

PLANO DE CONTINUIDADE DO NEGÓCIO

AR BUG SOLUTION INSTALAÇÃO TÉCNICA **BUG SOLUTION**

Versão **01 de 29 de junho de 2020.**

Sumário

1. Definições	4
2. Objetivo e Público Alvo	5
3. Áreas e Pessoas envolvidas	5
4. Cenários para utilização deste PCN	8
Cenário 1: Indisponibilidade de Sala	8
Cenário 2: Indisponibilidade de Prédio / Posto de Atendimento	9
Cenário 3: Indisponibilidade de Prédio / Centralizadora	10
Cenário 4: Indisponibilidade de Pessoas / Posto de Atendimento	11
Cenário 5: Indisponibilidade de Pessoas / Centralizadora	12
Cenário 6: Defeito de Equipamento – Computador / Posto de atendimento	13
Cenário 7: Indisponibilidade do Sistema da AC	13
5. Anexo: Teste de Contingência.....	14



Controle de Versão

Versão	Data	Responsável	Motivo
01	29/06/20	ANDRÉ LUIZ CALDEIRA	criação
Descrição:			

Acionamentos deste PCN

Abaixo estão relacionadas as datas quando este PCN foi utilizado em caráter de real necessidade (não estão listados os testes de contingência realizados).

Data	Cenário	Responsável	Duração
Descrição:			

Data	Cenário	Responsável	Duração
Descrição:			

Data	Cenário	Responsável	Duração
Descrição:			

1. Definições

AC – Autoridade Certificadora.

AGR – Agente de Registro: pessoa qualificada e habilitada a realizar as operações para emissão de Certificados Digitais.

CCD SERPRO – Centro de Certificação Digital do SERPRO: Responsável pela administração e gerenciamento das ACs do SERPRO.

CSS – Central de Serviços SERPRO: Central que recebe os chamados abertos através da ferramenta Spekx e direciona o problema ao suporte técnico correspondente.

IT – Instalação Técnica: Local autorizado pelo ITI a emitir Certificados Digitais.

www.bugsolution.com.br	Versão 01 de 29/06/2020	4 de 19
------------------------	-------------------------	---------

para minimizar os riscos eminentes

Posto de Atendimento – Responsável pela identificação, primeira aprovação e digitalização dos documentos

Centralizadora – Instalação Técnica: Local autorizado pelo ITI a emitir Certificados Digitais, responsável pela segunda aprovação.

TMP – Tempo Máximo de Parada: tempo máximo que um evento pode ocorrer. Após este tempo as ações descritas no PCN devem ser executadas. Este tempo é estipulado pois o evento em curso pode ser resolvido sem ações do AGR, como por exemplo, a chegada de um AGR na IT onde havia somente um.

2. Objetivo e Público Alvo

Este PCN – Plano de Continuidade dos Negócios tem por objetivo fornecer instruções e procedimentos aos Agentes de Registro da Centralizadora/Posto de atendimento **BUGSOLUTION** visando a continuidade das operações de emissão de Certificados Digitais após a ocorrência de qualquer incidente no menor tempo possível.

Ele é destinado a todos os Agentes de Registro da referida Centralizadora/Posto de atendimento. Todos os envolvidos devem conhecê-lo e saber sua localização para que, no momento de um evento, possam encontrá-lo e utilizá-lo corretamente.

3. Áreas e Pessoas envolvidas

De acordo com o incidente ocorrido, uma ou mais pessoas/áreas das tabelas abaixo deverão ser contatadas, de acordo com a ordem apresentada:

Área	Centralizadora/Posto de atendimento BUG SOLUTION
Responsável por	Aprovar certificados digitais solicitados nas AC do SERPRO e acionar este PCN quando necessário.
Endereço	Rua Doutor José Décio 74 Centro Formosa - GO
Contatos	<p>Atualizar dados</p> <p>Fax:</p> <p>Nome: André Luiz Caldeira Nunes Função: Administrador Email: andre@bugsolution.com.br Telefone: (61) 9.9663-8884</p> <p>Nome: Angélica Foletto Função: Gerente de Suporte</p>

www.bugsolution.com.br	Versão 01 de 29/06/2020	5 de 19
------------------------	-------------------------	---------

para minimizar os riscos eminentes



Plano de Continuidade do Negócio
AR BUG SOLUTION – Instalação Técnica BUG
SOLUTION

	<p>Email: angelica@bugsolution.com.br Telefone: (61) 9. 9633-0633</p> <p>Nome: Ademilson Maria Marques Função: Técnico de TI Email: ademilson@bugsolution.com.br Telefone: (61) 9.9416-0944</p> <p>Nome: Bruna Tatiele Ferreira Função: Financeiro Email: financeiro@bugsolution.com.br Telefone: (61) 9.9683-8244</p> <p>Nome: Arnaldo Álvaro Ribeiro Função: AGR Email: arnaldo@bugsolution.com.br Telefone: (61) 9.9251-4545</p>
--	---

Área	Centralizadora/Posto de atendimento BUG SOLUTION (contingência)
Responsável por	Ser acionada pela IT BUG SOLUTION e realizar as atividades de contingência descritas neste PCN.
Endereço	Rua Doutor José Décio 74 Centro Formosa - GO
Contatos	<p>Fax:</p> <p>Nome: André Luiz Caldeira Nunes Função: Administrador Email: andre@bugsolution.com.br Telefone: (61) 9.9663-8884</p> <p>Nome: Bruna Tatiele Ferreira Função: Financeiro Email: financeiro@bugsolution.com.br Telefone: (61) 9.9683-8244</p> <p>Nome: Angélica Foletto Função: Gerente de Suporte Email: angelica@bugsolution.com.br Telefone: (61) 9. 9633-0633</p>

Plano de Continuidade do Negócio
AR BUG SOLUTION – Instalação Técnica **BUG**
****SOLUTION****

Área	Coordenação de AR do SERPRO
Responsável por	Coordenar as AR do SERPRO, prover informações pertinentes à certificação digital do SERPRO e realizar as atividades de contingência descritas neste PCN.
Endereço	Rua: Plínio Ramos, 99 Bairro: Luz Cidade: São Paulo/SP CEP: 01027-010
Contatos	Fax: (11) 3730-1933 Nome: Vera Vieira Bonander Função: Gestão de AR do SERPRO (chefia) E-mail: vera.bonander@serpro.gov.br Telefone: (11) 3730-1081 Nome: Sandra Maria Nunes Função: Gestão de AR do SERPRO E-mail: sandra.nunes@serpro.gov.br Telefone: (11) 3730-1945

Informar outros possíveis contatos (suporte técnico local, externo, etc)

Área	Gestão de Logística
Responsável por	Fornecer suporte de Logística a IT BUG SOLUTION
Endereço	Rua: Doutor José Décio, 74 Bairro: Centro Cidade: Formosa-GO CEP: 73801-110
Contatos	Fax: Nome: André Luiz Caldeira Nunes Função: Administrador E-mail: andre@bugsolution.com.br Telefone: (61) 9.9663-8884

Área	Suporte técnico local
Responsável por	Fornecimento de suporte a clientes e funcionários da IT BUGSOLUTION
Endereço	Rua: Doutor Jose Décio 74 Bairro: Centro Cidade: Formosa CEP: 73.801-110

www.bugsolution.com.br	Versão 01 de 29/06/2020	7 de 19
--	-------------------------	---------



Plano de Continuidade do Negócio
AR BUG SOLUTION – Instalação Técnica BUG SOLUTION

Contatos	Fax: Nome: André Luiz Caldeira Nunes Função: Administrador Email: andre@bugsolution.com.br Telefone: (61) 9.9663-8884
-----------------	---

4. Cenários para utilização deste PCN

Abaixo estão descritas as ações a serem tomadas pelas pessoas indicadas neste PCN caso algum dos cenários apresentados se tornem reais:

Cenário 1: Indisponibilidade de Sala

TMP: 01:00 hora

Este cenário ocorrerá quando não for possível acessar a sala da IT **BUG SOLUTION**. Nesse cenário a aprovação do certificado digital será realizada pelos dois Agentes de Registro da IT contatada. Possíveis causas deste cenário:

- Sala foi interditada por órgão competente (Corpo de Bombeiros, Defesa Civil, etc) por conta de eventos como: incêndio, problemas de infraestrutura, etc.
- Não há como abrir a sala de aprovação (esquecimento de chave, problemas na fechadura, etc);
- Outros motivos.

Ações a serem tomadas:

Responsável pelas ações	Centralizadora/Posto de atendimento BUG SOLUTION	
Área a ser contatada	Centralizadora/Posto de atendimento BUG SOLUTION , Gestão de Logística Local	
Ação	Descrição	Tempo estimado
1	AGR da Centralizadora/Posto de atendimento BUG SOLUTION entra em contato com o responsável pela Gestão Logística local para que o problema seja tratado. Caso o cenário de indisponibilidade persista, seguir os itens abaixo.	5m
2	AGR da Centralizadora/Posto de atendimento BUG SOLUTION Entrar em contato com a Centralizadora/Posto de atendimento BUG SOLUTION ou outro AGR habilitado informando o cenário da contingência.	10m

www.bugsolution.com.br	Versão 01 de 29/06/2020	8 de 19
------------------------	--------------------------------	---------

para minimizar os riscos eminentes

Plano de Continuidade do Negócio
AR BUG SOLUTION – Instalação Técnica BUG SOLUTION

3	O AGR da Centralizadora/Posto de atendimento BUG SOLUTION faz a identificação do Titular do Certificado através da documentação exigida pela ICP-Brasil e pede que o mesmo assine o Termo de Titularidade. AGR da Centralizadora/Posto de atendimento BUG SOLUTION que fez a identificação também assina o Termo de Titularidade.	15m
4	O AGR da Centralizadora/Posto de atendimento BUG SOLUTION envia toda a documentação do Titular do Certificado para o AGR da IT BUG SOLUTION por fax ou e-mail (digitalizado).	15m
5	O AGR da Centralizadora/Posto de atendimento BUG SOLUTION faz a aprovação do Certificado Digital utilizando os documentos enviados e faz a confirmação da aprovação via telefone ou e-mail ao responsável pela IT BUG SOLUTION .	15m
6	O AGR Posto de atendimento BUG SOLUTION assina uma via do Termo de Titularidade, entrega ao Titular e informa que o Certificado Digital já está disponível para instalação.	5m
7	O AGR da /Posto de atendimento BUG SOLUTION envia via SEDEX o Termo de Titularidade e cópias dos documentos (caso não tenham sido digitalizados) ao AGR da Centralizadora BUG SOLUTION .	32h

Cenário 2: Indisponibilidade de Prédio / Posto de Atendimento

TMP: 01:00 hora

Este cenário ocorrerá quando não for possível a entrada dos AGR no prédio do Posto de atendimento **BUG SOLUTION**. Neste cenário os atendimentos serão cancelados e reagendados. Possíveis causas deste cenário:

- Interdição do prédio por órgãos competentes (Corpo de Bombeiros, Defesa Civil, etc) por conta de eventos como: incêndio, problemas de infraestrutura, etc;
- Interdição por “grevistas” promovendo piquetes na entrada do prédio;
- Outros motivos.

Ações a serem tomadas:

Responsável pelas ações	Responsável Posto de atendimento BUG SOLUTION	
Área a ser contatada	Coordenação de AR do SERPRO, Gestão de Logística	
Ação	Descrição	Tempo estimado

Plano de Continuidade do Negócio
AR BUG SOLUTION – Instalação Técnica BUG
SOLUTION

1	AGR da Centralizadora/Posto de atendimento BUG SOLUTION entra em contato com a Coordenação de AR do SERPRO para informar sobre a indisponibilidade e solicitar o cancelamento dos atendimentos do dia. Informar à Coordenação telefone para contato.	
2	A Coordenação de AR do SERPRO irá entrar em contato com a equipe da SUPGL responsável pelos agendamentos e solicitar que entrem em contato com os usuários, informem a indisponibilidade e reagendem o atendimento.	
3	Após receber a confirmação de reagendamento, a Coordenação de AR do SERPRO irá entrar em contato com o AGR da Centralizadora/Posto de atendimento BUG SOLUTION para informar a situação.	

Cenário 3: Indisponibilidade de Prédio / Centralizadora

TMP: 01:00 hora

Este cenário ocorrerá quando não for possível a entrada dos AGR no prédio do Posto de atendimento **BUG SOLUTION**. Neste cenário os atendimentos serão cancelados e reagendados. Possíveis causas deste cenário:

- Interdição do prédio por órgãos competentes (Corpo de Bombeiros, Defesa Civil, etc) por conta de eventos como: incêndio, problemas de infraestrutura, etc;
- Interdição por “grevistas” promovendo piquetes na entrada do prédio;
- Outros motivos.

Ações a serem tomadas:

Responsável pelas ações	Responsável Centralizadora BUGSOLUTION	
Área a ser contatada	Coordenação de AR do SERPRO, Centralizadora (Contingência)	
Ação	Descrição	Tempo estimado
www.bugsolution.com.br	Versão 01 de 29/06/2020	10 de 19

para minimizar os riscos eminentes

Plano de Continuidade do Negócio
AR BUG SOLUTION – Instalação Técnica BUG
SOLUTION

1	AGR da Centralizadora BUG SOLUTION entra em contato com a Coordenação de AR do SERPRO para informar sobre a indisponibilidade e solicitar a transferência dos atendimentos para Centralizadora de Contingência	
2	A Coordenação de AR do SERPRO irá entrar em contato com a Centralizadora de Contingência, informando sobre o contingenciamento e direcionando os postos de atendimento a Centralizadora de Contingência	
3	O AGR da /Posto de atendimento BUG SOLUTION envia via SEDEX o Termo de Titularidade e cópias dos documentos (caso não tenham sido digitalizados) ao AGR da Centralizadora BUG SOLUTION .	

Cenário 4: Indisponibilidade de Pessoas / Posto de Atendimento

TMP: 01:00 hora

Este cenário ocorrerá quando não houver AGR disponível para aprovação de certificado digitais Neste cenário os atendimentos serão cancelados e reagendados. Possíveis causas deste cenário:

- AGR de férias, licença médica, ou não está na empresa por qualquer outro motivo;
- Certificado Digital dos AGRs com problemas (extraviado, vencido, etc);
- Outros motivos.

Ações a serem tomadas:

Responsável pelas ações	Responsável pela Centralizadora/Posto de atendimento BUG SOLUTION
Área a ser contatada	Coordenação de AR do SERPRO

www.bugsolution.com.br	Versão 01 de 29/06/2020	11 de 19
------------------------	--------------------------------	----------

para minimizar os riscos eminentes

Plano de Continuidade do Negócio
AR BUG SOLUTION – Instalação Técnica BUG
SOLUTION

Ação	Descrição	Tempo estimado
1	Posto de atendimento BUG SOLUTION entra em contato com a Coordenação de AR do SERPRO para informar sobre a indisponibilidade e solicitar o cancelamento dos atendimentos do dia. Informar à Coordenação telefone para contato.	
2	A Coordenação de AR do SERPRO irá entrar em contato com a equipe da SUPGL responsável pelos agendamentos e solicitar que entrem em contato com os usuários, informem a indisponibilidade e reagendem o atendimento.	
3	Após receber a confirmação de reagendamento, a Coordenação de AR do SERPRO irá entrar em contato com o AGR do Posto de atendimento BUG SOLUTION para informar a situação.	

Cenário 5: Indisponibilidade de Pessoas / Centralizadora

TMP: 00:30 minutos

Este cenário ocorrerá quando não houver AGR disponível para aprovação de certificado digitais nas Centralizadoras **BUG SOLUTION**. Possíveis causas deste cenário:

- AGR de férias, licença médica, ou não está na empresa por qualquer outro motivo;
- Certificado Digital dos AGRs com problemas (extraviado, vencido, etc);
- Outros motivos.

Ações a serem tomadas:

Responsável pelas ações	Responsável pela Centralizadora/Posto de atendimento BUG SOLUTION	
Área a ser contatada	Coordenação de AR do SERPRO , Centralizadora BUG SOLUTION (contingência)	
Ação	Descrição	Tempo estimado
1	AGR da Centralizadora BUG SOLUTION entra em contato com a Coordenação de AR do SERPRO ou Centralizadora/Posto de atendimento BUG SOLUTION (Contingência) informando o cenário da contingência.	10m
2	A Coordenação de AR do SERPRO irá entrar em contato com a Centralizadora de Contingência , informando sobre o contingenciamento e direcionando os postos de atendimento a Centralizadora de Contingência	15m
3	O AGR da /Posto de atendimento BUG SOLUTION envia via SEDEX o Termo de Titularidade e cópias dos documentos (caso não tenham sido digitalizados) ao AGR da Centralizadora BUG SOLUTION .	15m

www.bugsolution.com.br	Versão 01 de 29/06/2020	12 de 19
------------------------	--------------------------------	----------

para minimizar os riscos eminentes

Cenário 6: Defeito de Equipamento – Computador / Posto de atendimento

TMP: 00:30 minutos

Este cenário ocorrerá quando o computador utilizado para aprovação do Certificado Digital apresentar problemas técnicos impossibilitando a aprovação do Certificado Digital. Possíveis causas deste cenário:

- O computador não liga, por qualquer motivo;
- Os programas necessários para aprovação do Certificado Digital não estão instalados ou apresentam erro;
- O computador não acessa a rede (internet e intranet);
- Outros motivos.

Ações a serem tomadas:

Responsável pelas ações	Responsável pelo Posto de atendimento BUG SOLUTION	
Área a ser contatada	Suporte Técnico local	
Ação	Descrição	Tempo estimado
1	O AGR da Posto de Atendimento BUG SOLUTION entra em contato via telefone com o Suporte Técnico local para verificação ou abre um acionamento para o grupo responsável pelo suporte	2h
2	Caso o problema não seja solucionado dentro do tempo estipulado, o AGR deve agir de acordo com o cenário Indisponibilidade de Sala.	2h

Cenário 7: Indisponibilidade do Sistema da AC

TMP: 00:30 minutos

Este cenário ocorrerá quando o sistema de aprovação da Autoridade Certificadora do SERPRO estiver indisponível para aprovação de Certificados Digitais. Possíveis causas deste cenário:

- Os servidores da AC estão sendo atualizados;
- Os servidores da AC estão com problemas técnicos;
- Outros motivos.

Ações a serem tomadas:

www.bugsolution.com.br	Versão 01 de 29/06/2020	13 de 19
------------------------	--------------------------------	----------

para minimizar os riscos eminentes

Responsável pelas ações	Responsável pela Centralizadora/Posto de Atendimento BUG SOLUTION	
Área a ser contatada	Coordenação de AR do SERPRO	
Ação	Descrição	Tempo estimado
1	O responsável pela IT BUG SOLUTION entra em contato com a Coordenação de AR do SERPRO para confirmação do problema e previsão de retorno à normalidade. Caso necessário a Coordenação de AR do SERPRO irá abrir um chamado para o grupo responsável pelos sistemas das AC.	5m
2	Caso o problema esteja ocorrendo em apenas uma AC, o AGR informa o usuário e verifica a possibilidade de fazer o Certificado Digital em outra AC.	5m
3	Caso não seja possível ou não haja AC disponível, o AGR irá fazer a validação dos documentos e a identificação do Titular do Certificado. AGR deve solicitar telefone para contato para informar o usuário sobre a liberação do Certificado.	10m
4	Ao retornar o sistema da AC, o AGR da Centralizadora/Posto de Atendimento BUG SOLUTION fará a aprovação do Certificado Digital e informará o usuário que o Certificado já pode ser instalado.	10m

5. Anexo: Teste de Contingência

De acordo com as boas práticas de segurança e o item 6.4.1 Plano de Continuidade do Negócio do documento DOC-ICP-02 Política de Segurança da ICP-Brasil v3, o PCN deve ser implementado e testado pelo menos uma vez por ano para garantir a continuidade dos serviços críticos ao negócio.

Os cenários descritos neste PCN foram testados e documentados de acordo com as tabelas abaixo. As ações onde é necessária a locomoção de pessoas, abertura de chamados para suporte técnico e envio de documentação via SEDEX não foram executados, porém as pessoas e áreas a serem contatadas foram verificadas e nos casos necessários, as informações foram atualizadas.

Cenário 1: Indisponibilidade de Sala Data:

Responsável pelas ações	Responsável pela IT BUG SOLUTION
Área a ser contatada	IT BUG SOLUTION , Gestão de Logística Local

www.bugsolution.com.br	Versão 01 de 29/06/2020	14 de 19
------------------------	-------------------------	----------

para minimizar os riscos eminentes

Plano de Continuidade do Negócio
AR BUG SOLUTION – Instalação Técnica BUG
SOLUTION

Ação	Descrição	Tempo Decorrido
1	AGR da IT BUG SOLUTION entra em contato com o responsável pela Gestão Logística local para que o problema seja tratado. Caso o cenário de indisponibilidade persista, seguir os itens abaixo.	
2	AGR da IT BUG SOLUTION Entrar em contato com a IT BUG SOLUTION ou outro AGR habilitado informando o cenário da contingência.	
3	O AGR da IT BUG SOLUTION faz a identificação do Titular do Certificado através da documentação exigida pela ICP-Brasil e pede que o mesmo assine o Termo de Titularidade.	
4	O AGR da IT BUG SOLUTION envia toda a documentação do Titular do Certificado para o AGR da IT BUG SOLUTION por fax ou e-mail (digitalizado).	
5	O AGR da IT BUG SOLUTION faz a aprovação do Certificado Digital utilizando os documentos enviados e faz a confirmação da aprovação via telefone ou e-mail ao responsável pela IT BUG SOLUTION .	
6	O AGR da IT BUG SOLUTION assina uma via do Termo de Titularidade, entrega ao Titular e informa que o Certificado Digital já está disponível para instalação.	
7	O AGR da IT BUG SOLUTION envia via SEDEX o Termo de Titularidade e cópias dos documentos (caso não tenham sido digitalizados) ao AGR da IT BUG SOLUTION .	

Responsável pelo teste

Cenário 2: Indisponibilidade de Prédio**Data:**

Responsável pelas ações	Responsável pela IT BUG SOLUTION	
Área a ser contatada	Coordenação de AR do SERPRO, Gestão de Logística Revisar	
Ação	Descrição	Tempo Decorrido
1	Definir procedimentos. Caso não seja possível atender os usuários e deseja cancelar e reagendar os atendimentos, deixar somente o que está abaixo	
2	AGR da IT BUG SOLUTION entra em contato com a Coordenação de AR do SERPRO para informar sobre a indisponibilidade e solicitar o cancelamento dos atendimentos do dia. Informar à Coordenação telefone para contato.	
3	A Coordenação de AR do SERPRO irá entrar em contato com a equipe da SUPGL responsável pelos agendamentos e solicitar que entrem em contato com os usuários, informem a indisponibilidade e reagendem o atendimento.	
4	Após receber a confirmação de reagendamento, a Coordenação de AR do SERPRO irá entrar em contato com o AGR da IT BUG SOLUTION para informar a situação.	

Responsável pelo teste

www.bugsolution.com.br	Versão 01 de 29/06/2020	16 de 19
------------------------	-------------------------	----------

para minimizar os riscos eminentes

Cenário 3: Indisponibilidade de Pessoas**Data:**

Responsável pelas ações	Responsável pela IT	
Área a ser contatada	IT BUG SOLUTION	
Ação	Descrição	Tempo Decorrido
1	AGR da IT BUG SOLUTION entra em contato com a IT BUG SOLUTION informando o cenário da contingência.	
2	O AGR da IT BUG SOLUTION faz a identificação do Titular do Certificado através da documentação exigida pela ICP-Brasil e pede que o mesmo assine o Termo de Titularidade.	
3	O AGR da IT BUG SOLUTION envia toda a documentação do Titular do Certificado para o AGR da IT BUG SOLUTION por fax ou e-mail (digitalizado).	
4	O AGR da IT BUG SOLUTION faz a primeira aprovação do Certificado Digital utilizando os documentos enviados e faz a confirmação da aprovação via telefone ou e-mail.	
5	O AGR da IT BUG SOLUTION faz a segunda aprovação do Certificado Digital.	
6	O AGR da IT BUG SOLUTION assina uma via do Termo de Titularidade, entrega ao Titular e informa que o Certificado Digital já está disponível para instalação.	
7	O AGR da IT BUG SOLUTION envia via SEDEX o Termo de Titularidade ao O AGR da IT BUG SOLUTION para que possa ser assinado.	
8	O AGR da IT BUG SOLUTION faz a assinatura do Termo de Titularidade e devolve, via SEDEX, o documento para o AGR da IT BUG SOLUTION .	

Responsável pelo teste

www.bugsolution.com.br	Versão 01 de 29/06/2020	17 de 19
------------------------	-------------------------	----------

para minimizar os riscos eminentes

Cenário 4: Defeito de Equipamento - Computador**Data:**

Responsável pelas ações	Responsável pela IT BUG SOLUTION	
Área a ser contatada	Suporte Técnico local Revisar	
Ação	Descrição	Tempo Decorrido
1	O AGR da IT BUG SOLUTION entra em contato via telefone com o Suporte Técnico local para verificação.	
2	Caso necessário, o AGR abre chamado na CSS através do Spekx encaminhando o chamado para o grupo SUPORTE LOCAL informando o problema.	
3	Caso o problema não seja solucionado dentro do TMP estipulado, o AGR deve agir de acordo com o cenário Indisponibilidade de Sala.	

 Responsável pelo teste

www.bugsolution.com.br	Versão 01 de 29/06/2020	18 de 19
------------------------	-------------------------	----------

para minimizar os riscos eminentes

Cenário 5: Indisponibilidade do Sistema da AC Data:

Responsável pelas ações	Responsável pela IT BUG SOLUTION	
Área a ser contatada	Coordenação de AR do SERPRO	
Ação	Descrição	Tempo estimado
1	O responsável pela IT BUG SOLUTION entra em contato com a Coordenação de AR do SERPRO para confirmação do problema e previsão de retorno à normalidade. Caso necessário a Coordenação de AR do SERPRO irá abrir um chamado para o grupo do GSRERJAC (grupo responsável pelos sistemas das AC).	5m
2	Caso o problema esteja ocorrendo em apenas uma AC, o AGR informa o usuário e verifica a possibilidade de fazer o Certificado Digital em outra AC.	5m
3	Caso não seja possível ou não haja AC disponível, o AGR irá fazer a validação dos documentos e a identificação do Titular do Certificado. AGR deve solicitar telefone para contato para informar o usuário sobre a liberação do Certificado.	10m
4	Ao retornar o sistema da AC, o AGR da IT BUG SOLUTION fará a aprovação do Certificado Digital e informará o usuário que o Certificado já pode ser instalado.	10m

 Responsável pelo teste

www.bugsolution.com.br	Versão 01 de 29/06/2020	19 de 19
------------------------	-------------------------	----------

para minimizar os riscos eminentes