

Plano de Trabalho e Guia de Acionamento dos Serviços de Suporte.



CONTRATO Nº BRA10-38336

Outubro de 2020

2. INTRODUÇÃO

O presente documento consolida e unifica os entendimentos acerca do objeto adquirido através do contrato nº BRA10-38336, vinculado ao Convite para Apresentação de Propostas (ITB), ITB Nº: JOF 2134/2020, da Agência da ONU requisitante: PNUD, Projeto BRA/18/003 e seus requisitos, bem como as atividades necessárias para sua implementação com sucesso conforme descrito neste documento. Além disso, o presente documento estabelece as diretrizes relacionadas ao fluxo de trabalho dos serviços para prestação de serviços de suporte técnico, atualizações de versão, monitoramento e operação da Solução de Blindagem do domínio WEB, visando a proteção contra fraudes e ameaças digitais que possam comprometer o Sistema Nacional de Gestão do Patrimônio Genético e do Conhecimento Tradicional Associado – SISGEN.

3. SERVIÇO DE SUPORTE

O serviço de suporte será realizado para a solução da DIEBOLD NIXDORF (ONLINE FRAUD DETECTION – OFD), no ambiente da MMA.

4. OPERAÇÃO DO SERVIÇO DE SUPORTE

4.1. DIRETRIZES GERAIS

4.1.1. Expediente

O atendimento aos chamados de suporte será prestado no regime 8x5 – 8 horas úteis por dia, 5 dias na semana, de segunda a sexta-feira das 8h às 18h (horário de Brasília), sem interrupção, obedecendo ao calendário do MMA.

4.1.2. Ferramentas

Todos os processos operacionais serão geridos por meio de sistema próprio da Every (RSA ARCHER SUITE) para controle das demandas e escalonamento interno (níveis 1 a 3).