

Seq.	Responsável	Descrição
36	DISIN/Data Center	Caso a migração tenha sido realizada com sucesso, atualiza a situação do chamado no sistema da Central de Serviços da ETICE.
37	DISIN/Data Center	Entra em contato com o solicitante e encerra o chamado no sistema, com pesquisa de satisfação.
38	DICEL/Escritório de Projetos	Encaminha formalmente documentação à Diretoria para repasse ao solicitante do serviço.

Art.2º A Empresa de Tecnologia da Informação do Ceará – ETICE, poderá expedir instrumentos complementares a esta Instrução Normativa.

Art.3º Esta Instrução normativa entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO CEARÁ - ETICE, em Fortaleza, 18 de outubro de 2013.

Fernando Antônio de Carvalho Gomes

PRESIDENTE

Registre-se e publique-se.

\*\*\* \*\*

INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº002/2013, de 18 de outubro de 2013.

#### DISPÕE SOBRE OS PROCEDIMENTOS PARA MANUTENÇÃO CORRETIVA E EMERGENCIAL DA REDE DO CINTURÃO DIGITAL DO CEARÁ - CDC.

A EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO CEARÁ - ETICE no exercício das atribuições que lhe foram conferidas pelo Decreto nº25.841, de 30 de março de 2000, alterada pelo Decreto nº30.912, de 14 de maio de 2012, e pelo Art.2º da Lei 15.018 de 04 de outubro de 2011, CONSIDERANDO a necessidade de instruir sobre os procedimentos referentes ao processo de manutenção emergencial da rede do Cinturão Digital do Ceará- CDC, com o objetivo de nortear, padronizar e organizar as ações e responsabilidades, visando prover agilidade e clareza nestas ações, RESOLVE baixar a presente Instrução Normativa:

Art.1º Ficam estabelecidas os seguintes procedimentos a serem observados nas manutenções emergenciais rede do Cinturão Digital do Ceará:

#### 1. GIGAFOR - Inicial

Seq.	Responsável	Descrição	Cara/Instrumento
1	Técnico de Monitoramento – Data Center	Identifica a ocorrência por meio do sistema de monitoramento.	Sistema de monitoramento
2	Técnico de Monitoramento	Registra chamado no sistema de Chamado Técnico e informa a Central de Serviços por meio de e-mail. As ocorrências também podem ser originadas de programação de manutenção preventiva ou da RNP. Aos finais de semana, e nos horários de plantão/sobrelavio, o Técnico de Suporte fica responsável pelas atividades inerentes ao Técnico de Monitoramento e Técnico da Central de Serviços (registro/encerramento dos chamados no sistema de chamado técnico, publicação/atualização do Aviso de Manutenção no site, comunicado aos órgãos impactados).	Sistema de chamado técnico, e-mail
3	Técnico da Central de Serviços	Publica Aviso de Manutenção no site da Etice e comunica aos Órgãos Impactados, por meio de e-mail e SMS	Aviso de Manutenção (site), E-mail SMS
4	Técnico de Monitoramento	Contata técnico do órgão (cliente), via telefone, para verificação da ocorrência: Falha Elétrica, Fibra ou Outros. Caso o técnico do cliente não atenda, envia e-mail formalizando contato.	Telefone, e-mail

#### 1.1 GIGAFOR – Falha Elétrica

Seq.	Responsável	Descrição	Cara/Instrumento
1.1.1	Técnico de Monitoramento	Verifica se a solução necessita a realização de jumper	Sistema de monitoramento
1.1.2	Técnico de Monitoramento	Contata o técnico do cliente e solicita retorno da resolução do problema elétrico.	Telefone, E-mail
1.1.3	Cliente	Comunica ao Técnico de Monitoramento da Etice o restabelecimento elétrico. Seguir seq 1.1.13	Telefone, E-mail
1.1.4	Técnico de Monitoramento	Caso necessita jumper, o Técnico de monitoramento aciona Técnico de Campo para realizar visita ao cliente	Telefone
1.1.5	Técnico de Campo – Data Center	Caso necessário, contata técnico do órgão (cliente) para acesso ao local. Caso o técnico do cliente não atenda, enviar e-mail formalizando contato. Realiza visita ao cliente para executar jumper. Aciona procedimento de solicitação de verificação/atestada para atendimento in loco.	Telefone, SMS, e-mail
1.1.6	Técnico de Campo – Data Center	Contata o Data Center da Etice (Técnico de monitoramento) para teste de restabelecimento de link	Telefone
1.1.7	Técnico de Monitoramento	Realiza teste de restabelecimento de link	Sistema de monitoramento
1.1.8	Técnico de Monitoramento	Caso teste de link não tenha sido bem sucedido, ir para seq 4	Sistema de monitoramento
1.1.9	Técnico de Monitoramento	Caso teste de link tenha sido bem sucedido, informa ao cliente e libera técnico de campo e aguarda restabelecimento elétrico.	Telefone, E-mail
1.1.10	Cliente	Providencia o restabelecimento do problema elétrico e comunica à Etice	Telefone, E-mail
1.1.11	Técnico de Monitoramento	Recebe comunicado do restabelecimento elétrico do cliente e aciona Técnico de Campo	Telefone, E-mail
1.1.12	Técnico de Campo – Data Center	Visita o cliente, desfaz jumper e realiza novo teste de link. Aciona procedimento de solicitação de verificação/atestada para atendimento in loco	Sistema de monitoramento
1.1.13	Técnico de Monitoramento	Caso teste de link não tenha sido bem sucedido, ir para seq 4	Telefone, E-mail Sistema de chamado Técnico
1.1.14	Técnico de Monitoramento	Caso o teste tenha sido bem sucedido, libera técnico de campo, encerra chamado no sistema e informa à Central de Serviços	Aviso de Manutenção (site), E-mail
1.1.15	Técnico da Central de Serviços	Atualiza Aviso de Manutenção e envia comunicado aos gestores e técnicos e responsáveis dos órgãos impactados por meio de e-mail e SMS.	SMS, E-mail

#### 1.2 GIGAFOR – Fibra

Seq.	Responsável	Descrição	Cara/Instrumento
1.2.1	Técnico da Central de Serviços	Identifica a empresa responsável de acordo com os contratos e horários de atendimento, aciona formalmente o atendimento da empresa contratada, comunica ao Data Center (Técnico de Monitoramento) e inicia monitoramento (SLA). Informa a necessidade de proteger a fibra para evitar maiores prejuízos (quem chegar primeiro ao local da ocorrência – Técnico da Empresa ou Técnico de Campo da Fibra). Verifica os casos em que será necessário comunicar o atendimento à DICEL para emissão da Ordem de Serviço. Neste caso, o número do chamado deverá ser repassado por e-mail à DICEL c/c aos responsáveis da empresa contratada e constituirá o número da CG.	Telefone, E-mail cópia aos responsáveis das empresas contratadas
1.2.2	Técnico de Monitoramento	Aciona técnico de campo para acompanhar o atendimento.	Telefone
1.2.3	Técnico de Campo Data Center	Contata a empresa, confirma horário e local. Caso necessário, contata técnico do órgão (cliente) para permitir o acesso ao local. Caso o técnico do cliente não atenda, enviar e-mail formalizando contato. Aciona procedimento de solicitação de verificação/atestada para visita ao cliente	Telefone, SMS, E-mail
1.2.4	Técnico da Central de Serviços	Localiza companhia de transporte, com ajuda do monitoramento da Etice	Procedimento de solicitação de verificação/atestada, sistema de monitoramento
1.2.5	Técnico da Central de Serviços	Monitora o atendimento conforme SLA. Caso o atendimento não tenha sido iniciado no prazo acordado, solicita o atendimento formalmente, seguindo em presa contratada, conforme escala contingencial notifica a(s) empresa(s) em caso de descumprimento do SLA (multa), atualiza sistema de chamado técnico e aviso de manutenção (site) e comunica aos gestores e técnicos responsáveis órgãos impactados. Seguir seq 1.2.1	Sistema de chamado Técnico (SLA), contato
		Escala: Empresa 1, Empresa 2, Etice.	Telefone, E-mail Sistema de chamado Técnico (SLA), Aviso de Manutenção (site), Cliente (Notificação)
		No caso de execução pela Etice, as atividades inerentes à empresa (seq 1.1.6, 1.1.10, 1.1.14), serão realizadas pelo Técnico de Campo da Etice.	

Seq.	Responsável	Descrição	Canal/Instrumento
1.26	Técnico Empresa contatada	A notificação de multa deve ser comunicada à empresa e encaminhada ao setor responsável (Ditor) para providências. Caso o atendimento tenha sido iniciado dentro do prazo acordado, realiza visita órgão impactado e informa à Etice (Técnico de Campo), a solução (equipamentos, raios de cabo, etc...) e o prazo previsto para conclusão (especificar o tempo de fiação)	Telefone, E-mail, Sistema de chamado Técnico
1.27	Técnico de Campo Data Center	Protege a fibra para evitar maiores prejuízos (quem chegar primeiro ao local da ocorrência – Técnico da Empresa ou Técnico de Campo da Etice)	Telefone
1.28	Técnico de Monitoramento	Atualiza informações no sistema de chamado técnico e informa à Central de Serviços por e-mail	Sistema de chamado Técnico, E-mail
1.29	Técnico da Central de Serviços	Atualiza informações no aplicativo Aviso de Manutenção (disponibilização no site Etice) e envia e-mail e sms aos gestores e técnicos responsáveis dos órgãos impactados.	Aviso de Manutenção, e-mail, SMS
1.210	Técnico Empresa contatada	O e-mail deve ser copiado ao(s) responsável(is) da(s) empresa(s) contratada(s) em atendimento. Providencia a execução do serviço, conforme critério de prioridade: 0 – Anulatório 1 – Ramal óptico 2 – Última milha 3 – Clientes na seguinte ordem: 3.0 – Órgãos localizados na área do Palácio da Abolição 3.1 – Segurança Pública e Defesa Civil 3.2 – Saúde 3.3 – Fiscalização Tributária/Ancoradagem	-
1.211	Técnico de Campo – Data Center	4 – Quantidade de clientes sem serviço Monitora o atendimento da empresa junto ao cliente, conforme SLA, registra material da ETICE utilizado e registra Boletim de Ocorrência Policial (BO).	Sistema de Controle de Material BO registrado pessoalmente na Delegacia de Polícia Contab (SLA)
1.212	Técnico da Central de Serviços	Se necessário, solicita apoio da Diretoria da ETICE para registrar BO. Caso o serviço não tenha sido concluído, Técnico da Central solicita justificativa da empresa, cobra prazo (SLA) e atualiza informações nos sistemas (central e aplicativo site). Segue para seq 1.210	
1.213	Técnico de Campo – Data Center	Caso o serviço tenha sido concluído, Técnico de Campo contata Data Center da ETICE (Técnico de monitoramento) para teste de restabelecimento de link	Telefone
1.214	Técnico de Monitoramento Data Center	Caso teste de link não tenha sido bem sucedido, ir para seq 4	Sistema de monitoramento
1.215	Técnico Empresa contatada	Caso teste de link não tenha sido bem sucedido, Técnico da Empresa comunica o encerramento, envia Relatório de Aterruções à ETICE	E-mail, telefone, Relatório de Aterruções
1.216	Técnico de Campo Data Center	Valida a manutenção e comunica a conclusão do chamado ao Técnico de monitoramento	Relatório, telefone
1.217	Técnico de Monitoramento Data Center	Encerra chamado no Sistema de chamado Técnico e informa à central de serviços por e-mail	Sistema de chamado Técnico, e-mail
1.218	Técnico da Central de Serviços	Atualiza aplicativo Aviso de Manutenção e envia e-mail e SMS aos gestores e técnicos responsáveis órgãos impactados.	Aviso de Manutenção (site), E-mail e SMS

## 1.3 GIGAFOR – Equipamentos/Outros

Seq.	Responsável	Descrição	Canal/Instrumento
1.31	Técnico de Monitoramento Data Center	Aciona Técnico de Campo	Telefone
1.32	Técnico de Campo – Data Center	Caso necessário, contata técnico do órgão (cliente) para providenciar o acesso ao local. Caso o técnico do cliente não atenda, enviar e-mail formalizando contato. Visita cliente, identifica problema e reporta ao Técnico de Monitoramento	Telefone, SMS, E-mail, Procedimento de solicitação de veículo/motorista
1.33	Técnico de Monitoramento Data Center	Atualiza chamado no sistema e informa, via e-mail, à Central de Serviços	Sistema de chamado Técnico e e-mail
1.34	Técnico da Central de Serviços	Atualiza Aviso de Manutenção (site) e envia comunicado aos Órgãos impactados	Aviso de Manutenção, e-mail, SMS
1.35	Técnico de Campo – Data Center	Executa a manutenção e/ou troca de equipamentos	-
1.36	Técnico de Campo – Data Center	Contata o Técnico de Monitoramento da Etice para teste de restabelecimento de link	Telefone
1.37	Técnico de Monitoramento Data Center	Técnico de Monitoramento realiza teste de restabelecimento de link	Sistema de monitoramento
1.38	Técnico de Monitoramento Data Center	Caso teste de link não tenha sido bem sucedido, ir para seq 4	Sistema de monitoramento
1.39	Técnico de Monitoramento Data Center	Caso teste de link não tenha sido bem sucedido, encerra chamado no sistema de chamado técnico e comunica o encerramento, via e-mail, à Central de Serviços	Sistema de Chamado Técnico, e-mail
1.310	Técnico da Central de Serviços	Atualiza Aviso de Manutenção e envia comunicado, por meio de e-mail e SMS, aos gestores e técnicos responsáveis órgãos impactados	Aviso de Manutenção, e-mail, SMS

## 2. ÚLTIMA MILHA - Inicial

Seq.	Responsável	Descrição	Canal/Instrumento
1	Técnico de Monitoramento Data Center	Registra chamado no sistema de chamado técnico e informa à Central de Serviços, via e-mail	Sistema de Chamado Técnico, e-mail
2	Técnico da Central de Serviços	Publica Aviso de Manutenção no site da Etice e envia comunicado aos gestores e técnicos dos Órgãos impactados, via e-mail e SMS	Aviso de Manutenção, e-mail, SMS
3	Técnico de Monitoramento Data Center	Contata o cliente para pré-verificação da ocorrência	Check list
4	Técnico do Órgão	Realiza pré-verificação orientada (check list) da ocorrência	Check list
5	Técnico do Órgão	Informa resultado da verificação ao Técnico de Monitoramento da Etice	Telefone
6	Técnico de Monitoramento Data Center	Verifica o tipo de ocorrência: Falha de Energia, Equipamento, Fibra.	Sistema de monitoramento

## 2.1 ÚLTIMA MILHA - Falha Elétrica

Seq.	Responsável	Descrição	Canal/Instrumento
2.11	Técnico de Monitoramento Data Center	Informa problema ao cliente e acompanha remotamente o restabelecimento de energia por parte do órgão	Sistema de monitoramento, telefone
2.12	Técnico de Monitoramento Data Center	Atualiza chamado no sistema e informa à Central de Serviços	Sistema de Chamado Técnico, e-mail
2.13	Técnico da Central de Serviços	Atualiza Aviso de Manutenção e envia comunicado aos clientes impactados, por meio de e-mail e SMS	Aviso de Manutenção, e-mail, SMS
2.14	Técnico de Monitoramento Data Center	Detecta o restabelecimento da energia do cliente e verifica restabelecimento de link	Sistema de monitoramento
2.15	Técnico de Monitoramento Data Center	Caso teste de link não tenha sido bem sucedido, ir para seq 3 (conector 4)	Sistema de monitoramento
2.16	Técnico de Monitoramento Data Center	Caso teste de link não tenha sido bem sucedido, encerra chamado no sistema, e informa à Central de Serviços, via e-mail	Sistema de chamado Técnico, e-mail
2.17	Técnico da Central de Serviços	Atualiza Aviso de Manutenção e envia comunicado aos clientes impactados (gestores e técnicos responsáveis), por meio de e-mail e SMS	Aviso de Manutenção, e-mail, SMS

## 2.2 ÚLTIMA MILHA - Equipamentos/Outros

Seq.	Responsável	Descrição	Canal/Instrumento
2.21	Técnico de Monitoramento Data Center	Aciona Técnico de Campo	Telefone
2.22	Técnico de Campo – Data Center	Caso necessário, contata técnico do órgão para providenciar o acesso ao local. Caso o técnico do cliente não atenda, enviar e-mail formalizando contato. Visita cliente, identifica problema e reporta ao Técnico de Monitoramento	Telefone, SMS, e-mail, Procedimento de solicitação de veículo/motorista
2.23	Técnico de Monitoramento Data Center	Atualiza chamado no sistema e informa, via e-mail, à Central de Serviços	Sistema de chamado Técnico e e-mail

Seq	Responsável	Descrição	Caracterizante
2.24	Técnico da Central de Serviços	Atualiza Aviso de Manutenção (site) e envia comunicado aos Órgãos impactados	Aviso de Manutenção, e-mail, SMS
2.25	Técnico de Campo – Data Center	Executa a manutenção e/ou troca de equipamentos	-
2.26	Técnico de Campo – Data Center	Contata o Técnico de Monitoramento da Etice para teste de restabelecimento de link	Telefone
2.27	Técnico de Monitoramento Data Center	Técnico de Monitoramento realiza teste de estabelecimento de link	Sistema de monitoramento
2.28	Técnico de Monitoramento Data Center	Caso teste de link não tenha sido bem sucedido, ir para seq 3 (corrector 4)	Sistema de monitoramento
2.29	Técnico de Monitoramento Data Center	Caso teste de link tenha sido bem sucedido, libera técnico de campo, errata chamado no sistema de chamado técnico e comunica o encerramento, via e-mail à Central de Serviços	Sistema de Chamado Técnico, e-mail
2.210	Técnico da Central de Serviços	Atualiza Aviso de Manutenção e envia comunicado, por meio de e-mail e SMS, aos gestores e técnicos responsáveis órgãos impactados	Aviso de Manutenção, e-mail, SMS

### 2.3 ÚLTIMA MILHA - Fibra

Seq	Responsável	Descrição	Caracterizante
2.31	Técnico da Central de Serviços	Identifica a empresa responsável de acordo com os contratos e horários de atendimento, aciona formalmente o atendimento da empresa contratada, comunica ao Data Center (Técnico de Monitoramento) e inicia monitoramento (SLA). Informa a necessidade de proteger a fibra para evitar maiores prejuízos (quem chegar primeiro ao local da ocorrência – Técnico da Empresa ou Técnico de Campo da Etice). Verifica os casos em que será necessário comunicar o atendimento à DICEL para emissão da Ordem de Serviço. Neste caso, o número do chamado deverá ser repassado por e-mail à DICEL c/c aos responsáveis da empresa contratada e constituída o número de OC. Aciona técnico de campo para acompanhar o atendimento.	Contatos, Telefone, E-mail c/c/opa aos responsáveis das empresas contratadas
2.32	Técnico de Monitoramento	Contata a empresa, confirma horário e local. Caso necessário, contata técnico do órgão (cliente) para providenciar o acesso ao local. Caso o técnico do cliente não atenda, enviar e-mail formalizando contato.	Telefone
2.33	Técnico de Campo Data Center	Aciona procedimento de solicitação de verificação/instalação para visita ao cliente. Localiza comprecisão o rompimento, com ajuda do monitoramento da Etice. Monitora o atendimento conforme SLA.	Telefone, SMS, e-mail Procedimento de solicitação de verificação/instalação, Sistema de monitoramento
2.34	Técnico da Central de Serviços	Monitora o atendimento conforme SLA.	Sistema de chamado Técnico (SLA), contato
2.35	Técnico da Central de Serviços	Caso o atendimento não tenha sido iniciado no prazo acordado, solicita o atendimento formalmente. Seguida empresa contratada, confirma essa contingência, notifica a(s) empresa(s) em caso de descumprimento do SLA (multa), atualiza sistema de chamado técnico e aviso de manutenção (site) e comunica aos gestores e técnicos responsáveis órgãos impactados. Segue seq 2.34 Escala: Empresa 1, Empresa 2, Etice. No caso de execução pela Etice, as atividades inerentes à empresa (seq 2.3.5, 2.3.9, 2.3.14), serão realizadas pelo Técnico de Campo da Etice. A notificação de multa deve ser comunicada à empresa e encaminhada ao setor responsável (Diretor) para providências.	Telefone, E-mail, Sistema de chamado Técnico (SLA), Aviso de Manutenção (site), Ofício (Notificação)
2.36	Técnico Empresa contratada	Caso o atendimento não tenha sido iniciado dentro do prazo acordado, realiza visita ao órgão impactado e informa à Etice (Técnico de Campo), a solução (equipamentos, metros de cabo, etc...) e o prazo previsto para conclusão (especificar o tempo de fixação). Protege a fibra para evitar maiores prejuízos (quem chegar primeiro ao local da ocorrência – Técnico da Empresa ou Técnico de Campo da Etice)	Telefone, E-mail, Sistema de chamado Técnico
2.37	Técnico de Campo Data Center	Analisa a solução apresentada pela empresa e informa ao Técnico de monitoramento da Etice	Telefone
2.38	Técnico de Monitoramento	Atualiza informações no sistema de chamado técnico e informa à Central de Serviços por e-mail	Sistema de chamado Técnico, E-mail
2.39	Técnico da Central de Serviços	Atualiza informações no aplicativo Aviso de Manutenção (disponibilização no site Etice) e envia e-mail e sms aos gestores e técnicos responsáveis dos órgãos impactados. O e-mail deve ser copiado ao(s) responsável(is) da(s) empresa(s) contratada(s) em atendimento. Providencia a execução do serviço, conforme critério de prioridade: 0 – Analógico 1 – Ramal óptico 2 – Última milha 3 – Clientes na seguinte ordem: 3.4 – Órgãos localizados na área do Palácio da Abolição 3.5 – Segurança Pública e Defesa Civil 3.6 – Saúde 3.7 – Fiscalização Tributária/Associação 4 – Quantidade de clientes sem serviço	Aviso de Manutenção, e-mail, SMS
2.311	Técnico de Campo – Data Center	Monitora o atendimento da empresa junto ao cliente, conforme SLA, registra material da ETICE utilizado e registra Boletim de Ocorrência Policial (BO). Se necessário, solicita apoio da Diretoria da ETICE para registrar BO.	Sistema de Controle de Material, BO registrado pessoalmente na Delegacia de Polícia
2.312	Técnico da Central de Serviços	Caso o serviço não tenha sido concluído, Técnico da Central solicita justificativa da empresa, cobra prazo (SLA) e atualiza informações nos sistemas (central e aplicativo site). Segue para seq 2.3.10	Contrato (SLA), Sistema de Chamado Técnico e Aviso de Manutenção
2.313	Técnico de Campo – Data Center	Caso o serviço tenha sido concluído, Técnico de Campo contata Data Center da ETICE (Técnico de monitoramento) para teste de restabelecimento de link	Telefone
2.314	Técnico de Monitoramento Data Center	Caso teste de link não tenha sido bem sucedido, ir para seq 4	Sistema de monitoramento
2.315	Técnico Empresa contratada	Caso teste de link tenha sido bem sucedido, Técnico da Empresa comunica o encerramento, envia Relatório de Aternações à ETICE	E-mail, telefone, Relatório de Aternações
2.316	Técnico de Campo Data Center	Valida a manutenção e comunica a conclusão do chamado ao Técnico de monitoramento	Relatório, telefone
2.317	Técnico de Monitoramento Data Center	Errata chamado no Sistema de chamado Técnico e informa à central de serviços por e-mail	Sistema de chamado Técnico, e-mail
2.318	Técnico da Central de Serviços	Atualiza aplicativo Aviso de Manutenção e envia e-mail e SMS aos gestores e técnicos responsáveis órgãos impactados.	Aviso de Manutenção (site), E-mail e SMS

### 3 DWDM - Inicial

Seq	Responsável	Descrição	Caracterizante
1	Técnico de Monitoramento Data Center	Registra chamado no sistema de chamado técnico e informa à Central de Serviços, via e-mail	Sistema de Chamado Técnico, e-mail
2	Técnico da Central de Serviços	Publica Aviso de Manutenção no site da Etice e envia comunicado aos gestores e técnicos dos Órgãos impactados, via e-mail e SMS	Aviso de Manutenção, e-mail, SMS
3	Técnico de Monitoramento Data Center	Caso a falha elétrica não tenha sido detectada pelo Pacitec, o Técnico de Monitoramento aciona Técnico de Campo para verificação da ocorrência	Telefone
4	Técnico de Campo Data Center	Caso necessário, contata técnico do órgão para providenciar o acesso ao local. Caso o técnico do cliente não atenda, enviar e-mail formalizando contato. Realiza visita para verificação da ocorrência e informa ao técnico de Monitoramento	Telefone, SMS, E-mail check list, Procedimento de solicitação de verificação/instalação
5	Técnico de Monitoramento Data Center	Atualiza as informações no sistema de chamado técnico e informa à Central, via e-mail	Sistema de chamado técnico, e-mail
6	Técnico da Central de Serviços	Atualiza Publica Aviso de Manutenção no site da Etice e envia comunicado aos gestores e técnicos dos Órgãos impactados, via e-mail e SMS	Aviso de Manutenção, e-mail, SMS
7	Técnico de Monitoramento Data Center	Verifica o tipo de ocorrência: Falha de Energia, Equipamento, Fibra.	Sistema de monitoramento, check list
8	Técnico do Pacitec	Caso a falha tenha sido detectada pelo Pacitec, seguir seq 5	e-mail

## 3.1 DWDM - Falha Elétrica

Seq.	Responsável	Descrição	Canal/Instrumento
3.1.1	Técnico de Monitoramento Data Center	Atualiza chamado no sistema de chamado técnico e informa à Central de Serviços, via e-mail	Sistema de Chamado Técnico, e-mail
3.1.2	Técnico da Central de Serviços	Atualiza Aviso de Manutenção no site da Etbe e envia comunicado aos gestores e técnicos dos Órgãos impactados, via e-mail e SMS	Aviso de Manutenção, e-mail, SMS
3.1.3	Técnico de Monitoramento Data Center	Aciona Coelbe, (0800) e registra chamado	Telefone, 0800 da Coelbe
3.1.4	Técnico da Coelbe	Informa prazo previsto e conclusão do Serviço	0800 da Coelbe
3.1.5	Técnico de Monitoramento Data Center	3.1.5 Técnico de Monitoramento atualiza o sistema de chamado técnico da Etbe e informa à Central de Serviços, via e-mail	Sistema de chamado técnico, E-mail
3.1.6	Técnico da Central de Serviços	Atualiza Aviso de Manutenção no site da Etbe e envia comunicado aos gestores e técnicos dos Órgãos impactados, via e-mail e SMS	Aviso de Manutenção, e-mail, SMS
3.1.7	Técnico de Monitoramento Data Center	Monitora o restabelecimento de energia, por meio de alarme do sistema de monitoramento	Sistema de monitoramento (alarme)
3.1.8	Técnico de Monitoramento Data Center	Caso o alarme tenha sido restabelecido, o Técnico de monitoramento encerra chamado no sistema de chamado técnico e informa à Central	Sistema de monitoramento (alarme), Sistema de chamado técnico, e-mail
3.1.9	Técnico da Central de Serviços	Atualiza Aviso de Manutenção no site da Etbe e envia comunicado aos gestores e técnicos dos Órgãos impactados, via e-mail e SMS	Aviso de Manutenção, e-mail, SMS
3.1.10	Técnico de Monitoramento Data Center	Caso o alarme não tenha sido restabelecido, o Técnico de monitoramento contacta Coelbe para verificação da ocorrência.	telefone
3.1.11	Técnico da Coelbe	Caso o problema de falha elétrica seja de responsabilidade da Coelbe, o técnico da Coelbe informa a solução, prazo previsto e conclusão do serviço. Após conclusão do serviço, seguir seq 3.1.5	0800 da Coelbe
3.1.12	Técnico de Monitoramento Data Center	Caso o problema de falha elétrica não seja de responsabilidade da coelbe, o Técnico de Monitoramento aciona Técnico de Campo, para verificação da ocorrência	Telefone
3.1.13	Técnico de Campo Data Center	Caso necessário, contacta técnico do órgão (cliente) para providenciar o acesso ao local. Caso o técnico do cliente não atenda, enviar e-mail formalizando contato. Realiza visita para verificação da ocorrência e informa ao técnico de Monitoramento. Segue seq 3.1.7	Telefone, SMS, E-mail, Checklist

## 3.2 DWDM - Equipamentos/Outros

Seq.	Responsável	Descrição	Canal/Instrumento
3.2.1	Técnico de Monitoramento Data Center	Atualiza chamado no sistema de chamado técnico e informa à Central de Serviços, via e-mail	Sistema de Chamado Técnico, e-mail
3.2.2	Técnico da Central de Serviços	Atualiza Aviso de Manutenção no site da Etbe e envia comunicado aos gestores e técnicos dos Órgãos impactados, via e-mail e SMS	Aviso de Manutenção, e-mail, SMS
3.2.3	Técnico da Central de Serviços	Aciona formalmente o atendimento da empresa responsável (registra Incident), conforme SLA e envia e-mail aos responsáveis da empresa informando a respeito da abertura do chamado.	Sistema de chamado da Empresa, e-mail
3.2.4	Técnico da Padtec	Visita site e informa à Etbe, via telefone, a solução e o prazo previsto para conclusão	telefone
3.2.5	Técnico da Padtec	Técnico da Padtec Executa a manutenção	-
3.2.6	Técnico da Padtec	Contacta Etbe para teste de restabelecimento de link	Telefone, sistema de monitoramento
3.2.7	Técnico de Monitoramento Data Center	Caso o teste de restabelecimento de link não tenha sido bem sucedido, solicita justificativa da empresa, cobra SLA, notifica em caso de descumprimento e atualiza informações no sistema de chamado técnico e aviso de manutenção. Seguir seq 3.2.5	Contrato (SLA), Sistema de Chamado Técnico e Aviso de Manutenção, Ofício (Notificação)
3.2.8	Técnico de Monitoramento Data Center	Caso o teste de restabelecimento de link tenha sido bem sucedido, o Técnico de Monitoramento encerra chamado e comunica à Central de Serviços, via e-mail	Sistema de chamado técnico, e-mail
3.2.9	Técnico da Central de Serviços	Atualiza Aviso de Manutenção no site da Etbe e envia comunicado aos gestores e técnicos responsáveis dos órgãos impactados, por meio de e-mail e SMS	Aviso de Manutenção, e-mail, SMS

## 3.3 DWDM - Fibra

Seq.	Responsável	Descrição	Canal/Instrumento
3.3.1	Técnico de Monitoramento Data Center	Confirma o trecho no sistema de monitoramento, e atualiza no sistema de chamado técnico e informa, via e-mail à Central de Serviços	Sistema de monitoramento, Sistema de Chamado Técnico, e-mail
3.3.2	Técnico da Central de Serviços	Atualiza aviso de manutenção no site da Etbe e envia e-mail e SMS aos gestores e técnicos dos órgãos impactados	Aviso de Manutenção, e-mail, SMS
3.3.3	Técnico da Central de Serviços	Identifica empresa responsável, aciona técnico de campo da região para pós-verificação visual e acompanhamento da manutenção	Contrato, telefone
3.3.4	Técnico de Campo Data Center	Caso necessário, contacta técnico do órgão para providenciar o acesso ao local. Caso o técnico do cliente não atenda, enviar e-mail formalizando contato. Realiza a verificação prévia, identifica com precisão o rompimento com ajuda do monitoramento e protege as fibras para evitar maiores prejuízos e registra BO	Telefone, SMS, e-mail, BO registrado pessoalmente na Delegacia de Polícia, Sistema de monitoramento
3.3.5	Técnico da Central de Serviços	Aciona formalmente, por meio de sistema específico e por e-mail, a Empresa contratada e inicia monitoramento (SLA)	Sistema da empresa, e-mail com cópia aos responsáveis pela empresa
3.3.6	Técnico da Central de Serviços	Caso o atendimento não tenha sido iniciado no prazo acordado, solicita o atendimento formalmente, segundo em presa contratada, conforme escala contingencial, notifica a(s) empresa(s) em caso de descumprimento do SLA (multa), atualiza sistema de chamado técnico e aviso de manutenção (site) e comunica aos gestores e técnicos responsáveis órgãos impactados. Segue seq 3.3.3	Telefone, E-mail, Sistema de chamado Técnico (SLA), Aviso de Manutenção (site), Ofício (Notificação)
3.3.7	Técnico da empresa contratada	No caso de execução pela Etbe, as atividades inerentes à empresa (seq 3.3.7, 3.3.15, 3.3.18), serão realizadas pelo Técnico de Campo da Etbe. A notificação de multa deve ser comunicada à empresa e encaminhada ao setor responsável (Ditor) para providências. Caso o atendimento tenha sido iniciado no prazo acordado, o Técnico da empresa visita trecho e informa à Etbe a solução e o prazo previsto para conclusão (especificar o tempo de fuso)	Telefone
3.3.8	Técnico de Campo Data Center	Valida atendimento e informa ao Técnico de monitoramento	Telefone
3.3.9	Técnico de Monitoramento Data Center	Atualiza sistema de chamado técnico e comunica à Central, via e-mail	Sistema de chamado técnico, e-mail
3.3.10	Técnico de Monitoramento Data Center	Solicita formalmente o desligamento dos equipamentos à Padtec	E-mail, SMS
3.3.11	Técnico da Padtec	Técnico da Padtec confirma formalmente o desligamento dos equipamentos e providencia a execução do serviço, conforme critérios de prioridade de atendimento: 0 – Amelóptico 1 – Rarral óptico 2 – Última milha 3 – Clientes na seguinte ordem: 3.8 - Órgãos localizados na área do Palácio da Abolição 3.9 - Segurança Pública e Defesa Civil 3.10 - Saúde 3.11 - Fiscalização Tributária/Arrecadação	E-mail, SMS
3.3.12	Técnico de Monitoramento Data Center	4 – Quantidade de clientes sem serviço	telefone
3.3.13	Técnico da Central de Serviços	Informa o desligamento dos equipamentos ao técnico de campo da Etbe Caso a manutenção não tenha sido realizada com sucesso e dentro do prazo acordado, o Técnico da Central cobra SLA, notifica no caso de descumprimento e atualiza informações no Sistema de Chamado Técnico e Aviso de Manutenção	Telefone, Email, Sistema de chamado Técnico (SLA), Aviso de Manutenção (site), Ofício (Notificação)

Seq.	Responsável	Descrição	Canal Mensuração
3.314	Técnico da empresa contratada	Caso a manutenção tenha sido realizada com sucesso e dentro do prazo acordado, o Técnico da empresa contacta Etice para teste de restabelecimento de link	Sistema de monitoramento, Telefone
3.315	Técnico da Padtec	Técnico da Padtec confirma formalmente religamento dos equipamentos	E-mail/SMS
3.316	Técnico de Monitoramento Data Center	Caso teste de link não tenha sido bem sucedido, ir para seq 3.314	Sistema de monitoramento
3.317	Técnico da empresa contratada	Caso teste de link tenha sido bem sucedido, o Técnico da empresa confirma manutenção, informa ao Técnico de Campo e envia Relatório de Aternações à Etice	Relatório de aternações
3.318	Técnico de Campo Data Center	Técnico de campo valida manutenção e informa ao técnico de monitoramento	telefone
3.319	Técnico da Central de Serviços	Caso a manutenção não tenha sido validada, solicita justificativa da empresa, cobra SLA, notifica no caso de descumprimento do SLA, atualiza sistema de chamado técnico e ações de manutenção (site) e comunica aos gestores e técnicos responsáveis órgãos impactados. Seguir seq 3.318	Contrato, sistema de Chamado Técnico, Ações de Manutenção (site), Ofício (Notificação), e-mail/SMS
3.320	Técnico de Monitoramento Data Center	Empresa chamado no sistema de chamado técnico e informa à Central via e-mail	Sistema de chamado técnico, e-mail
3.321	Técnico da Central de Serviços	Analisa Ações de Manutenção no site de Etice e envia comunicado aos gestores e técnicos responsáveis dos órgãos impactados, por meio de e-mail e SMS	Ações de Manutenção, e-mail/SMS

Art.2º A Empresa de Tecnologia da Informação do Ceará – ETICE, poderá expedir instrumentos complementares a esta Instrução Normativa.

Art.3º Esta Instrução normativa entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO CEARÁ - ETICE, em Fortaleza, 18 de outubro de 2013.

Fernando Antônio de Carvalho Gomes

PRESIDENTE

Registre-se e publique-se.

\*\*\* \*\*

#### RESOLUÇÃO Nº01/2013 – CGCD.

##### ESTABELECE REGRAS PARA COMERCIALIZAÇÃO DO TRANSPORTE DE DADOS DO CINTURÃO DIGITAL DO CEARÁ – CDC AOS PROVEDORES DE ACESSO.

OS MEMBROS DO COMITÊ GESTOR DO CINTURÃO DIGITAL DO CEARÁ-CGCD, no uso das suas atribuições, consignadas pela Lei 15.018 de 04 de outubro de 2011, CONSIDERANDO que o Cinturão Digital do Ceará – CDC possui capacidade ociosa de 4 Gbps (gigabit por segundo) e que muitas localidades do Estado ainda não possuem infraestrutura de transporte de dados em fibra óptica, e CONSIDERANDO que o CDC proverá parte dessa capacidade de transporte de dados aos provedores de acesso, regulando o preço do acesso e tendo como objetivo a sua massificação, RESOLVEM:

Art.1º Estabelecer regras para comercialização do transporte de dados aos provedores de acesso.

§1º Serão disponibilizadas 20 (vinte) cotas de transporte de dados de 200 Mbps (Duzentos Megabit por segundo) em “download” e “upload” aos provedores autorizados pela Anatel a prestar o Serviço de Comunicação Multimídia (SCM).

§2º Cada provedor ou empresa do mesmo grupo empresarial poderá adquirir até 3 (três) cotas de 200 Mbps, por meio de contrato com a Empresa de Tecnologia da Informação do Ceará (ETICE).

§3º A ETICE firmará contrato de fornecimento de transporte de dados com o(s) provedor(es), respeitando o limite de 20 cotas semanais;

§4º A ETICE não será responsável por eventuais interrupções dos serviços dos provedores contratantes;

§5º O valor mensal por Mbps para o transporte de dados será de R\$75,00 (Setenta e cinco reais) reajustáveis anualmente, conforme Índice Geral de Preços do Mercado - IGPM.

§6º Ao contratar a cota o provedor se obriga a pagar o valor mensal, mesmo que a utilize apenas parcialmente ou mesmo que não a utilize.

§7º Cada cota de 200 Mbps deverá ser acessada em um ponto a ser definido pela Etice nas seguintes localidades: Juazeiro do Norte, Morada Nova, Sobral, Aracati, Limoeiro do Norte, Russas, Iguatu, Tauá, Cratêus, Acaraú, Camocim e Pacajus;

§8º O provedor Contratante deverá se responsabilizar pelos equipamentos necessários para o seu acesso: fibra óptica, módulos Gbics e caixa de emenda, de acordo com as especificações da Etice.

§9º A rescisão contratual se dará a qualquer tempo, com aviso prévio de 30 (trinta) dias para ambas as partes.

Art.2º O provedor Contratante deverá ofertar para a população Plano Básico Exclusivo de Acesso à Internet, com as seguintes características mínimas:

I - Capacidade de 1 Mbps, com garantia de 20%;

II - Tráfego mensal de no mínimo 2 Gigabyte;

III - Valor mensal final (incluindo impostos) de R\$29,90 (vinte e nove reais e noventa centavos).

§1º Na página inicial do provedor Contratante e nas telas de

acesso ao serviço deverá constar informação referente ao uso do CDC, que será disponibilizada pela ETICE em momento oportuno;

Art.3º A comercialização se dará por meio de cadastramento amplamente divulgado entre os provedores que possuem autorização da Anatel

Art.4º As normas, instruções e/ou orientações complementares que se fizerem necessárias para aplicação ou execução do disposto serão expedidas pelo Comitê Gestor do Cinturão Digital – CGCD.

Art.5º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Fortaleza, 16 de setembro de 2013

Arialdo de Melo Pinho

SECRETÁRIO DA CASA CIVIL

MEMBRO CGCD

Carlos Eduardo Pires Sobreira

SECRETÁRIO ADJUNTO DA SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

REPRESENTANDO SECRETÁRIO DA SECRETARIA DE

PLANEJAMENTO E GESTÃO

MEMBRO CGCD

Fernando Antônio de Carvalho Gomes

PRESIDENTE DA EMPRESA DE TECNOLOGIA DA

INFORMAÇÃO DO CEARÁ

COORDENADOR CGCD

João Marcos Maia

SECRETÁRIO ADJUNTO DA SECRETARIA DA FAZENDA

REPRESENTANDO SECRETÁRIO DA SECRETARIA DA

FAZENDA

MEMBRO CGCD

José Alcy Pinheiro Júnior

COORDENADOR DE TIC DA PROCURADORIA GERAL DO

ESTADO

REPRESENTANDO PROCURADOR GERAL DO ESTADO

MEMBRO CGCD

\*\*\* \*\*

#### ESCOLA DE GESTÃO PÚBLICA DO ESTADO DO CEARÁ

PORTARIA Nº212/2013 - A DIRETORA DA ESCOLA DE GESTÃO PÚBLICA DO ESTADO DO CEARÁ, no uso de suas atribuições, RESOLVE, nos termos do art.1º da Lei nº13.363, de 16 de setembro de 2003, regulamentado pelo Decreto nº27.471, de 17 de junho de 2004, com nova redação dada ao inciso II, do art.1º e art.2º, pelo Decreto nº31.082, de 21 de dezembro de 2012, D.O de 21 de dezembro de 2012, CONCEDER AUXÍLIO ALIMENTAÇÃO aos SERVIDORES relacionados no Anexo Único desta Portaria, durante o mês de DEZEMBRO/2013. ESCOLA DE GESTÃO PÚBLICA DO ESTADO DO CEARÁ, em Fortaleza, 29 de outubro de 2013.

Filomena Maria Lobo Neiva Santos

DIRETORA

Registre-se e publique-se.