

# 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 além o presente documento/o 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).