

# Manual de Atendimento

Infovia Digital da Bahia - IDB



# ÍNDICE

<b>1. A INFOVIA DIGITAL DA BAHIA</b> .....	<b>4</b>
<b>2. ETAPAS DA IMPLANTAÇÃO DO PA</b> .....	<b>4</b>
<b>3. GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TIC</b> .....	<b>5</b>
3.1. GERENCIAMENTO DE INCIDENTES .....	5
3.2. MONITORAMENTO.....	5
3.3. ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO.....	6
3.3.1. DISPONIBILIDADE .....	6
3.3.2. TEMPO DE SOLUÇÃO DO CHAMADO .....	6
3.3.3. PRAZOS DE ENTREGA .....	7
<b>4. CANAIS DE ATENDIMENTO</b> .....	<b>7</b>
4.1. PORTAL DA IDB.....	7
4.2. CENTRAL DE ATENDIMENTO .....	8
4.3. SERVICE DESK .....	9
4.3.1. CATÁLOGO DE SERVIÇOS TÉCNICOS.....	10
<b>5. RESPONSABILIDADES</b> .....	<b>11</b>
5.1. DO CLIENTE.....	11
5.1.1. NO PROCESSO DE IMPLANTAÇÃO .....	11
5.1.2. GERAIS.....	11
5.2. DA PRODEB.....	12
5.2.1. NO PROCESSO DE IMPLANTAÇÃO .....	12
5.2.2. GERAIS.....	12

# Apresentação

Este manual foi desenvolvido para facilitar e agilizar os processos de atendimento dos serviços relacionados à Infovia Digital da Bahia – IDB.

De maneira simples e objetiva, o documento contempla as etapas de implantação de um Ponto de Acesso (PA); o gerenciamento de serviços de TIC na abordagem quanto ao gerenciamento de incidentes, monitoramento e acordo de níveis de serviço; além da indicação dos canais de atendimento; dos serviços que compõem o catálogo técnico e as responsabilidades das partes.

Através deste manual de atendimento, acreditamos afinar a relação de parceria e confiança entre o nosso cliente e a Prodeb.

## 1. A INFOVIA DIGITAL DA BAHIA

A Infovia Digital da Bahia, a IDB, se constitui em uma rede multisserviços de comunicação de dados, em alta velocidade, via fibras ópticas para conectar os órgãos e entidades do Governo da Bahia localizados em Salvador.

Para aderir a esta rede, é necessário a instalação de um Ponto de Acesso (PA) que conecta a unidade do cliente ao *backbone* da IDB. A partir da assinatura do contrato e da proposta de serviço, o cliente poderá solicitar a ativação de um PA através do Portal da IDB (ver item 4.1).



### Característica técnica

As velocidades de transferência de tecnologia GPON são assimétricas, ou seja, diferentes nos sentidos de *downstream* e *upstream*, onde a velocidade de *download* é 100% da velocidade contratada, enquanto a velocidade de *upload* é de 50%.

Nota: A implantação de um PA fica condicionada ao resultado das análises de viabilidades técnica e comercial das áreas envolvidas. O cliente é informado, via e-mail, do resultado desta avaliação.

## 2. ETAPAS DA IMPLANTAÇÃO DO PA

A implantação de um PA se refere a serviços de instalação e configuração de equipamentos de rede IP (roteadores e switches L3) e de equipamentos capazes de receber os sinais ópticos passivos (ONT) permitindo, assim, a conexão do ponto de acesso ao *backbone* da IDB em uma determinada velocidade contratada, obedecendo às seguintes etapas:

 <b>1</b> Solicitação de PA	<p>Preenchimento dos dados necessários para solicitação de implantação do PA no Portal IDB.</p> <p>Quando esta etapa for concluída, o PA possui o status de <b>SOLICITADO</b>, visualizado no Portal IDB (vide acesso no item 4.1)</p>
 <b>2</b> Lançamento de fibras	<p>Execução do projeto de passagem de cabo interligando a rede da IDB à ONT do cliente.</p> <p>Durante a execução desta etapa, o PA possui o status de <b>ENCAMINHADO</b>, visualizado no Portal IDB (vide acesso no item 4.1)</p>

# 3



## Instalação dos equipamentos

Instalação física dos equipamentos da IDB nas dependências do cliente, conforme descrito no item 5.1.2.

Nota: Será necessário a assinatura do termo de entrega dos equipamentos pelo responsável no local.

Durante a execução desta etapa, o PA possui o status de **LIBERADO**, visualizado no Portal IDB (vide acesso no item 4.1).

# 4



## Ativação dos equipamentos

Configuração lógica dos equipamentos instalados na unidade do cliente, possibilitando a gerência e controle do link.

Durante a execução desta etapa, o PA possui o status de **ATIVADO**, visualizado no Portal IDB (vide acesso no item 4.1).

# 5



## Homologação do PA

Habilitação da rede local da unidade para uso da IDB mediante autorização do cliente.

Quando esta etapa for concluída, o PA passa a ter o status de **HOMOLOGADO**, em condições operacionais e liberado para faturamento.

## 3. GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TIC

### 3.1. GERENCIAMENTO DE INCIDENTES

Um incidente é qualquer evento que não faz parte da operação padrão de um serviço e que causa, ou pode causar, uma interrupção do serviço ou uma redução da sua qualidade.

O **Gerenciamento de Incidentes** tem por objetivo restaurar a operação normal do serviço o mais rápido possível, garantindo os melhores níveis de qualidade e disponibilidade do serviço.

### 3.2. MONITORAMENTO

Para realização das ações de monitoramento, a Prodeb dispõe do Núcleo de Operações e Controle (NOC) que utiliza ferramentas facilitadoras de gestão operacional, as quais permitem aferir e monitorar os indicadores de disponibilidade e desempenho da rede IDB.

### 3.3. ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

O acordo de nível de serviço, também conhecido pela sigla em inglês SLA (*Service Level Agreement*), abrange os tempos de disponibilidade e de resolução do chamado do serviço IDB.

#### 3.3.1. DISPONIBILIDADE

**SLA de disponibilidade: 98,89%** (corresponde a 8 horas de indisponibilidade/mês)

Para cumprimento do SLA de disponibilidade, é importante salientar que:

- O serviço deverá estar disponível 24 horas durante 7 dias por semana.
- A disponibilidade do serviço indica o percentual de tempo durante o período de 01 (um) mês de operação em que o serviço permanece em condições normais de funcionamento.
- O serviço será considerado indisponível a partir do início de uma interrupção registrada na Central de Atendimento até o restabelecimento do serviço às condições normais de operação.
- As interrupções programadas pela Prodeb e aquelas de responsabilidade do cliente (rede elétrica, aterramento, segurança física dos equipamentos) não serão consideradas para efeito do cálculo de indisponibilidade.

#### 3.3.2. TEMPO DE SOLUÇÃO DO CHAMADO

O tempo de solução de chamados registrados em nossa Central de Atendimento está informado na tabela seguinte:

Descrição	Tempo de solução
Ponto de Acesso da IDB parado	Em até 08 horas úteis (horário administrativo)

Nota: O tempo de solução do chamado passa a contar a partir do registro realizado junto a nossa Central de Atendimento.

### 3.3.3. PRAZOS DE ENTREGA

Na tabela abaixo estão os prazos de entrega dos serviços relacionados:

Descrição	Prazo de entrega
Instalação de PA	30 dias úteis
Mudança de endereço	30 dias úteis
Alteração interna (mudança do ativo do PA de local, dentro de um mesmo endereço)	30 dias úteis
Desativação de PA	10 dias úteis
Alteração de velocidade	08 horas úteis
ACL (lista de acesso)	08 horas úteis

## 4. CANAIS DE ATENDIMENTO

O cliente possui 3 (três) canais de atendimento para interagir com a Prodeb, conforme descrito a seguir:

### 4.1. PORTAL DA IDB

O portal da IDB é uma ferramenta interativa, acessada via web, que serve de canal para realizar solicitações de serviços, tais como: ativação, desativação e alteração de velocidade, bem como acompanhar a execução desses serviços em suas diversas etapas.

Além disto, através do portal da IDB, é possível observarem um mapa georreferenciado todos os PAs do seu órgão e, ainda, visualizar os sinais de alerta emitidos quando um PA se encontrar com problema de funcionamento e em seguida registrar a ocorrência na Central de Atendimento (vide item 4.2).

Para acesso, é necessário realizar o cadastro na página principal do portal IDB através do link “cadastre-se” e aguardar a liberação que será comunicada por e-mail.

### Acesso



<http://idb.prodeb.ba.gov.br>

## 4.2. CENTRAL DE ATENDIMENTO

A Central de Atendimento se destina a atender aos clientes que desejem **registrar um incidente** ocorrido no PA.

Atua em regime de 24x7x365 e efetua o atendimento de 1º nível que, em síntese, resulta na investigação preliminar de checagem da condição dos equipamentos: se estão ligados, se a rede de energia elétrica está operacional e se estes equipamentos estão conectados às suas tomadas, realizações de procedimentos de testes de conectividade e desempenho.

Na abertura de chamados, deverá ser fornecido pelo cliente informações como: identificação do circuito da IDB, anormalidade observada e nome do responsável pelo registro. Todos os chamados abertos junto à Central de Atendimento serão registrados em sistema informatizado para acompanhamento e controle da sua execução, seguindo o fluxo abaixo:



### Acesso



**(71)3115-7777**



[atendimento@prodeb.ba.gov.br](mailto:atendimento@prodeb.ba.gov.br)



Através do Service Desk, o cliente **solicita os serviços constantes no catálogo de serviços técnicos**, conforme orientações abaixo:

# 1

No bloco "Atendimento ao cliente", selecionar "Criar solicitação".

# 2

Preencher os campos obrigatórios, clicar em "Categoria" e selecionar "Suporte a IDB".

# 3

Selecionar um dos itens (ao lado) que compõem o catálogo técnico de serviços os quais podem ser solicitados à Prodeb.

### 4.3.1. CATÁLOGO DE SERVIÇOS TÉCNICOS

SERVIÇOS	DESCRIÇÃO	TEMPOS DE SOLUÇÃO
Alocar endereçamento de Rede IP	Solicitar (incluir, alterar e excluir) um segmento de rede a ser roteado para a unidade do cliente.	8 horas úteis
Configurar serviços IP_NAT	Solicitar (incluir, alterar e excluir) a associação de um IP Público a um IP Interno da sua LAN, assim como informar a permissão de acesso a ser aplicada.	16 horas úteis
Habilitar Serviço DHCP	Habilitar o serviço de distribuição de IPs configurando um IP de sua LAN como servidor de DHCP (DHCP Relay) ou utilizando o Roteador/Switch como servidor de DHCP (DHCP Server).	8 horas úteis
Habilitar Serviço SNMP	Solicitar a criação de uma “Community SNMP ReadOnly” para que possa monitorar a disponibilidade de ativos da rede.	8 horas úteis
Alterar roteamento	Consiste em desenvolver solução com topologia e configuração de forma de roteamento para uma unidade da IDB.	8 horas úteis
Configurar regras de acesso	Solicitar (incluir e excluir) uma permissão de acesso a ser aplicada nos equipamentos da PRODEB, ou uma ACL ( <i>Access Control List</i> ) a ser aplicada em unidades do cliente.	8 horas úteis
Informações de Segurança	Solicitar os NATs associados a sua LAN e permissões de acessos aplicadas nos equipamentos da PRODEB, ou ACLs aplicadas em unidades do cliente.	8 horas úteis
Emitir relatório <i>Netflow</i>	Análise e monitoramento do tráfego da rede	16 horas úteis
Fornecer desenho da solução atual	Disponibilizar desenho da solução de conectividade implementada para a localidade.	40 horas úteis
Habilitar interface lógica	Configurar interface IP (lógica), no equipamento gateway da rede. Tal interface utilizará a mesma interface (porta) física que já está em uso.	8 horas úteis
Habilitar interface Switch	Disponibilizar interface (porta) física para uso local.	8 horas úteis

## Acesso



<http://www.servicedesk.ba.gov.br/>

## 5. RESPONSABILIDADES

### 5.1. DO CLIENTE

O cliente deve adotar todas as medidas necessárias para possibilitar o correto funcionamento do serviço contratado de acordo com as responsabilidades abaixo:

#### 5.1.1. NO PROCESSO DE IMPLANTAÇÃO

- Permitir o acesso das equipes da Prodeb ou de empresa contratada às instalações da unidade para realizar as atividades relativas à implantação do PA.

#### 5.1.2. GERAIS

- Dispor de mobiliário para sustentação dos equipamentos (mesa, prateleira e bastidor basculável);
- Evitar a colocação de um equipamento sobre o outro, bem como colocação de objetos sobre os equipamentos;
- Garantir dois pontos de energia elétrica estabilizada ligados a um sistema de aterramento;
- Responsabilizar-se pela guarda e zelo dos equipamentos de propriedade da Prodeb;
- Manter o ambiente climatizado, limpo e livre de umidade excessiva;
- Responsabilizar-se pela reposição dos equipamentos e sistemas que porventura venham a ser danificados em função de mau uso.
- Solicitar modificações dos serviços contratados, às quais serão objeto de análise de viabilidade técnica pela CONTRATADA e

- Responsabilizar-se pelo fornecimento, pela confiabilidade e pelo transporte das informações encaminhadas à CONTRATADA para processamento, em meio e formato previamente aprovados por esta.

## 5.2. DA PRODEB

A Prodeb deve adotar todas as medidas necessárias para possibilitar o correto funcionamento do serviço contratado de acordo com as responsabilidades abaixo:

### 5.2.1. NO PROCESSO DE IMPLANTAÇÃO

- Realizar visitas técnicas às unidades dos órgãos para vistoria local, instalação dos equipamentos e homologação técnica.

Estas visitas serão realizadas tanto por equipe própria da Prodeb quanto por equipe de empresa terceirizada e os colaboradores portarão crachá de identificação.

### 5.2.2. GERAIS

- Não divulgar, nem fornecer a terceiros, dados ou informações referentes aos serviços contratados, a não ser quando expressamente autorizado pela CONTRATANTE;
- Fornecer toda e qualquer informação que a CONTRATANTE julgar necessária para acompanhar e validar a execução dos serviços contratados;
- Prestar suporte e manutenção dos PAs, objeto de instrumento contratual;
- Zelar pela boa e completa execução do contrato e facilitar, por todos os meios ao seu alcance, a ampla ação fiscalizadora dos prepostos designados pela CONTRATANTE, atendendo prontamente às observações e exigências que lhe forem solicitadas;
- Comunicar ao CONTRATANTE qualquer anormalidade que interfira no bom andamento do serviço;
- Gerenciar e dar suporte tecnológico na implantação e operacionalização dos serviços de infraestrutura de rede;
- Realizar o monitoramento da rede, em tempo real (vide item 3.2) e
- Realizar o atendimento dos chamados de incidente e dar o devido encaminhamento para a área responsável com a finalidade de restabelecer os serviços.