**Plano de Suporte e Manutenção para Projetos de Business Intelligence (B.I.)**

**1. Introdução**

Este documento descreve o plano de suporte e manutenção para o projeto de Business Intelligence (B.I.) implementado. Ele define as práticas e processos necessários para garantir a continuidade operacional, segurança, e evolução do sistema ao longo do tempo.

**2. Objetivos do Plano**

O objetivo deste plano é:

* Garantir o funcionamento contínuo do sistema de B.I.
* Prover atualizações e melhorias periódicas.
* Minimizar impactos em caso de falhas ou problemas técnicos.
* Fornecer um suporte eficiente e documentado para os usuários finais.

**3. Estrutura do Projeto**

| **Elemento** | **Descrição** |
| --- | --- |
| **Sistema B.I.** | Power BI |
| **Fonte de Dados** | SQL Server, MySQL, Google Sheets |
| **Dashboards e Relatórios** | NPS Dashboard, Análise de Vendas, Relatório de Desempenho por Região |
| **Responsável pela Implementação** | Equipe de TI (Analistas de Dados, Administradores de Banco de Dados) |
| **Responsável pelo Suporte** | Equipe de Suporte B.I. (Responsável por manutenções e atualizações periódicas) |

**4. Tipo de Suporte**

O plano de suporte é dividido em três níveis:

* **Suporte Nível 1 (Básico)**: Atendimento a dúvidas gerais, como acessos e configurações básicas.
* **Suporte Nível 2 (Intermediário)**: Análise de erros e correções relacionadas a dados e integrações.
* **Suporte Nível 3 (Avançado)**: Análise de problemas complexos, como falhas no servidor ou ajustes em estruturas de dados.

**5. Frequência de Manutenção**

| **Tipo de Manutenção** | **Periodicidade** | **Descrição** |
| --- | --- | --- |
| **Atualizações de Dados** | Diária | Atualização dos dados extraídos das fontes externas. |
| **Verificação de Performance** | Semanal | Verificação da performance de consultas e tempo de resposta do sistema. |
| **Backup de Dados** | Mensal | Realização de backup completo dos bancos de dados utilizados. |
| **Atualizações de Sistema** | Trimestral | Atualizações dos softwares e drivers envolvidos no projeto. |

**6. Procedimentos de Suporte**

* **Atendimento**: O usuário pode solicitar suporte por e-mail, telefone ou portal online.
* **Classificação de Incidentes**: Cada incidente será classificado de acordo com sua urgência:
  + **Crítico**: Impacta a operação total do sistema de B.I.
  + **Alto**: Impacta um ou mais usuários, mas o sistema permanece operacional.
  + **Médio**: Erro localizado, sem impacto em grandes áreas do sistema.
  + **Baixo**: Solicitações de melhorias ou ajustes menores.

**7. Indicadores de Performance**

| **Indicador** | **Meta** | **Status Atual** |
| --- | --- | --- |
| **Tempo Médio de Resolução** | Até 48 horas | 36 horas |
| **Satisfação do Usuário** | 90% ou mais | 92% |
| **Disponibilidade do Sistema** | 99.9% | 99.7% |

**8. Atualizações e Melhorias**

| **Data** | **Descrição da Atualização** | **Responsável** |
| --- | --- | --- |
| 01/10/2024 | Atualização no modelo de dados para incluir coluna de "Região". | Analista de Dados |
| 15/11/2024 | Otimização no tempo de resposta de consultas no Power BI. | DBA |
| 01/12/2024 | Inclusão de novos relatórios de vendas regionais. | Analista de Dados |

**9. Contatos de Suporte**

| **Nome** | **Cargo** | **Telefone** | **E-mail** |
| --- | --- | --- | --- |
| João Silva | Analista de Dados | (11) 98765-4321 | joao.silva@empresa.com |
| Maria Oliveira | Suporte Técnico B.I. | (11) 98876-1234 | maria.oliveira@empresa.com |
| Carlos Costa | Administrador de Banco | (11) 95555-6789 | carlos.costa@empresa.com |

**10. Conclusão**

Este plano de suporte e manutenção foi desenvolvido para garantir a eficiência contínua do projeto de Business Intelligence, permitindo que os usuários finais possam utilizar as ferramentas sem interrupções e com a máxima performance. O suporte técnico estará disponível conforme os níveis estabelecidos, sempre com foco em solucionar problemas rapidamente e melhorar a experiência do usuário.