

nº2738-1-3, lotada no Instituto de Saúde dos Servidores do Estado Ceará- ISSEC, **para exercer o cargo** de provimento em comissão de Chefe da Seção de Desenvolvimento de Pessoas do Instituto do Câncer, junto a Secretaria da Saúde do Estado do Ceará, com ônus para origem, a partir de 1º de novembro de 2013 até 31 de dezembro de 2014. SECRETARIA DO PLANEJAMENTO E GESTÃO DO ESTADO DO CEARÁ, em Fortaleza, 01 de novembro de 2013.

Carlos Eduardo Pires Sobreira
SECRETÁRIO DO PLANEJAMENTO E GESTÃO EM EXERCÍCIO
Registre-se e publique-se.

*** **

PORTARIA Nº919/2013 - O SECRETÁRIO DO PLANEJAMENTO E GESTÃO DO ESTADO DO CEARÁ no uso de suas atribuições legais e tendo em vista o que consta do Processo nº5095301/2013-VIPROC, RESOLVE com fundamento no Decreto nº28.619, de 07 de fevereiro de 2007 e posteriores alterações, em conformidade com o Convênio celebrado entre o Governo do Estado do Ceará e a Assembleia Legislativa do Estado do Ceará, datado de 31 de janeiro de 2011, com extrato publicado no Diário Oficial do Estado do Ceará datado de 18 de fevereiro de 2011, autorizar a **CESSÃO** do servidor **FRANCISCO CÉSAR ROBERTO ALVES**, Analista Auxiliar de Gestão Pública, matrícula nº200397-1-X, lotado na Secretaria do Planejamento e Gestão do Estado do Ceará, **para prestar serviços** na Assembleia Legislativa do Estado do Ceará, com ônus para a origem, a partir da data da publicação até 31

de dezembro de 2014. SECRETARIA DO PLANEJAMENTO E GESTÃO DO ESTADO DO CEARÁ, em Fortaleza, 01 de novembro de 2013.

Carlos Eduardo Pires Sobreira
SECRETÁRIO DO PLANEJAMENTO E GESTÃO EM EXERCÍCIO
Registre-se e publique-se.

*** **

INSTITUTO DE SAÚDE DOS SERVIDORES DO ESTADO DO CEARÁ

PORTARIA Nº140/2013 - A SUPERINTENDENTE DO INSTITUTO DE SAÚDE DOS SERVIDORES DO ESTADO DO CEARÁ, no uso de suas atribuições legais e tendo em vista o que consta no processo nº13710269-0 do VIPROC, RESOLVE NOTIFICAR O **FALECIMENTO** de **JOSÉ GOMES DA SILVA**, matrícula nº274.1.3, Auxiliar de Serviços Gerais, ocorrido em 08 de outubro de 2013, conforme Certidão de Óbito expedida pelo Cartório CAVALCANTI FILHO, em 08/10/2013, com fundamento no art.64, inciso II da Lei nº9.826, de 14 de maio de 1974 e incisos I e II do art.4º do Decreto nº20.768, de 11 de junho de 1990. INSTITUTO DE SAÚDE DOS SERVIDORES DO ESTADO DO CEARÁ - ISSEC, em Fortaleza, 29 de outubro de 2013.

Lúcia Rocha Lima Montenegro
SUPERINTENDENTE
Registre-se e publique-se.

*** **

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO CEARÁ

INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº001/2013, de 18 de outubro de 2013.

DISPÕE SOBRE OS PROCEDIMENTOS PARA CONEXÃO DE CLIENTES À 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 conexão de clientes à rede do Cinturão Digital do Ceará- CDC, RESOLVE baixar a presente Instrução Normativa:

Art.1º Ficam estabelecidas os seguintes procedimentos a serem observados nas conexões de clientes à rede do Cinturão Digital do Ceará:

Procedimentos

Seq.	Responsável	Descrição
1	Áreas da ETICE (Presidência, Diretorias, Gerências)	Áreas recebem solicitação formal ou informal, por meio de ofício, e-mail, telefone, etc. e registram na Central de Serviço, com a autorização da presidência. A Diretoria solicitará esta autorização.
2	Presidência	Autoriza solicitação formalmente. Caso não seja autorizada, o processo é finalizado e o solicitante informado a respeito do motivo para a não autorização, por meio da Central de Serviços
3	Central de Serviços	Recebe solicitação de conexão e questiona se a conexão é provisória.
4	Central de Serviços	No caso da conexão ser provisória, questionar se existe infraestrutura no local (seq 5) Caso não seja provisória, questionar se existe cobertura no local (seq 6)
5	Data Center	Se existir infraestrutura, verifica se a conexão será realizada por meio de rádio ou fibra óptica (rádio seq 7; fibra seq 8) Se inexistir infraestrutura, orientar cliente a respeito do estabelecimento da infraestrutura necessária (relação de equipamentos, padrão CDC, configurações)
6	DICEL/Escritório de Projetos	Se existir cobertura, analisa junto ao cliente, considerando custo x benefício, se a solução será realizada por meio de rádio ou fibra. Se inexistir cobertura, realiza análise preliminar. Caso o parecer da análise preliminar seja viável, verifica se a conexão será realizada por meio de rádio ou fibra óptica (seq 5). Caso o parecer da análise preliminar seja desfavorável, finaliza o processo (seq 37).
7	DICEL/Escritório de Projetos	Caso a solução adotada seja por meio de rádio, faz survei e elabora projeto de viabilidade técnica especificando itens para instalação e encaminha o projeto ao solicitante, contendo o check list com informações necessárias à execução (seq 23)
8	DICEL/Escritório de Projetos	Caso a solução adotada seja por meio de fibra óptica, elabora projeto de viabilidade técnica, especificando itens para instalação - check list (instalação, ativação, migração)
9	DICEL/Escritório de Projetos	Realiza visita ao solicitante para validação do projeto (ETICE e empresa para verificar local)
10	DICEL/Escritório de Projetos	Recebe orçamento da empresa contratada para executar o projeto
11	DICEL/Escritório de Projetos	Caso o recurso financeiro não seja da ETICE, encaminha para o órgão solicitante o projeto com orçamento, orientação para aquisição dos equipamentos necessários; minuta do termo de doação
12	Órgão Solicitante	Providencia Mapp e comunica a ETICE o início da execução do projeto (seq 15)
13	EGP	Caso o recurso financeiro seja da ETICE, providencia Mapp
14	Presidente	Providencia autorização do Mapp
15	DICEL/Escritório de Projetos	Encaminha a Disin/Execução o projeto para acompanhamento do serviço
16	DISIN/Execução	Recebe projeto para acompanhamento do serviço
17	DISIN/Execução	Acompanha e monitora a execução do serviço
18	DISIN/Execução	Preenche check list de recebimento do serviço (seq 20)
19	DISIN/Execução	Preenche check list de ativação
20	DICEL/Escritório de Projetos	Recebe relatório de acompanhamento do serviço
21	DICEL/Escritório de Projetos	No caso de solução de rádio, ou solução por meio de fibra óptica, sem Mapp da ETICE (Mapp do órgão solicitante), recebe do solicitante convênio/contrato e check list preenchidos (seq 23)
22	DICEL/Escritório de Projetos	No caso de solução por meio de fibra, com Mapp da ETICE, recebe do solicitante a documentação termo de doação e "as built"
23	DICEL/Escritório de Projetos	Solicita a Disin/Manutenção a vistoria para confirmação do check list, emite parecer técnico sobre a execução do serviço e aguarda ativação. Verifica a marca dos cabos. Solicita Nota Fiscal (gestor do contrato).
24	DISIN/Execução	Caso o parecer técnico sobre a execução do serviço tenha sido desfavorável, encaminha Parecer ao solicitante para adequação e retorna ao passo anterior (seq 23)
25	DISIN/Manutenção	Caso o parecer técnico sobre a execução do serviço tenha sido favorável, recebe do solicitante a demanda para ativação, contacta órgão, marca data do serviço
26	DISIN/Manutenção	Realiza visita ao solicitante e verifica check list para ativação
27	DISIN/Manutenção	Caso check list para ativação seja reprovado, acompanha a adequação do solicitante e retorna ao passo anterior (seq 26)
28	DISIN/Manutenção	Caso check list para ativação seja aprovado, solicita ao Data Center configuração lógica da rede
29	DISIN/Data Center	Executa a configuração lógica da rede
30	DISIN/Manutenção	Realiza ativação
31	DISIN/Manutenção	Recebe do solicitante a confirmação da conexão
32	DISIN/Manutenção	Atualiza a situação do chamado no sistema da Central de Serviços da ETICE
33	DISIN/Data Center	Define com o solicitante a data para migração da rede
34	DISIN/Data Center	Acompanha a migração do solicitante
35	DISIN/Data Center	Caso a migração não tenha sido realizada com sucesso, retorna ao solicitante para adequação (seq 34)

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 N°002/2013, 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	Canal/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/sobrevisto, 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	Contacta técnico do órgão (cliente), via telefone, para verificação da ocorrência: Falha Elétrica, Fibra ou Outros. Caso o técnico do cliente não atenda, enviar e-mail formalizando contato.	Telefone, e-mail

1.1 GIGAFOR – Falha Elétrica

Seq.	Responsável	Descrição	Canal/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	Contacta 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 realiza visita ao cliente	Telefone
1.1.5	Técnico de Campo – Data Center	Caso necessário, contacta 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	Telefone, SMS, e-mail.
1.1.6	Técnico de Campo – Data Center	Aciona procedimento de solicitação de veículo/motorista para atendimento in loco	Telefone
1.1.7	Técnico de Monitoramento	Contacta o Data Center da Etice (Técnico de monitoramento) para teste de restabelecimento de link	Sistema de monitoramento
1.1.8	Técnico de Monitoramento	Realiza teste de restabelecimento do link	Telefone, E-mail
1.1.9	Técnico de Monitoramento	Caso teste de link não tenha sido bem sucedido, ir para seq 4	Sistema de monitoramento
1.1.10	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
1.1.11	Cliente	Providencia o restabelecimento do problema elétrico e comunica à Etice	Telefone, E-mail
1.1.12	Técnico de Monitoramento	Recebe comunicado do restabelecimento elétrico do cliente e aciona Técnico de Campo	Telefone, E-mail
1.1.13	Técnico de Campo – Data Center	Visita o cliente, desfaz jumper e realiza novo teste de link	Aciona procedimento de solicitação de veículo/motorista para atendimento in loco
1.1.14	Técnico de Monitoramento	Caso teste de link não tenha sido bem sucedido, ir para seq 4	Sistema de monitoramento
1.1.15	Técnico de Monitoramento	Caso o teste tenha sido bem sucedido, libera técnico de campo, encerra chamado no sistema e informa à Central de Serviços	Telefone, E-mail, Sistema de chamado Técnico
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.	Aviso de Manutenção (site), SMS, E-mail

1.2 GIGAFOR – Fibra

Seq.	Responsável	Descrição	Canal/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 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 constituirá o número da OS.	Telefone, Email c/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	Contacta a empresa, confirma horário e local. 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. Aciona procedimento de solicitação de veículo/motorista para visita ao cliente	Telefone, SMS, E-mail. Procedimento de solicitação de veículo/motorista, sistema de monitoramento
1.2.4	Técnico da Central de Serviços	Localiza com precisão o rompimento, com ajuda do monitoramento da Etice	Sistema de chamado Técnico (SLA), contrato
1.2.5	Técnico da Central de Serviços	Monitora o atendimento conforme SLA	Telefone, E-mail, Sistema de chamado Técnico (SLA), Aviso de Manutenção (site), Ofício (Notificação)
1.2.5	Técnico da Central de Serviços	Caso o atendimento não tenha sido iniciado no prazo acordado, solicita o atendimento formalmente, segunda 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	Telefone, E-mail, Sistema de chamado Técnico (SLA), Aviso de Manutenção (site), Ofício (Notificação)
1.2.5	Técnico da Central de Serviços	Escala: Empresa 1, Empresa 2, Etice.	
1.2.5	Técnico da Central de Serviços	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.	