

SIDADE DE FORTALEZA - UNIFOR - CONVENIADA - REPRESENTANTE DA CONVENIADA e a estagiária RAYSSA DE FIGUEIREDO CORREIA CAVALCANTE.

*** **

INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 002/2019-SEPOG, DE 24 DE JANEIRO DE 2019.

Estabelece regras acerca dos procedimentos relacionados aos serviços de nuvem oferecidos pelo Data Center Corporativo da Administração Pública Municipal e dá outras providências.

O SECRETÁRIO MUNICIPAL DO PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E GESTÃO, no uso das atribuições legais, e CONSIDERANDO a competência da Secretaria Municipal do Planejamento, Orçamento e Gestão (SEPOG), estabelecidas pela Lei Complementar nº 176, de 19 de dezembro de 2014 em definir políticas e coordenar a gestão da Tecnologia da Informação, o Regulamento aprovado pelo Decreto nº 13.826 de 14 de junho de 2016 e a Instrução Normativa nº 002, de 09 de outubro de 2017. CONSIDERANDO a necessidade em disciplinar o uso dos serviços de Nuvem oferecidos pelo Data Center Corporativo por se tratar de solução estratégica e corporativa que visa a utilização de forma eficaz dos recursos compartilhados através de um conjunto de serviços. RESOLVE: Art. 1º - As regras e procedimentos relacionados aos serviços de Nuvem oferecidos pelo Data Center Corporativo no âmbito da Administração Pública Municipal obedecerá ao disposto nesta Instrução Normativa. Art. 2º - Para fins desta Instrução Normativa, considera-se: I. Data Center: solução para processamento e armazenamento de dados que contém equipamentos e dispositivos, tais como servidores, storages, racks, sistemas de segurança, sistemas de prevenção, detecção e combate a incêndio, conexão de rede, circuito fechado de TV, monitoramento ambiental, o qual procura otimizar a gestão dos recursos de infraestrutura por meio da consolidação de servidores e uso de soluções de virtualização e softwares de gerenciamento de Nuvem. II. Equipamentos: são considerados bens de toda espécie como servidores, switches, roteadores, sistemas operacionais e software, de propriedade do Cliente ou sob sua responsabilidade, que poderão ser e/ou estarão hospedados nos Serviços de Colocation. III. Nuvem: trata-se de um modelo computacional que permite o acesso, sob demanda e através da rede, a um conjunto ("pool") de recursos computacionais (redes, servidores virtuais ou físicos, armazenamento, aplicações e serviços) que podem ser rapidamente provisionados, viabilizando a oferta de um conjunto de serviços para Clientes como Colocation, hospedagem (hosting) de máquinas virtuais, armazenamento virtual e hospedagem de aplicações e sites, implementados por meio de soluções de software específicas que utilizam o Data Center Corporativo como infraestrutura base. IV. Unidade Solicitante ou Cliente: trata-se de um órgão ou entidade municipal que solicita a utilização da Nuvem Corporativa para atender a uma demanda por meio dos serviços ofertados. V. Unidade Provedora: trata-se da Coordenadoria de Gestão Corporativa de Tecnologia da Informação (COGECT) da Secretaria Municipal de Planejamento Orçamento e Gestão (SEPOG) que é responsável pela gestão da Nuvem Corporativa oferecida através de um conjunto de serviços implementados no Data Center Corporativo. VI. Serviço de Colocation: fornecimento pela Unidade Provedora de espaço físico necessário no Data Center Corporativo para a instalação, hospedagem e operação da infraestrutura do Cliente sem prejuízo de prestação pela Unidade Provedora de serviços complementares correlatos, contendo com dispositivos adequados como prevenção, detecção e combate a incêndio, ambiente climatizado tolerante à falhas com fornecimento de energia estabilizada e com gerador, conexão de rede, circuito fechado de TV, monitoramento ambiental e conexão direta com a rede municipal. VII. Serviço de Virtualização de Servidores: fornecimento

ao Cliente pela Unidade Provedora de um ou mais servidores virtuais (máquinas virtuais) contendo recursos computacionais (processamento, memória, armazenamento e rede) necessários para atender a uma demanda do Cliente. Art. 3º - Compete à Coordenadoria de Gestão Corporativa de Tecnologia da Informação (COGECT) da Secretaria Municipal de Planejamento Orçamento e Gestão (SEPOG): I. definir políticas, normas e padrões na área de Tecnologia de Informação e Comunicação de Dados (TIC), incluindo voz e monitoramento de vídeo, a serem observados pelos órgãos e entidades da Administração Municipal; II. definir e acompanhar o cumprimento de normas de segurança e de uso disciplinado dos recursos de TIC dos órgãos e entidades da Administração Municipal; III. identificar e propor soluções estratégicas e estruturantes de aplicação de TIC para os órgãos e entidades da Administração Municipal. IV. prover e coordenar o uso de recursos compartilhados de TIC como Internet, Intranet, e-mail corporativo, Portal Web, Servidores e outros. Art. 4º - Os órgãos e entidades municipais (Clientes) que desejam utilizar serviços de Nuvem Corporativa deverão observar os seguintes procedimentos: I. solicitar formalmente junto à COGECT por meio de abertura de chamado técnico através do e-mail <servicedesk@fortaleza.ce.gov.br>, o serviço a ser utilizado; II. fornecer à COGECT informações que se fizerem necessárias com vistas a subsidiar a prestação do serviço de Nuvem Corporativa solicitado; III. preencher e assinar o(s) Termo(s) de Uso de serviço de Nuvem Corporativa solicitado, conforme Anexos desta Instrução Normativa. Art. 5º - Para as solicitações de Clientes objetivando o uso dos serviços da Nuvem Corporativa, a COGECT deverá observar os seguintes procedimentos: I. analisar a viabilidade técnica e disponibilidade de recursos para atender as demandas solicitada pelos clientes; II. responder ao chamado técnico aberto fundamentando o motivo da possibilidade de atender ou não à solicitação podendo ocorrer as seguintes situações: a) caso seja possível o atendimento da demanda, a COGECT irá proceder, juntamente com o Cliente, a implementação concreta do serviço conforme o estabelecido nos Termos de Uso para o serviço específico a ser implementado. b) caso não seja possível o atendimento da demanda, a COGECT deverá fundamentar a recusa explicitando as possíveis pendências, cabendo ao Cliente submeter novamente a solicitação com os apontamentos sanados. III. quando o Cliente solicitar Serviço de Colocation, a COGECT irá analisar quais equipamentos serão integrados à estrutura do Data Center Corporativo, verificando sua viabilidade técnica em questões como disponibilidade de recursos, compatibilidade, software utilizado, complexidade de migração, riscos de segurança dentre outros e, em caso positivo do atendimento, serão realizados os procedimentos estabelecidos no Anexo I deste Instrumento. IV. quando o Cliente solicitar o Serviço de Virtualização de Servidores de máquinas virtuais (VMs) deverá fornecer todas as informações necessárias relacionadas à capacidade requerida (ex.: CPU, memória e armazenamento) além da escolha do sistema operacional a ser utilizado conforme recomendações da COGECT. VI. A COGECT será responsável por alocar as VMs requeridas na infraestrutura do Data Center e liberar acessos à VM para os usuários responsáveis pelo Cliente, de acordo com as políticas de segurança da COGECT, conforme Anexo II desta Instrução Normativa. VII. Os Clientes poderão solicitar que uma aplicação ou site seja hospedado na Nuvem Corporativa e, dependendo das circunstâncias, esta aplicação ou serviço poderá ser administrada pelo Cliente ou pela COGECT, conforme o cenário de publicação escolhida e acordada através do Termo de uso do serviço disponível no Anexo III desta Instrução Normativa. VIII. Não é recomendado que aplicações ou sites sejam hospedados em ambientes de terceiros, ou seja, fora do Data Center, portanto, o Cliente deverá, antes da publicação do site ou do serviço, entrar em contato com a COGECT para realizar procedimentos de análise de vulnerabilidades de segurança da informação. IX. A depender da gravidade das vulnerabilidades encontradas pela COGECT no atendimento da demanda, o Cliente poderá ter de realizar correções no seu site ou aplicação de forma a evitar riscos de segurança no ambiente de produção do Data Center. Art. 6º - No caso de surgimento da

necessidade de realizar aquisições de equipamentos ou serviços de TI para atender demanda relacionada aos serviços de Nuvem Corporativa, os clientes, deverão seguir com o procedimento de aquisição de TI já regulamentado pela Instrução Normativa nº 002/2017 e solicitar análise da COGECT. Parágrafo Único - Estas aquisições deverão priorizar o uso dos serviços de Nuvem Corporativa e do Data Center como forma de evitar aquisição de equipamentos desnecessários e beneficiar-se da infraestrutura já existente, reduzindo-se assim os custos com a implantação e manutenção dos serviços de TI. Art. 7º - Esta Instrução Normativa entra em vigor após 60 (sessenta dias) na data de sua publicação, revogando-se as disposições em contrário. GABINETE DO SECRETÁRIO MUNICIPAL DO PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E GESTÃO, em 24 de janeiro de 2019. **Philipe Theophilo Nottingham - SECRETÁRIO MUNICIPAL DO PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E GESTÃO.**

ANEXO I
A QUE SE REFERE A
INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 002/2019-SEPOG

TERMO DE USO DO SERVIÇO DE COLOCATION

Pelo presente termo procura-se estabelecer as informações e condições necessárias quanto ao uso do serviço de hospedagem (Colocation) no Data Center corporativo da Prefeitura Municipal de Fortaleza, administrado pela Coordenadoria de Gestão de Tecnologia da Informação (COGECT) da Secretaria Municipal de Planejamento Orçamento e Gestão (SEPOG). Considerando que os Órgãos e Entidades CLIENTES tem como finalidade a utilização de espaço físico e de infraestrutura a ser disponibilizada pela COGECT, conforme definido neste Termo, as partes concordam com as condições e termos abaixo estipulados: 1. DO OBJETO: 1.1. Constitui objeto do presente termo a prestação de serviços de Colocation, quais sejam, fornecimento pela COGECT de espaço físico e infraestrutura necessária para instalação, hospedagem e operação de equipamentos do CLIENTE sem prejuízo de prestação pela COGECT de serviços complementares correlatos. 1.2. Nas áreas de Colocation somente poderão ser instalados equipamentos previamente aprovados e inspecionados pela COGECT. 1.3. Os Serviços solicitados pelo CLIENTE para prestação pela COGECT estarão sujeitos à prévia análise de viabilidade técnica pela COGECT, para somente após uma análise de viabilidade, seja confirmada a prestação dos Serviços pela COGECT. 1.4. Caso o equipamento a ser instalado não seja do CLIENTE mas esteja sob a sua posse e seja o designado para a instalação dos Serviços de Colocation, o CLIENTE responsabiliza-se integralmente pelo exercício da posse e instalação do mesmo nos Serviços de Colocation, mas com supervisão integral da COGECT. 1.5. Os equipamentos deverão estar devidamente identificados como sendo de propriedade do CLIENTE. 2. OBRIGAÇÕES DO CLIENTE: 2.1. Utilizar adequadamente os Serviços oferecidos e os Equipamentos, comunicando à COGECT toda e qualquer irregularidade ou mau funcionamento do Serviço ou fato nocivo à segurança, visando possibilitar a adequada assistência e/ou orientação pela COGECT. 2.2. Configurar, instalar, remover, desinstalar os equipamentos de forma a operarem de forma segura e adequada, assumindo inteira responsabilidade pelo correto uso do Serviço em relação à configuração dos mesmos, obedecendo aos padrões e características técnicas autorizadas pela COGECT, sob pena de suspensão do Serviço. 2.3. Responder em até 3 (três) dias úteis aos questionamentos feitos pela COGECT sobre características técnicas dos equipamentos a serem instalados, assim como comunicar qualquer anormalidade ou alteração relevante nos equipamentos que possam afetar a COGECT e/ou a prestação dos Serviços. 2.4. Informar à COGECT, com no mínimo 5 (cinco) dias úteis de antecedência, a data, o local e as condições de chegada de equipamentos e materiais destinados à instalação na Área de Colocation. 2.5. Durante a permanência e circulação nas dependências do Data Center, o CLIENTE deve respeitar todos os procedimentos

internos de segurança e orientações da COGECT e somente terá acesso às dependências ao local onde estão alocados o seu respectivo equipamento. 2.6. Permitir a vistoria técnica da COGECT nos equipamentos quando da instalação, ativação ou manutenção dos serviços. 2.7. Se responsabilizar pelos problemas de segurança que possam ser encontrados ou gerados pelos equipamentos de sua responsabilidade, providenciando corrigi-los. 3. OBRIGAÇÕES DA COGECT: 3.1. Prestar suporte técnico nos limites do que foi contratado, por telefone e/ou e-mail em dias úteis e em horário comercial e, caso se trate de uma urgência, a COGECT poderá atender fora do horário comercial. 3.2. Resguardar, conservar e manter a infraestrutura em que se encontrem os equipamentos. 3.3. Não ceder, transferir ou emprestar qualquer dos equipamentos do CLIENTE a terceiros. 3.4. Informar ao CLIENTE, com 3 (três) dias de antecedência, sobre as interrupções necessárias para ajustes técnicos ou manutenção que possam causar prejuízo à operabilidade do servidor hospedado, salvo, em caso de urgência. 3.5. Nos casos de urgência assim entendidos, aqueles que coloquem em risco o regular funcionamento de todos os ativos e equipamentos, não limitados ao CLIENTE, e aqueles determinados por motivo de segurança decorrentes de vulnerabilidades detectadas, as interrupções serão imediatas e sem prévio-aviso. 3.6. Informar ao CLIENTE problemas e incidentes relacionados à segurança da informação. 3.7. Manter o serviço disponível durante pelo menos 95% (noventa e cinco por cento) das horas do mês ressalvados os seguintes casos: 3.7.1. Quando houver falha na conexão ("LINK") fornecida pelas prestadoras do serviço, sem culpa da COGECT, assim considerados dentre outros defeitos na conexão de acesso da máquina (computador) do CLIENTE, ou mesmo vício na prestação de serviços do provedor de acesso da COGECT. 3.7.2. Falhas de programação do site, software ou aplicação de responsabilidade do CLIENTE; 3.7.3. Em casos de má utilização do serviço por parte do CLIENTE. Fortaleza, Data. 24 de janeiro de 2019.

COORDENADOR DA GESTÃO CORPORATIVA
DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Coordenador(a) do órgão/entidade Cliente(Solicitante)

ANEXO II
A QUE SE REFERE A
INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 002/2019-SEPOG

TERMO DE USO DO SERVIÇO DE HOSPEDAGEM
DE MÁQUINAS VIRTUAIS

Pelo presente termo procura-se estabelecer as informações e condições necessárias quanto ao uso do serviço de hospedagem de máquinas virtuais no Data Center corporativo da Prefeitura Municipal de Fortaleza administrado pela Coordenadoria de Gestão de Tecnologia da Informação (COGECT) da Secretaria Municipal de Planejamento Orçamento e Gestão (SEPOG). Conforme definido neste Termo, as partes concordam com as condições e termos abaixo estipulados: 1. DO OBJETO: 1.1. A COGECT configurará e disponibilizará um computador virtual (servidor virtual), assim entendido uma máquina virtual independente instalada em um dos servidores físicos do Data Center Corporativo, cujas características e especificações técnicas devem ser acordadas entre o CLIENTE e a COGECT através de abertura de chamado técnico para o endereço eletrônico <servicedesk@fortaleza.ce.gov.br>. 1.2. O CLIENTE poderá utilizar com exclusividade a máquina em questão para armazenamento de dados, sites e aplicações respeitando as limitações legais e de segurança. 1.3. O serviço de hospedagem de servidor virtual compreende ainda toda infraestrutura técnica necessária para a utilização do hardware (computador), tais como link de conexão com a Internet e suprimento de energia necessária. 1.4. Apesar do servidor virtual acima descrito ser disponibilizado com exclusividade para o

CLIENTE, o mesmo não poderá ceder, a qualquer título, onerosa ou gratuitamente espaço no mesmo a terceiros. 1.5. Fica claro e estabelecido que o CLIENTE tem pleno conhecimento que a máquina virtual se encontra instalada em um dos servidores da CONTRATADA juntamente com outras máquinas virtuais, sob o formato de compartilhamento da máquina física. 1.6. As configurações de capacidade de processamento, armazenagem e demais características do servidor virtual deverão ser acordadas entre o CLIENTE e a COGECT, podendo o CLIENTE, posteriormente, solicitar a migração para outras capacidades que melhor atendam suas necessidades através de solicitação para a COGECT. 2. OBRIGAÇÕES DO CLIENTE: 2.1. Informar, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, à COGECT, qualquer alteração dos dados mencionados no chamado técnico de abertura do serviço. 2.2. Não armazenar e nem veicular por meio da sua máquina virtual dados, informação ou qualquer outro material que afronte de qualquer maneira a legislação em vigor ou as políticas de segurança da COGECT, sob pena de imediata suspensão da prestação dos serviços independentemente de aviso ou notificação. 2.3. Utilizar adequadamente sua máquina virtual, comunicando à COGECT toda e qualquer irregularidade ou mau funcionamento do Serviço ou fato nocivo à segurança, visando possibilitar a adequada assistência e orientação pela COGECT. 2.4. Se responsabilizar pelos problemas de segurança que possam ser encontrados ou gerados pelas máquinas virtuais de sua responsabilidade. 2.5. Será de responsabilidade exclusiva do CLIENTE os softwares instalados na máquina, suas licenças de uso, bem como todo o gerenciamento dos dados incluídos na máquina, sobre os quais a COGECT não tem acesso ou ingerência. 2.6. O backup e a guarda dos dados incluídos no servidor virtual será de inteira e exclusiva responsabilidade do CLIENTE, o mesmo se aplicando aos aplicativos e demais programas de computador porventura instalados no servidor virtual. 3. OBRIGAÇÕES DA COGECT: 3.1. Prestar suporte técnico nos limites do que foi contratado, por telefone e/ou e-mail em dias úteis e em horário comercial e, caso se trate de uma urgência, a COGECT poderá atender fora do horário comercial. 3.2. Garantir as configurações de capacidade de processamento, armazenagem e demais características do servidor virtual acordadas com o CLIENTE. 3.3. Resguardar, conservar e manter a infraestrutura em que se encontrem os equipamentos nos quais as máquinas virtuais estão hospedadas. 3.4. Informar ao CLIENTE, com até 3 (três) dias de antecedência, as interrupções necessárias para ajustes técnicos ou manutenção que possam causar prejuízo à operacionalidade do servidor hospedado, salvo em caso de urgência. 3.5. Nos casos de urgência assim entendidos, aqueles que coloquem em risco o regular funcionamento de todos os ativos e equipamentos, não limitados ao CLIENTE, e aqueles determinados por motivo de segurança decorrentes de vulnerabilidades detectadas, as interrupções serão imediatas e sem prévio aviso. 3.6. Informar ao CLIENTE problemas e incidentes relacionados à segurança da informação. 3.7. Manter o serviço disponível durante pelo menos 95% (noventa e cinco por cento) das horas do mês ressaltados os seguintes casos: 3.7.1. Falha na conexão ("LINK") fornecida pelas prestadoras do serviço, sem culpa da COGECT, assim considerados dentre outros defeitos na conexão de acesso da máquina (computador) do CLIENTE, ou mesmo vício na prestação de serviços do provedor de acesso da COGECT. 3.7.2. Falha de toda e qualquer tipo de prestação de serviço, que não dependa de ações da COGECT. 3.7.3. Falhas de programação do site, software ou aplicação de responsabilidade do CLIENTE. 3.7.4. Em casos de má utilização do serviço por parte do CLIENTE. Fortaleza, Data. 24 de janeiro de 2019.

COORDENADOR DA GESTÃO CORPORATIVA
DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Coordenador(a) do órgão/entidade Cliente(Solicitante)

ANEXO III
A QUE SE REFERE A
INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 002/2019-SEPOG

TERMO DE USO DO SERVIÇO DE HOSPEDAGEM DE APLICAÇÕES OU SITES

Por meio do Data Center Corporativo, Órgãos e Entidades municipais podem usufruir de diversos benefícios e serviços, dentre eles o serviço de hosting (hospedagem) de sites ou aplicações. Este serviço possibilita a hospedagem de sistemas em infraestrutura virtual do Data Center Corporativo. Neste contexto, a SEPOG/COGECT tem identificado alguns cenários apresentados durante a solicitação de hospedagem de aplicações ou sites, quais sejam: 1. CENÁRIO 1 - HOSTING DATA CENTER CORPORATIVO COM ADMINISTRAÇÃO DO SERVIÇO. 1.1. A Unidade CLIENTE pede a publicação interna e externa do serviço e este ficará hospedado em servidores da SEPOG na infraestrutura do Data Center Corporativo. 1.2. A SEPOG/COGECT é responsável por criar a registro DNS (Domain Name System), manter o servidor e serviço disponíveis, garantindo a segurança e backup dos mesmos. Exemplo de DNS: <https://concursos.fortaleza.ce.gov.br>, onde concursos é o nome do serviço que está no domínio "fortaleza.ce.gov.br". 1.3. Neste cenário, a COGECT mantém o serviço disponível durante pelo menos 95% (noventa e cinco por cento) das horas do mês ressaltados os seguintes casos: 1.3.1. Falha na conexão ("LINK") fornecida pelas prestadoras do serviço, sem culpa da COGECT, assim considerados defeitos na conexão de acesso da máquina (computador) do CLIENTE, ou mesmo vício na prestação de serviços do provedor de acesso da COGECT. 1.3.2. Falha de toda e qualquer tipo de prestação de serviço que não dependa de ações da COGECT. 1.3.3. Falhas de programação do "site", software ou aplicação de responsabilidade do CLIENTE. 1.3.4. Em casos de má utilização do serviço por parte do CLIENTE. 1.4. A Unidade CLIENTE deverá preencher um formulário de solicitação de servidor, que será enviado pela COGECT, visando documentar todas as informações pertinentes a prestação do serviço. 2. CENÁRIO 2 - HOSTING DATA CENTER CORPORATIVO SEM ADMINISTRAÇÃO DO SERVIÇO. 2.1. A Unidade CLIENTE pede a publicação interna e externa do serviço e este ficará hospedado em servidores da SEPOG na infraestrutura do Data Center Corporativo. 2.2. A SEPOG/COGECT é responsável criar a registro DNS, manter o servidor do serviço disponível e realizar análise de vulnerabilidade inicial. 2.3. A Unidade CLIENTE é responsável por manter o serviço disponível, realizar as modificações de segurança necessárias, realizar backups do serviço e garantir a segurança das novas versões do serviço, tal como manter o servidor atualizado. 2.4. A Unidade CLIENTE deverá preencher um formulário de solicitação de servidor, que será enviado pela COGECT, visando documentar todas as informações pertinentes a prestação do serviço. 3. CENÁRIO 3 - SERVIÇO HOSPEDADO NA INFRAESTRUTURA DO SOLICITANTE E CRIAÇÃO DE REGISTRO DNS PELA COGECT/SEPOG. 3.1. A Unidade CLIENTE requisita o registro DNS do serviço e este ficará hospedado em servidores do solicitante. 3.2. A Unidade CLIENTE é responsável por manter o servidor e serviço disponível, garantir a segurança e realizar backups do serviço, tal como manter o servidor atualizado. 3.3. A SEPOG/COGECT é responsável por criar o registro DNS do serviço. 3.4. A Unidade CLIENTE poderá publicar o serviço em subdomínios do "fortaleza.ce.gov.br". (Ex.: <sepeg.fortaleza.ce.gov.br>).

Fortaleza, Data. 24 de janeiro 2019.

Cenário Escolhido: Cenário 1 () – Cenário 2 () – Cenário 3 ().

COORDENADOR DA GESTÃO CORPORATIVA
DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Coordenador(a) do órgão/entidade Cliente(Solicitante)