

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	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)
		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	
		Escala: Empresa 1, Empresa 2, Etice.	
		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
1.2.6	Técnico Empresa contratada	A notificação de multa deve ser comunicada à empresa e encaminhada ao setor responsável (Dicon) 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, metros de cabo, etc...) e o prazo previsto para conclusão (especificar o tempo de fiação) 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
1.2.7	Técnico de Campo Data Center	Analisa a solução apresentada pela empresa e informa ao Técnico de monitoramento da Etice	Telefone
1.2.8	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
1.2.9	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 (eis) da(s) empresa(s) contratada(s) em atendimento.	Aviso de Manutenção, e-mail, SMS
1.2.10	Técnico Empresa contratada	Providencia a execução do serviço, conforme critério de prioridade: 0 – Anel óptico 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/Arrecadação 4 – Quantidade de clientes sem serviço	-
1.2.11	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
1.2.12	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 1.2.10	Contrato (SLA)
1.2.13	Técnico de Campo – Data Center	Caso o serviço tenha sido concluído, Técnico de Campo contacta Data Center da ETICE (Técnico de monitoramento) para teste de restabelecimento de link	Telefone
1.2.14	Técnico de Monitoramento Data Center	Caso teste de link não tenha sido bem sucedido, ir para seq 4	Sistema de monitoramento
1.2.15	Técnico Empresa contratada	Caso teste de link tenha sido bem sucedido, Técnico da Empresa comunica o encerramento, envia Relatório de Atenuações à ETICE	E-mail, telefone, Relatório de Atenuações
1.2.16	Técnico de Campo Data Center	Valida a manutenção e comunica a conclusão do chamado ao Técnico de monitoramento	Relatório, telefone
1.2.17	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
1.2.18	Técnico da Central de Serviços	Atualiza aplicativo Aviso de Manutenção e envia email 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
1.3.1	Técnico de Monitoramento Data Center	Aciona Técnico de Campo	Telefone
1.3.2	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. Visita cliente, identifica problema e reporta ao Técnico de Monitoramento	Telefone, SMS, E-mail, Procedimento de solicitação de veículo/motorista
1.3.3	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
1.3.4	Técnico da Central de Serviços	Atualiza Aviso de Manutenção (site) e envia comunicado aos Órgãos impactados	Aviso de Manutenção, e-mail, SMS
1.3.5	Técnico de Campo – Data Center	Executa a manutenção e/ou troca de equipamentos	-
1.3.6	Técnico de Campo – Data Center	Contacta o Técnico de Monitoramento da Etice para teste de restabelecimento de link	Telefone
1.3.7	Técnico de Monitoramento Data Center	Técnico de Monitoramento realiza teste de restabelecimento de link	Sistema de monitoramento
1.3.8	Técnico de Monitoramento Data Center	Caso teste de link não tenha sido bem sucedido, ir para seq 4	Sistema de monitoramento
1.3.9	Técnico de Monitoramento Data Center	Caso teste de link tenha sido bem sucedido, libera técnico de campo, encerra chamado no sistema de chamado técnico e comunica o encerramento, via e-mail, à Central de Serviços	Sistema de Chamado Técnico, e-mail
1.3.10	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	Contacta 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
2.1.1	Técnico de Monitoramento Data Center	Informa problema ao cliente e acompanha remotamente o restabelecimento de energia por parte do órgão	Sistema de monitoramento, telefone
2.1.2	Técnico de Monitoramento Data Center	Atualiza chamado no sistema e informa à Central de Serviços	Sistema de Chamado Técnico, e-mail
2.1.3	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
2.1.4	Técnico de Monitoramento Data Center	Detecta o restabelecimento da energia do cliente e verifica restabelecimento de link	Sistema de monitoramento
2.1.5	Técnico de Monitoramento Data Center	Caso teste de link não tenha sido bem sucedido, ir para seq 3 (conector 4)	Sistema de monitoramento
2.1.6	Técnico de Monitoramento Data Center	Caso teste de link tenha sido bem sucedido, encerra chamado no sistema, e informa à Central de Serviços, via e-mail	Sistema de chamado Técnico, e-mail
2.1.7	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
2.2.1	Técnico de Monitoramento Data Center	Aciona Técnico de Campo	Telefone
2.2.2	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. Visita cliente, identifica problema e reporta ao Técnico de Monitoramento	Telefone, SMS, e-mail, Procedimento de solicitação de veículo/motorista
2.2.3	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	Canal/Instrumento
2.2.4	Técnico da Central de Serviços	Atualiza Aviso de Manutenção (site) e envia comunicado aos Órgãos impactados	Aviso de Manutenção, e-mail, SMS
2.2.5	Técnico de Campo – Data Center	Executa a manutenção e/ou troca de equipamentos	-
2.2.6	Técnico de Campo – Data Center	Contacta o Técnico de Monitoramento da Etice para teste de restabelecimento de link	Telefone
2.2.7	Técnico de Monitoramento Data Center	Técnico de Monitoramento realiza teste de restabelecimento de link	Sistema de monitoramento
2.2.8	Técnico de Monitoramento Data Center	Caso teste de link não tenha sido bem sucedido, ir para seq 3 (conector 4)	Sistema de monitoramento
2.2.9	Técnico de Monitoramento Data Center	Caso teste de link tenha sido bem sucedido, libera técnico de campo, encerra chamado no sistema de chamado técnico e comunica o encerramento, via e-mail, à Central de Serviços	Sistema de Chamado Técnico, e-mail
2.2.10	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	Canal/Instrumento
2.3.1	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.	Contratos, Telefone, E-mail c/cópia aos responsáveis das empresas contratadas
2.3.2	Técnico de Monitoramento	Aciona técnico de campo para acompanhar o atendimento.	Telefone
2.3.3	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. Localiza com precisão o rompimento, com ajuda do monitoramento da Etice. Monitora o atendimento conforme SLA	Telefone, SMS, e-mail. Procedimento de solicitação de veículo/motorista, Sistema de monitoramento
2.3.4	Técnico da Central de Serviços	Monitora o atendimento conforme SLA	Sistema de chamado Técnico (SLA), contrato
2.3.5	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 2.3.4 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.	Telefone, E-mail, Sistema de chamado Técnico (SLA), Aviso de Manutenção (site), Ofício (Notificação)
2.3.6	Técnico Empresa contratada	A notificação de multa deve ser comunicada à empresa e encaminhada ao setor responsável (Dicon) 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, metros de cabo, etc...) e o prazo previsto para conclusão (especificar o tempo de fusão). 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
2.3.7	Técnico de Campo Data Center	Analisa a solução apresentada pela empresa e informa ao Técnico de monitoramento da Etice	Telefone
2.3.8	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
2.3.9	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 (eis) da(s) empresa(s) contratada(s) em atendimento.	Aviso de Manutenção, e-mail, SMS
2.3.10	Técnico Empresa contratada	Providencia a execução do serviço, conforme critério de prioridade: 0 – Anel óptico 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/Arrecadação 4 – Quantidade de clientes sem serviço	-
2.3.11	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
2.3.12	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
2.3.13	Técnico de Campo – Data Center	Caso o serviço tenha sido concluído, Técnico de Campo contacta Data Center da ETICE (Técnico de monitoramento) para teste de restabelecimento de link	Telefone
2.3.14	Técnico de Monitoramento Data Center	Caso teste de link não tenha sido bem sucedido, ir para seq 4	Sistema de monitoramento
2.3.15	Técnico Empresa contratada	Caso teste de link tenha sido bem sucedido, Técnico da Empresa comunica o encerramento, envia Relatório de Atenuações à ETICE	E-mail, telefone, Relatório de Atenuações
2.3.16	Técnico de Campo Data Center	Valida a manutenção e comunica a conclusão do chamado ao Técnico de monitoramento	Relatório, telefone
2.3.17	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
2.3.18	Técnico da Central de Serviços	Atualiza aplicativo Aviso de Manutenção e envia email e SMS aos gestores e técnicos responsáveis órgãos impactados.	Aviso de Manutenção (site), E-mail e SMS

3 DWDM - 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	Caso a falha elétrica não tenha sido detectada pela Padtec, o Técnico de Monitoramento aciona Técnico de Campo para verificação da ocorrência	Telefone
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 visita para verificação da ocorrência e informa ao técnico de Monitoramento	Telefone, SMS, E-mail, check list, Procedimento de solicitação de veículo/motorista
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 da Padtec	Caso a falha tenha sido detectada pela Padtec, 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 Etice 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 Coelce, (0800) e registra chamado	Telefone, 0800 da Coelce
3.1.4	Técnico da Coelce	Informa prazo previsto e conclusão do Serviço	0800 da Coelce
3.1.5	Técnico de Monitoramento Data Center	3.1.5 Técnico de Monitoramento atualiza o sistema de chamado técnico da Etice 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 Etice 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 Etice 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 Coelce para verificação da ocorrência.	telefone
3.1.11	Técnico da Coelce.	Caso o problema de falha elétrica seja de responsabilidade da Coelce, o técnico da Coelce informa a solução, prazo previsto e conclusão do serviço. Após conclusão do serviço, seguir seq 3.1.5	0800 da Coelce
3.1.12	Técnico de Monitoramento Data Center	Caso o problema de falha elétrica não seja de responsabilidade da coelce, 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, Check List

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 Etice 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 horário), 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 Pactec	Visita site e informa a Etice, via telefone, a solução e o prazo previsto para conclusão	telefone
3.2.5	Técnico da Pactec	Técnico da Padtec Executa a manutenção	-
3.2.6	Técnico da Pactec	Contacta Etice 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 Etice 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 Etice 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 pré-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, 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 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 Etice, as atividades inerentes à empresa (seq 3.3.7, 3.3.15, 3.3.18), serão realizadas pelo Técnico de Campo da Etice. A notificação de multa deve ser comunicada à empresa e encaminhada ao setor responsável (Dicon) para providências. Caso o atendimento tenha sido iniciado no prazo acordado, o Técnico da empresa visita trecho e informa à Etice a solução e o prazo previsto para conclusão (especificar o tempo de fusão)	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 – Anel óptico 1 – Ramal 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 4 – Quantidade de clientes sem serviço	E-mail, SMS
3.3.12	Técnico de Monitoramento Data Center	Informa o desligamento dos equipamentos ao técnico de campo da Etice	telefone
3.3.13	Técnico da Central de Serviços	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/Instrumento
3.3.14	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
3.3.15	Técnico da Padtec	Técnico da Padtec confirma formalmente religamento dos equipamentos	E-mail, SMS
3.3.16	Técnico de Monitoramento Data Center	Caso teste de link não tenha sido bem sucedido, ir para seq 3.3.14	Sistema de monitoramento
3.3.17	Técnico da empresa contratada	Caso teste de link tenha sido bem sucedido, o Técnico da empresa conclui manutenção, informa ao Técnico de Campo e envia Relatório de Atenuações à Etice	Relatório de atenuações
3.3.18	Técnico de Campo Data Center	Técnico de campo valida manutenção e informa ao técnico de monitoramento	telefone
3.3.19	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 aviso de manutenção (site) e comunica aos gestores e técnicos responsáveis órgãos impactados. Seguir seq 3.3.18	Contrato, sistema de Chamado Técnico, Aviso de Manutenção (site), Ofício (Notificação), e-mail SMS
3.3.20	Técnico de Monitoramento Data Center	Encerra chamado no sistema de chamado técnico e informa à Central, via e-mail	Sistema de chamado técnico, e-mail
3.3.21	Técnico da Central de Serviços	Atualiza Aviso de Manutenção no site da Etice e envia comunicado aos gestores e técnicos responsáveis dos órgãos impactados, por meio de e-mail e SMS	Aviso 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, Crateús, 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 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 Aley 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.