



PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO PADRÃO Nº 55

PLANTÃO DiTI

Estabelecido em
05/05/2020

Atualizado em
05/05/2020

Execução
DiTI/DLF

I. OBJETIVO

Este procedimento tem como objetivo fixar os fluxos do atendimento prestado pelo plantão da DiTI, plantão operacional de suporte a todo estado de SC para as questões envolvendo a TI do CBMSC.

II. FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

LEGISLAÇÃO

Deveres do plantão da DiTI/DLF.

ESPECIFICAÇÃO

Não há.

III. ENTRADAS

3.1 Sistema de monitoramento.

3.2 Ligação telefônica relatando problema em sistemas que recebem suportes pela DiTI.

3.3 Ligação telefônica relatando problema relativo a infraestrutura que dá suporte a atividade de TI do CBMSC.

IV. DETALHAMENTO DE ATIVIDADES

SOLICITANTE

4.1 Solicitação de solução de problema:

4.1.1 Verificar a existência do problema;

4.1.1.1 Sendo problema detectado por militar, ou civil, contratado pelo CBMSC procurar o maior número de informações possíveis sobre o problema;

4.1.1.2 Sendo problema relatado por civil externo ao CBMSC, verificar se o problema realmente existe e se é de responsabilidade do CBMSC a resolução do mesmo.

4.1.2 Entrar em contato com o plantão DiTI via telefone, (48) 3665-7666 ou (48) 99174-9145 (número com aplicativo *WhatsApp*);

4.1.3 O telefone do plantão DiTI não deve ser informado para público externo ao CBMSC sem a devida autorização por parte do efetivo da DiTI.

PLANTÃO DiTI

4.2 Recebimento de ligação:

4.2.1 O plantonista deve receber as demandas de problemas e dar o recebimento da demanda.

4.3. Sistema de monitoramento:

4.3.1 O plantonista acompanha o sistema de monitoramento, observando as alterações de sistemas e de infraestrutura do CBMSC.

4.4 Resolução de problemas:

4.4.1 Ao receber uma demanda, o plantonista deve seguir as ações previstas nos itens 6.2 a 6.4;

4.4.2 O plantonista deve atender aos procedimentos padrões para os problemas que aparecerem no sistema de monitoramento;

4.4.3 Conforme a capacidade de resolução de problemas, o plantonista deve tentar solucionar os problemas sem o acionamento de efetivo de outras áreas da DiTI.

4.5 Acionamento fora de horário:

4.5.1 Para realizar o acionamento de outro efetivo fora de horário, o plantonista deve observar o item 6.1. Apenas nos casos previstos no item 6.1 podem ser acionados sem o consentimento de oficial da DiTI;

4.5.2. Para outros casos fora do previsto no item 6.1, o plantonista deve entrar em contato com o chefe do centro responsável pela solução do problema.

4.6. Controle de horas:

4.6.1 Ao acionar um efetivo fora do horário o plantonista deverá controlar as horas que o militar ficou ativo resolvendo o problema para o qual foi acionado;

4.6.2 Inserir no relatório do plantão as horas que o militar ficou ativado resolvendo a demanda fora de seu horário de expediente normal.

V. SAÍDAS

5.1 Relatório de plantão DiTI;

5.2 Controle de horas de acionamento fora do horário do expediente.

VI. ANEXOS

6.1 Tabela de ativação direta fora do horário;

6.2 Fluxo de atuação geral do plantão;

6.3 Fluxo de atuação do plantão na resolução de problemas de redes;

6.4 Fluxo de atuação do plantão na resolução de problemas de telefonia.

VII. ASSINATURA

Florianópolis-SC, 05 de maio de 2020.

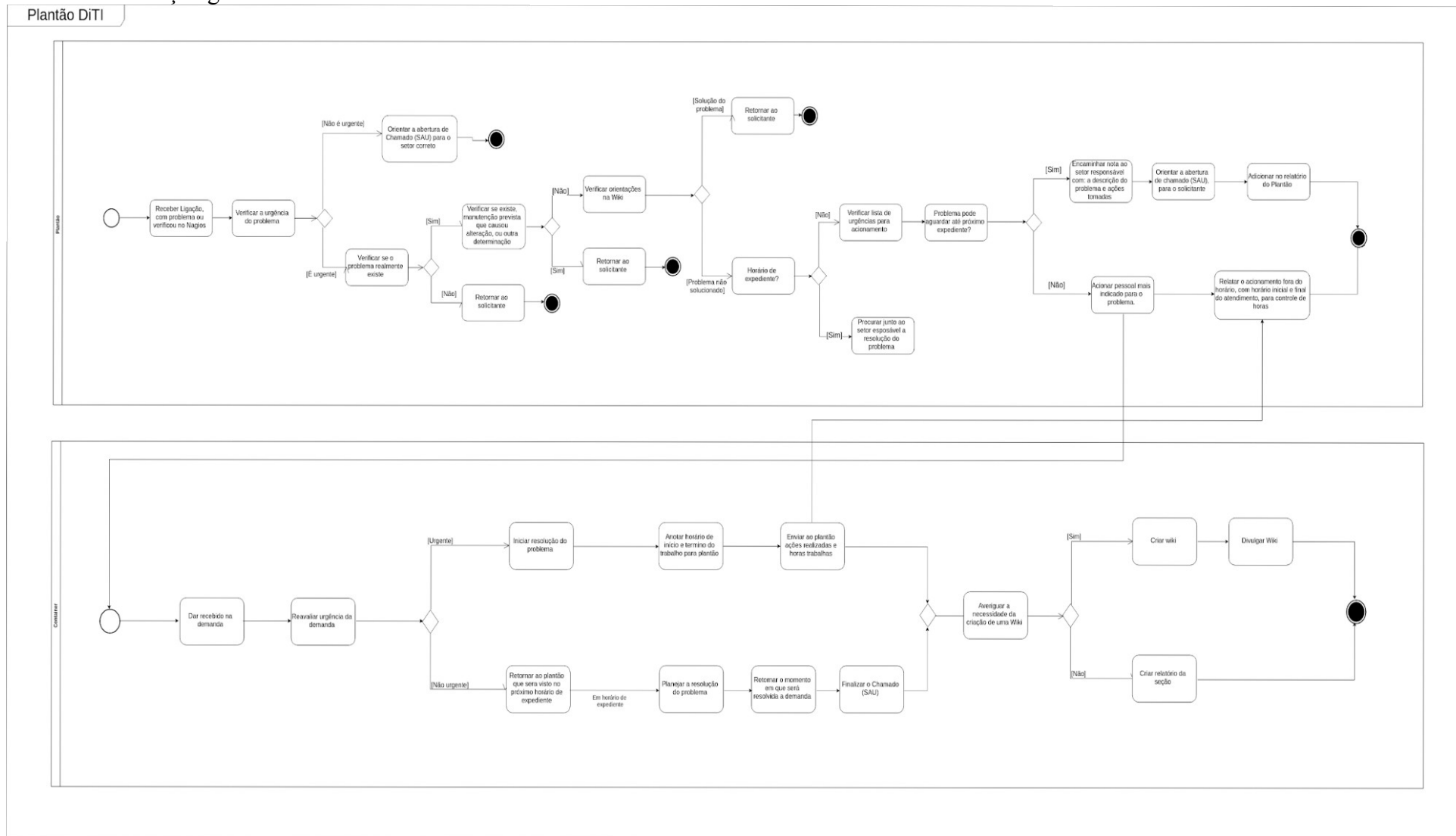
CHARLES FABIANO ACORDI - Cel BM
Chefe do Estado-Maior Geral do CBMSC

ANEXOS

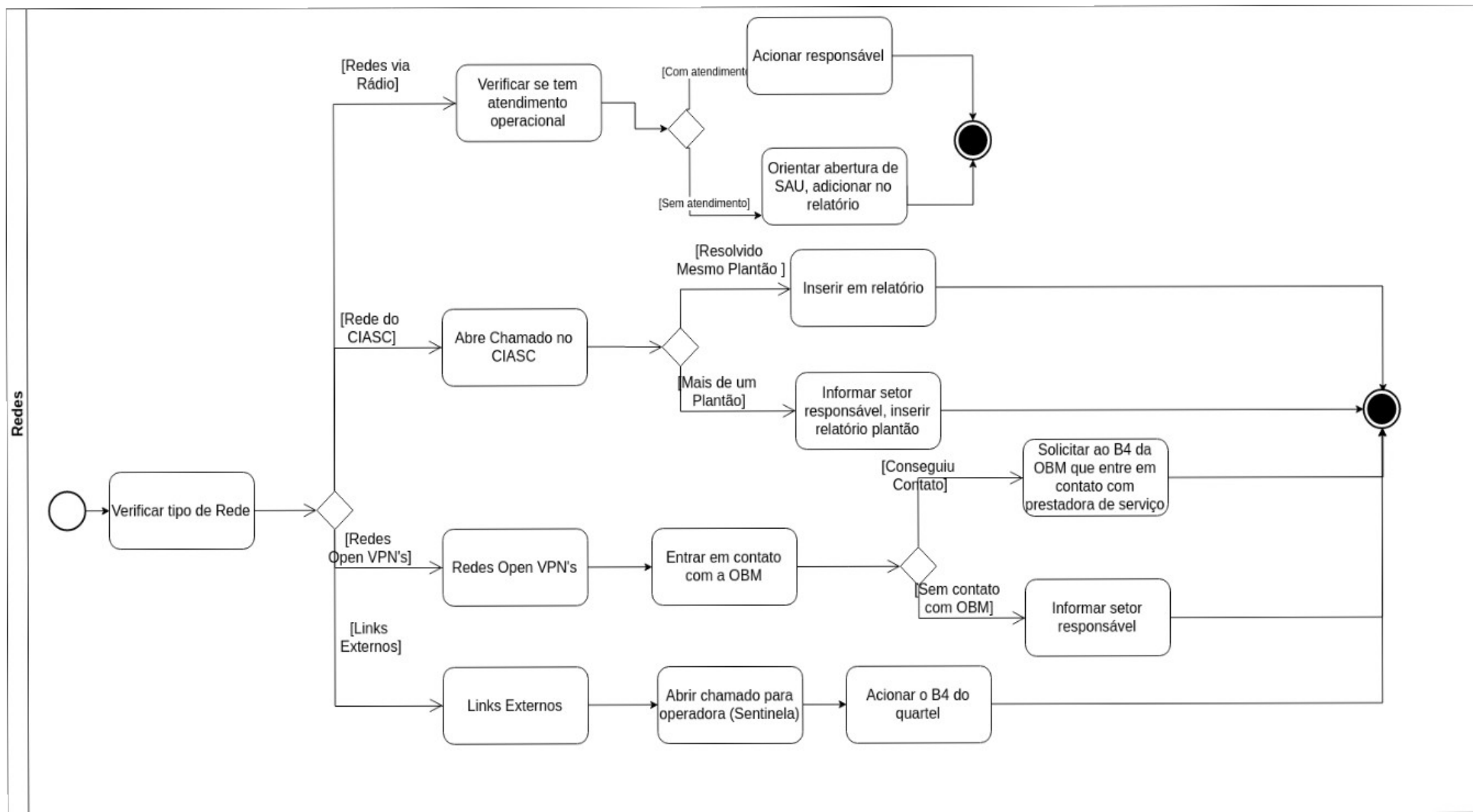
6.1 Tabela de ativação direta fora do horário:

Centro	Seção	Problema	Observação	1º A acionar	2º A acionar
Infraestrutura	Rádio	Rádio inoperante	Solicitar que alguém da GU local vá até a repetidora e verifique se o problema é de energia, verifique os fusíveis e tente reiniciar o sistema.	Ten Ventura	Fernandes / Borchardt / Casagrande
Infraestrutura	Rádio	Rádio apresentando interferência	Solicitar informações adicionais da interferência, como quando iniciou, periodicidade, se consegue copiar alguma informação na interferência, como nome da cidade, prefixo de VTR, etc.	Ten Ventura	Fernandes / Borchardt / Casagrande
CPD	Rede	Queda link dados das centrais de emergência	Se não resolver com abertura de chamado CIASC	Cb Patrick / Cb Franco	Ten Ventura
CPD	Rede	Rede Interna Centrais de Emergência	Se não resolver com abertura de chamado CIASC e for detectado problema na rede interna	Cb Patrick / Cb Franco	Ten Ventura
CPD	Rede	Queda link ou problema rede estreito	Problemas de navegação que <u>prejudique</u> o Estado todo	Cb Patrick / Cb Franco	Ten Ventura
CPD	Rede	Queda links Externos	Se não resolver com abertura de chamado	Cb Patrick / Cb Franco	Ten Ventura
CPD	Rede	Problema Servidor VPN	Problema com o servidor e não de um só usuário	Cb Patrick / Cb Franco	Ten Ventura
CPD	Rede	Problema serviço de DNS	Impactando em toda a navegação do Estado	Cb Patrick / Cb Franco	Ten Ventura

6.2 Fluxo de atuação geral do Plantão DiTI:



6.3 Fluxo de atuação do plantão na resolução de problemas de redes



6.4 Fluxo de atuação do plantão na resolução de problemas de telefonia

