

FACULDADE UNA DE DIVINÓPOLIS

Colegiado de Cursos

PROPOSTA RESOLUÇÃO Nº 21, DE 22 DE NOVEMBRO DE 2018

Ad Referendum Regulamenta o plano de contingência de tecnologia da informação - TI nos setores e órgãos da Instituição e dá outras providências.

1

O Presidente do colegiado de Cursos da Faculdade UNA de Divinópolis, **Profº. Marcelo Vinícius Santos Chaves**, no exercício de suas funções estatutárias e tendo em vista as deliberações constantes na ata da reunião do referido órgão colegiado realizada no dia **22 de novembro de 2018** e considerando a necessidade de regulamentar o plano de contingência de tecnologia da informação no âmbito da Instituição,

RESOLVE:

Art. 1º - Fica instituído o Regulamento referente ao Plano de Contingência de Tecnologia da Informação - TI nos âmbitos administrativos e acadêmicos da Faculdade Una de Divinópolis.

CAPÍTULO I

DO CONCEITO E DA FINALIDADE DO PLANO DE CONTINGÊNCIA DE TI

Art. 2º - Entende-se como Plano de Contingência de tecnologia de informação (TI) um conjunto de diretrizes prévias e decisões que devem ser tomadas para reduzir o impacto negativo que pode ser causado por situações adversas.

Parágrafo único - O plano de contingência de TI tem como finalidade a redução dos danos que podem ser causados por eventos não programados pela Instituição.

CAPÍTULO II

DOS AMBIENTES ADMINISTRATIVOS E ACADÊMICOS

Art. 3º - Para fins deste Regulamento são considerados os seguintes ambientes administrativos e acadêmicos de atendimento ao público que utilizam a TI:

I - Biblioteca;

II - Central de Atendimento aos Estudantes - CAA;

III - Financeiro.

Seção I

Biblioteca

Art. 4º - Nas situações de empréstimo e devolução de livros ou recebimento de multa por atraso na entrega de título, caberá ao setor de Biblioteca preencher os formulários específicos para posterior regularidade dos serviços no sistema para consulta.

Seção II

Central de Atendimento aos Estudantes - CAA

Art. 5º - No tocante aos assuntos acadêmicos, o CAA deverá disponibilizar ficha para requerimento físico, contendo todos os tipos de solicitação de serviços para preenchimento pelo aluno.

Art. 6º - Após o funcionamento normal da TI, caberá ao CAA proceder como o protocolo eletrônico, enviando ao requerente o número de protocolo do processo físico aberto anteriormente.

Seção III

Financeiro

Art. 7º - Nos casos de recebimento de mensalidade, negociação de débitos, caberá ao funcionário registrar a solicitação e entrar em contato com o requerente para a formalização

do acordo, uma vez que este procedimento depende do funcionamento dos sistemas de controle.

Art. 8º - Nos casos de correção de boleto e restituição de valores, caberá ao aluno fazer a solicitação via protocolo físico, que deverá ser inserida posteriormente pelo funcionário da Una no sistema SIAF acadêmico ou financeiro, com o devido número de protocolo, para posterior consulta e acompanhamento pelo aluno via sistema (SOL aluno).

CAPÍTULO III

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 9º - Os serviços de tecnologia de informação seguirão operando de acordo com os procedimentos previstos no Plano de Contingência da Instituição.

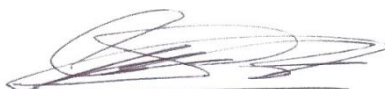
Art. 10 - Os setores da Instituição não mencionados no Capítulo anterior deverão seguir os procedimentos institucionais estabelecidos pelo Núcleo de Suporte à Informática - NSI.

Parágrafo único - Caberá ao NSI informar aos setores a falta do(s) serviço(s), bem como o tempo de reestabelecimento do(s) mesmo(s).

Art. 11 - Nos casos de interrupção do sistema on-line, com prazos pré-determinados para entrega de atividades e serviços, caberá ao aluno comprovar por meio de captura de tela “print”, por meio de requerimento on-line, anexando o “print” da tela com o erro.

Parágrafo único - Neste caso a Instituição, quando cientificada pelo aluno e comprovada a falha técnica, deverá prorrogar o prazo de entrega das atividades, notificando o aluno quando do novo prazo.

Registre-se. Publique-se. Divulgue-se



Prof. Marcelo Vinícius Santos Chaves

Diretor

Faculdade UNA de Divinópolis

ANEXO I

OBJETIVO

Organizar um plano de recuperação de desastres que busque reestabelecimento dos negócios. O plano constitui de um conjunto de procedimentos definidos formalmente para permitir que os serviços de Tecnologia da Informação continuem a operar.

4

RESPONSÁVEIS ENVOLVIDOS

- Diego Arcanjo – Gerente de Operações
- João Vitor – Gerente de Sistemas
- Flávia Hozana – Gerente de Sistemas

Responsabilidades

- Diego Arcanjo:
 - Servidores de Firewall;
 - Servidor de Anti-virus;
 - Serviço de E-mail;
 - Servidor de Controlador Wi-fi;
 - Servidores de controlador de domínio
 - Serviço de acesso a internet.
- João Vitor:
 - Servidores de aplicações;
 - Servidores de banco de dados ERP Acadêmico;
 - Servidor do Sistema de chamados;
 - Publicações de sistemas.

- Flávia Hozana:
 - Servidor do ERP TOTVS;
 - Servidor de banco de dados do ERP TOTVS;
 - Servidor do Sistema de gestão de RH;

RESTAURAÇÃO DOS SERVIDORES

1. Servidores de Firewall (6 horas)

- a. Comunicar os envolvidos e o prazo para resolução;
- b. Disponibilizar novo servidor;
- c. Instalar o software de firewall PfSense;
- d. Restaurar, por backup, as configurações dos serviços (Firewall, VLANs, interfaces, etc);
- e. Testar todos os serviços.

2. Servidor de banco de dados ERP Acadêmico (12 horas)

- a. Comunicar os envolvidos e prazo para resolução;
- b. Todo ambiente é composto por redundancia nos seguintes itens:
 - i. 02 servidores de processamento;
 1. Placas de rede redundantes.
 - ii. 02 switches para o Storage;
 - iii. 03 Storage;
 - iv. 02 PDUs;

1. 02 entradas de energia de subestação diferentes.

c. Todo o ambiente está coberto e monitoramento por um suporte 24x7 do fabricante Oracle.

3. Servidores de aplicações (6 horas)

a. Comunicar os envolvidos e prazo para resolução;

b. Disponibilizar novo servidor;

c. Instalar os serviços necessários para o funcionamento da aplicação (Ngnix, IIS, php7, etc);

d. Restaurar, por backup, os codigos e arquivos da aplicação;

e. Configurar a aplicação;

f. Testar todos os serviços.

4. Servidores de controlador de domínio (6 horas)

a. Comunicar os envolvidos e prazo para resolução;

b. Reconfigurar autenticação dos serviços para o datacenter primário;

c. Disponibilizar novo servidor;

d. Instalar o Windows Server 2012 R2;

e. Ativar os serviços necessários para funcionamento do serviço;

f. Replicar as configurações do controlador de domínio mais próximo;

g. Testar todos os serviços.

5. Servidor de anti-virus (8 horas)

a. Comunicar os envolvidos e prazo para resolução;

b. Disponibilizar novo servidor;

- c. Instalar sistema operacional;
- d. Instalar os serviços do BitDefender;
- e. Restaurar, por backup, as configurações do anti-vírus;
- f. Testar todos os serviços.

6. Serviço de e-mail (6 horas)

- a. Comunicar os envolvidos e prazo para resolução;
- b. Uma parte (serviço de hospedagem) do ambiente do de e-mail está hospedado no Office365 onde temos garantia da disponibilidade de 99,9%;
- c. A outra parte (autenticação) segue o seguinte plano:
 - i. Disponibilizar novo servidor;
 - ii. Instalar o Windows Server 2012 R2;
 - iii. Ativar os serviços necessários para funcionamento do serviço;
 - iv. Configurar os serviços;
 - v. Testar todos os serviços.

7. Servidor de controlador de Wi-fi (6 horas)

- a. Comunicar os envolvidos e prazo para resolução;
- b. Disponibilizar novo servidor;
- c. Instalar sistema operacional customizado do fornecedor;
- d. Instalar o servidor controlador wi-fi da Aerohive;
- e. Restaurar, por backup, as configurações;
- f. Testar todos os serviços.

8. Servidor de banco de dados do ERP TOTVS (12 horas)

- a. Comunicar os envolvidos e prazo para resolução;
- b. Disponibilizar novo servidor;
- c. Instalar o Suse;
- d. Instalar o software da TOTVS;
- e. Ativar os serviços necessários para funcionamento do servidor;
- f. Restaurar, por backup, as configurações;
- g. Testar todos os serviços.

9. Serviço de acesso à internet (8 horas)

- a. Comunicar os envolvidos e prazo para resolução;
- b. Identificar se o problema é local ou operador;
- c. Verificar os ativos de rede (firewall, switches, roteadores, etc);
- d. Caso na operadora, chamado na operadora.
- e. Testar todos os serviços.

ÁREAS AFETADAS

- Diretorias;
- Atendimento;
- Callcenter
- Administrativo;
- Acadêmico;
- Financeiro;

- Unidade;

COMUNICAÇÃO

- Acionamento através do Telefone
- Comunicado Interno (E-mail)
- Mensageria (Whatssap)

AMBIENTES REDUNDANTES

- Servidores de banco de dados;
- Nobreak;
- Energia;
- Link de internet e dados.



ANEXO II

Nº Protocolo :

Visto Atendente : _____

REQUERIMENTO

10

Dados de Identificação	
Nome Completo: _____ RA: _____	
Curso: _____ Turno _____ Período _____	
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
Situação do aluno: _____ Ativo _____ Inativo _____ Ex.Aluno _____ Candidato _____	
Telefones: Residencial _____ Comercial: _____ Celular: _____	
E-mail: _____	
Abaixo Assinado, Requer:	
<input type="checkbox"/> Alteração de Endereço <input type="checkbox"/> Assistência Pedagógica Domiciliar <input type="checkbox"/> Atestados e Declarações <input type="checkbox"/> Carta de Apresentação p/ estágio <input type="checkbox"/> Cursar turno Oposto <input type="checkbox"/> Desistência de Curso <input type="checkbox"/> Destrancamento de Matrícula <input type="checkbox"/> Dispensa de Disciplina <input type="checkbox"/> Histórico Escolar <input type="checkbox"/> Matrícula em Curso Especial <input type="checkbox"/> Obtenção de Novo Título	<input type="checkbox"/> Prova Alternativa <input type="checkbox"/> Registro de Diploma <input type="checkbox"/> Reopção de Curso <input type="checkbox"/> Retorno ao Centro Universitário UNA <input type="checkbox"/> Revisão de Frequência <input type="checkbox"/> Correção de Nota <input type="checkbox"/> Trancamento de Matrícula <input type="checkbox"/> Transferência de Turno <input type="checkbox"/> Transferência do Centro Universitário UNA <input type="checkbox"/> Transferência para o Centro Universitário UNA <input type="checkbox"/> Outros (maiores informações no verso)

Divinópolis, _____ de _____ de _____		
Assinatura do Requerente		
ESTE DOCUMENTO DEVE SER PROTOCOLADO ELETRONICAMENTE		
O Protocolo Eletrônico só é possível se o requerente estiver cadastrado no sistema.		
O Documento NÃO PROCESSADO eletronicamente deverá ter a tramitação normal e rápida.		
Os anexos necessários às solicitações específicas, deverão ter agilidade na tramitação junto aos setores competentes.		
TRAMITAÇÃO		
DE	PARA	DATA
SECRETARIA	COORDENAÇÃO DE CURSO	DIRETORIA DA FACULDADE
Autenticação Mecânica		



Exposição de Motivos do Requerente

Assinatura do Requerente: _____ Data / /

Informações do Atendente CAA:

Assinatura: _____ Data / /

Parecer do Coordenador do Curso/ Chefia do Departamento:

Assinatura: _____ Data / /

Parecer do Professor:

Assinatura: _____ Data / /

Parecer da Área Financeira:

Assinatura: _____ Data / /

Despacho Final	
Secretaria	Reitoria
Assinatura: _____	Assinatura: _____
Certificado ao Requerente em: _____/_____/_____	Via: _____
Divulgado no CAA em: ____/____/_____	
Arquivo: Sim Não	
Data : ____/____/_____	_____ Responsável



ANEXO III

una RECIBO DE DEVOLUÇÃO
MANUAL

Biblioteca Campus: _____

Data de devolução prevista: ____/____/____

Data de devolução efetiva: ____/____/____

Horário: _____

Registro(s) do(s) Material(is): _____

Nome do usuário: _____

RA do Usuário: _____

Importante: Guarde este comprovante até seu próximo empréstimo na biblioteca.

Biblioteca: carimbo e assinatura

una RECIBO DE DEVOLUÇÃO
MANUAL

Biblioteca Campus: _____

Data de devolução prevista: ____/____/____

Data de devolução efetiva: ____/____/____

Horário: _____

Registro(s) do(s) Material(is): _____

Nome do usuário: _____

RA do Usuário: _____

Importante: Guarde este comprovante até seu próximo empréstimo na biblioteca.

Biblioteca: carimbo e assinatura

una RECIBO DE EMPRÉSTIMO
MANUAL

Biblioteca Câmpus: _____

Data de empréstimo: ____/____/____

Data de devolução: ____/____/____

Registro(s) do(s) Material(is): _____

Nome do usuário: _____

RA do Usuário: _____

Importante: Guarde este comprovante até seu próximo empréstimo na biblioteca.

Aluno: assinatura

una RECIBO DE EMPRÉSTIMO
MANUAL

Biblioteca Câmpus: _____

Data de empréstimo: ____/____/____

Data de devolução: ____/____/____

Registro(s) do(s) Material(is): _____

Nome do usuário: _____

RA do Usuário: _____

Importante: Guarde este comprovante até seu próximo empréstimo na biblioteca.

Aluno: assinatura

<h1>una</h1> <p>Nome: _____ Matricula: _____ Valor: _____ Data emissão: ____/____/____</p> <p>Descrição: Multa de biblioteca</p>	<h1>una</h1> <p>Nome: _____ Matricula: _____ Valor: _____ Data emissão: ____/____/____</p> <p>Descrição: Multa de biblioteca</p>
---	---

<h1>una</h1> <p>Nome: _____ Matricula: _____ Valor: _____ Data emissão: ____/____/____</p> <p>Descrição: Multa de biblioteca</p>	<h1>una</h1> <p>Nome: _____ Matricula: _____ Valor: _____ Data emissão: ____/____/____</p> <p>Descrição: Multa de biblioteca</p>
---	---

<h1>una</h1> <p>Nome: _____ Matricula: _____ Valor: _____ Data emissão: ____/____/____</p> <p>Descrição: Multa de biblioteca</p>	<h1>una</h1> <p>Nome: _____ Matricula: _____ Valor: _____ Data emissão: ____/____/____</p> <p>Descrição: Multa de biblioteca</p>
---	---