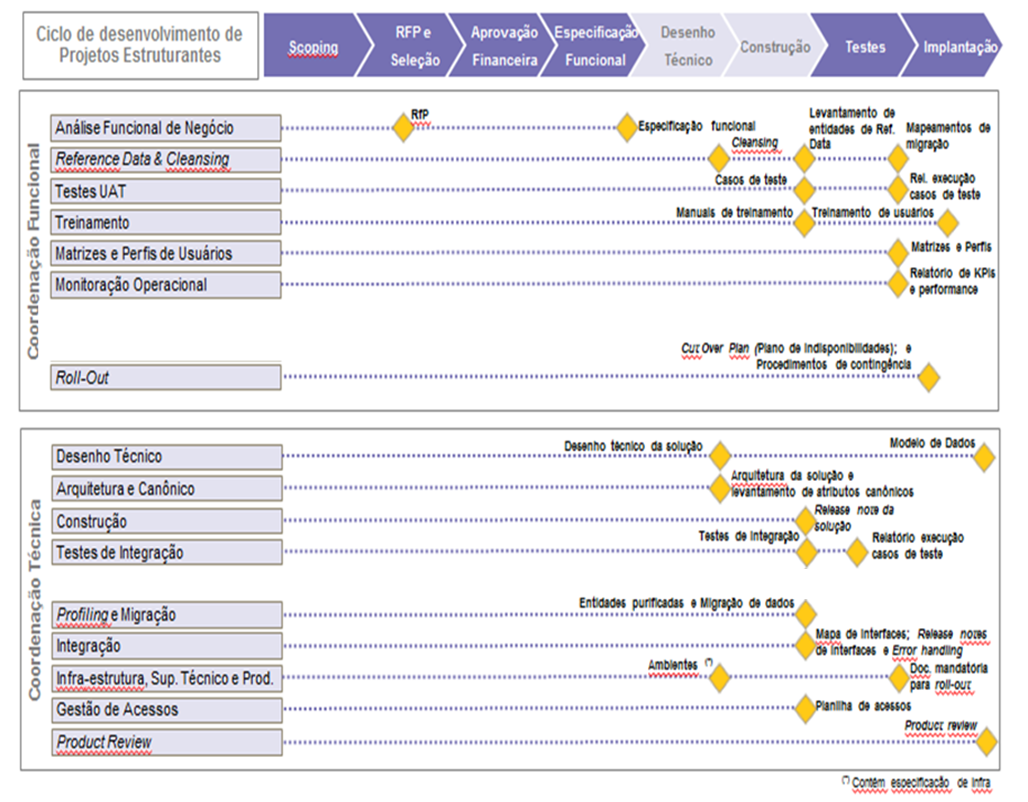
### Acompanhamento de Projeto

Relatório periódico de acompanhamento diário, semanal e mensal de acordo com o padrão de projetos da Oi. A proponente poderá apresentar uma proposta de metodologia a ser seguida para o acompanhamento do projeto para validação da Oi.

A proponente deverá apresentar modelos de documentação propostos para a governança do projeto. Estes modelos serão discutidos e alinhados durante a fase de setup do projeto e devem compor a lista de Artefatos.

### Artefatos do projeto:

Os artefatos previstos para os projetos encontram-se listados abaixo e poderão ser alterados e alinhados na fase de setup do projeto.



\*\* lista não exaustiva

## Requisitos Gerais para resposta a esta RFP

### Dados da Empresa Especializada

Esta seção pretende dar a Oi um entendimento básico do ramo, e posicionamento de cada empresa especializada envolvida.

### Presença no Mercado

Descrever a estrutura organizacional bem como a estrutura no Brasil. Liste suas subsidiárias, localidades e número total de funcionários no Brasil e no Mundo.

A empresa deve ter funcionários no Brasil (brasileiros) com conhecimento da solução prevista nessa RFP.

### Alianças

Apresentar as principais alianças que sua empresa tem com outros proponentes de serviços e que são de importância estratégica para esse projeto ou outros projetos. Descrever como estas e quaisquer outras alianças pode ajudá-lo. Descrever, até o ponto em que estiver disposto a dividir informações confidenciais com a Oi, a natureza destas alianças (Ex:. OEM, troca de tecnologia, desenvolvimento conjunto, co-marketing, teste de integração, teste de interoperabilidade público ou privado), qual a duração da aliança e seus parâmetros.

### Experiência Indústria

Apresentar a experiência desenvolvida pela empresa especializada na indústria de “Telecom”.

### Experiência em Projetos

Deverão ser apresentadas credenciais (cases) que comprovem experiência nos assuntos abaixo:

* Definição de estratégia de implantação de tecnologia para Business Intelligence em Telecom
* A empresa deve possuir presença e estrutura no Brasil
* Experiência comprovada de implementação de projetos de Business Intelligence de grande porte utilizando as ferramentas listadas no item 2.10 – Infraestrutura – Arquitetura Core de referência da Oi.
* A proponente deverá apresentar declaração de capacitação técnica emitida pelos clientes que forem apresentados no item acima
* Indicar os contatos e a disponibilidade dos clientes para um eventual contato e/ou visita de benchmark.

### Equipe

Deverá ser apresentada a estrutura e o percentual de dedicação da equipe, por etapa do projeto, que irá compor o time do projeto com seus respectivos currículos (curriculum vitae) que comprovem experiência em projetos dessa natureza e porte.

Solicita-se que o Gerente de Projeto, Gerente de Suporte e seus analistas sejam brasileiros com fluência na língua nativa do fornecedor (caso não seja Brasil) com experiência em projetos similares em complexidade e porte. A Oi reserva o direito de entrevistar, avaliar e confirmar a alocação destes profissionais no projeto.

# Anexos

## Anexo A – Macrorrequisitos.

|  |  |
| --- | --- |
| A1 |  |

## Anexo B – Requisitos de Integração.

|  |  |
| --- | --- |
| B1 |  |

## Anexo C – Requisitos de Integração.

|  |  |
| --- | --- |
| C1 |  |

## Anexo D – 3PS – Políticas, Padrões e Procedimentos de Arquitetura.

|  |  |
| --- | --- |
| D1 |  |
| D2 |  |
| D3 |  |
| D4 |  |
| D5 |  |
| D6 |  |

## Anexo E – Políticas, Padrões e Procedimentos de Segurança da Informação.

|  |  |
| --- | --- |
| E1 |  |
| E2 |  |

## Anexo F – Regulamento de Classificação da Informação

|  |  |
| --- | --- |
| F1 |  |

## Anexo G – Requisitos de Infraestrutura de TI

|  |  |
| --- | --- |
| G1 |  |

## Anexo H – Arquitetura de HA e DR

|  |  |
| --- | --- |
| H1 |  |

## Anexo I – Requisitos de Disponibilidade e Nível de Serviço de Infraestrutura

|  |  |
| --- | --- |
| I1 |  |

## Anexo J – Requisitos de Infraestrutura de Datacenter

|  |  |
| --- | --- |
| J1 |  |

## Anexo K – Templates de Acompanhamento Gerencial Oi

|  |  |
| --- | --- |
| K1 |  |

## Anexo L – Planilha de Avaliação de Requisitos

|  |  |
| --- | --- |
| L1 |  |

# Glossário

3DES Triple Data Encryption Standard

3P's Políticas, Procedimentos e Padrões

ADSL Asymmetric Digital Subscriber Line

AES Advanced Encryption Standard

ANATEL Agência Nacional de Telecomunicações

API Application Programming Interface

ARS Sistema de Trouble Ticket de TI

B2B Business to Business

B2C Business to Consumer

BA Bilhete de Atividade

BD Bilhete de Defeito

BI Business Intelligence

BO Business Objects

BT Bilhete de Triagem

Bundle Pacote de serviços

Canônico Um modelo canônico permite representar de forma única e integrada as informações principais da empresa (ex. Cliente, Produto, Fatura, etc.), desta forma, todos serviços fazem uso desse mesmo modelo de dados (canônico) reduzindo o número de transações, o custo de infraestrutura, o custo de implementação e garantindo uma maior padronização

CDI Customer Data Integration

CDR Call Detail Recording - equivale aos registros de bilhetagem

CGR Centro de Gerenciamento de Rede

CLM Customer Lifecycle Management

CObIT Control Objectives for Information and related Technology

CRM Customer relationship management

CSV Comma-separated values

DB2 Sistema Gerenciador de Banco de Dados Relacionais (SGDBR) produzido pela IBM

DM Datamart

DMZ DeMilitarized Zone

DOC Formato de Arquivo do Microsoft Word

DOCX Formato de Arquivo do Microsoft Word

DTH Direct to Home

DW Data Warehouse

ETL Processo de Extração, Transformação e Carga (Extract, Transform and Load)

Expediter Sistema de workflow das ordens de serviço do produto de dados

FIX Sistema de Trouble Ticket de Dados e Móvel

GMUD Gerência de Mudanças

GRA Níveis de Estrutura Hierárquica da Oi

GRAM Níveis de Estrutura Hierárquica da Oi

HFC Hybrid Fiber/Coaxial

HTML HyperText Markup Language

HTTP HyperText Transfer Protocol

HTTPS HyperText Transfer Protocol Secure

HW Hardware

ID Identification

IPTV Internet Protocol television

ITOC IT Operations Center

JEC Juizado Especial Cível

LDAP Lightweight Directory Access Protocol

MDB Microsoft Access Database

NDS Novell Directory Services

OGS On Going Service

OLAP Online analytical processing

OMS Sistema de Workflow das ordens de serviço do produto de dados

OS Ordem de Serviço

OSS Suporte aos Sistemas de Operação

PAC Perfil de Acesso do Consumidor

PDF Portable Document Format

PSR Prestador de Serviço de Rede (Empreiteira)

REST Representational State Transfer

RFP Request for proposal

RSA Algoritmo de Criptografia de Dados

SaaS Software as a Service

SAC Sistema de Atendimento ao Cliente da Região 2

SACI Serviço de Atendimento ao Cliente Interno

SAS Sistema integrado de aplicações para a análise de dados

SDK Software Development Kit

Sica Sistema de correlação de alarmes da Região 2

Sicaweb Sistema de correlação de alarmes da Região 1

Siebel Sistema de CRM Móvel

SLA Service-level agreement

SMNP Simple Network Management Protocol

SMS Short Message Service

SNA Social Network Analysis

SOA Service-oriented architecture

SOAP Simple Object Access Protocol

SOX Lei Sarbanes-Oxley

SSL Secure Sockets Layer

STC Sistema de Tratamento de Clientes

SW Software

T&D Teste e Diagnostico

TI Tecnologia da Informação

TT Trouble Ticket

TXT Arquivo de Texto

UAT User Acceptance Testing

UDDI Universal Description Discovery and Integration

UF Unidade Federativa

URA Unidade de resposta audível

VPN Virtual Private Networks

W3C World Wide Web Consortium

WAP Wireless Application Protocol

WFM Workforce management

[WMS](http://en.wikipedia.org/wiki/Web_Feature_Service) e [WFS](http://en.wikipedia.org/wiki/Web_Map_Service) Protocolos abertos/padrões de mercado para consultas de informações georeferenciadas

WSDL Web Service Definition Language

XHTML eXtensible Hypertext Markup Language

XLS Formato de Arquivo do Microsoft Excel

XLSX Formato de Arquivo do Microsoft Excel

XML Extensible Markup Language

XSD XML Schema