

1. Para acessar o sistema Fiplan o usuário deverá, por meio do navegador **Google Chrome**, digitar o endereço fiplan.ba.gov.br.
2. Caso a tela principal do Fiplan (vide abaixo) não seja apresentada, o usuário deverá entrar em contato com a **área de suporte a TI de sua unidade**.



3. A partir do momento que a tela principal do sistema seja disponibilizada, caso haja dúvidas, problemas de acesso ou erro, o usuário deverá contatar a SEPLAN (telefone 3115-3573) ou SEFAZ (telefone 3115-5044).
4. Na hipótese 2, a **área de suporte a TI da unidade** tentará resolver e garantir que o ambiente está configurado de forma aderente à orientação do Guia de Configuração do Fiplan.
 - 4.1. Caso a área de suporte a TI da unidade necessite de apoio à infra-estrutura do Fiplan, entrará em contato com a Prodeb (NOC) no telefone 3115-7777.
5. Quando o NOC (ramal 5-7777) for acionado, verificará se o chamado é de infra-estrutura ou configuração.
 - 5.1. Caso seja problema de infra-estrutura ou configuração, verificará se o ambiente como um todo está disponível (banco de dados, aplicação, rede governo, etc.) e direcionará o chamado às áreas responsáveis internamente na Prodeb, ficando responsável pelo retorno à área de suporte à TI da unidade após a solução.
 - 5.2. Caso não seja problema de infra-estrutura ou configuração, informará o contato da SEPLAN (telefone 3115-3573) ou SEFAZ (telefone 3115-5044).
6. O NOC não entrará em contato com a SEPLAN nem SEFAZ nem será responsável em retornar a solução da demanda, será responsabilidade da SEPLAN e da SEFAZ.
7. A SEPLAN e a SEFAZ solucionarão dúvidas ou direcionamentos de negócio e questões de acesso (módulo de gestão).
 - 7.1. No caso de erro ou mudança no sistema, a SEPLAN / SEFAZ entrará em contato com a equipe de requisitos.



MODELO DE ATENDIMENTO

8. A equipe de requisitos acionará a Fábrica e dará retorno à SEPLAN/SEFAZ que fará o posicionamento ao usuário.
 - 8.1. Caso seja necessário, a equipe de arquitetura abrirá RDI e RDM utilizando o processo interno da Prodeb de tratamento de incidentes e mudanças, respectivamente.
9. Em nenhuma condição deverá ser direcionado o contato do usuário final ou das áreas de TI das unidades à equipe de arquitetura e de requisitos. Caso seja necessário, a equipe será sinalizada pelo NOC em comunicação interna da Prodeb.
10. É importante que seja verificado pelo NOC se a unidade em contato faz parte da rede governo. Caso não faça e tenha problemas de conexão, a arquitetura deverá ser acionada pois até o momento, por questão de segurança, somente para as unidades que fazem parte da rede governo foi liberado acesso ao Fiplan produção.