

RESOLUÇÃO CAS Nº 05/2023

DISPÕE SOBRE ATUALIZAÇÕES NO PLANO DE CONTINGÊNCIA, REDUNDÂNCIA E EXPANSÃO DOS SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO, DAS FACULDADES INTEGRADAS MACHADO DE ASSIS – FEM.A.

O CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO SUPERIOR, face ao disposto no Artigo 5º do Regimento Unificado das Faculdades Integradas Machado de Assis, credenciada pela Portaria Ministerial nº 734 de 20/07/2016, publicado no Diário Oficial da União de 21 de julho de 2016 e,

- **Considerando:** Ata n. 15/2023, de 30 de março de 2023, da reunião do Conselho Administração Superior - CAS, baixa a seguinte:

RESOLUÇÃO

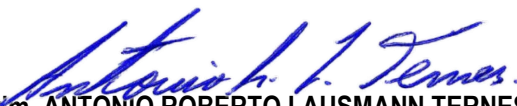
Art. 1º – Aprova as **ATUALIZAÇÕES** no **PLANO DE CONTINGÊNCIA, REDUNDÂNCIA E EXPANSÃO DOS SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**, das Faculdades Integradas Machado de Assis - FEM.A;

Art. 2º – O **PLANO DE CONTINGÊNCIA, REDUNDÂNCIA E EXPANSÃO DOS SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**, apenso por cópia, é parte integrante desta resolução;

Art. 3º – Esta Resolução entrará em vigor na presente data, revogadas todas as disposições em contrário.

DÊ-SE CIÊNCIA, PUBLIQUE-SE E CUMPRA-SE.

Santa Rosa, RS, 30 de março de 2023.



Adm. ANTONIO ROBERTO LAUSMANN TERNES
Presidente do Conselho de Administração Superior
Faculdades Integradas Machado de Assis - FEM.A
Mantidas pela Fundação Educacional Machado de Assis

Plano de contingência, redundância e expansão dos serviços de Tecnologia da Informação das Faculdades Integradas Machado de Assis

Mantenedora:

Fundação Educacional Machado de Assis/FEMA

2023

PLANO DE CONTINGÊNCIA, REDUNDÂNCIA E EXPANSÃO DOS SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DAS FACULDADES INTEGRADAS MACHADO DE ASSIS

Como contingência e redundância da infraestrutura pode-se destacar o datacenter da FEMA, composto por diversas soluções como backup, replicação, virtualização e armazenamento integradas.

Os Servidores da FEMA são hospedados em ambientes de data center misto:

Local

- Localizado em Santa Rosa-RS e que fica responsável pelo ERP, Portal Educacional, arquivos internos, backups e alguns serviços de sites ex: Certificados, segunda via.

Nuvem

- Site: Localizado em Chapeco-SC esse que hospeda o site com requisitos de alta disponibilidade.
- GED: Nuvem privada sob domínio da Debarry sistemas.
- Ava: Hospedado pela empresa BlackBoard a qual entrega os requisitos de alta disponibilidade e assegura as salas de aula on-line.

Contamos com backups dos sistemas locais em outra unidade da instituição (backup de fogo), as duas unidades são interligadas por fibra-óptica exclusiva garantindo uma alta velocidade na comunicação entre elas, além de backup dos servidores em nuvem.

O Data Center local possui equipamentos redundantes de estabilização e proteção elétrica (Nobreaks) de alta capacidade de forma que em caso de instabilidades elétricas os equipamentos não sejam afetados. O Data Center, conta com um gerador automatizado, que em ocasiões de falta de energia elétrica por parte da rede fornecedora, o mesmo mantém a alimentação elétrica nos equipamentos até o restabelecimento da mesma.

Os contratos dos sistemas em nuvem determinam que os mesmos tenham esses e outros requisitos de redundância e disponibilidade.

Os Data Centers são compostos de componentes tais como:

- ✓ Equipamentos dedicados a segurança e conectividade, tendo como itens de mais destaque: Firewalls e cluster de switches core de grande capacidade;
- ✓ Dispositivo específico para Backup, ele executa todas as rotinas de backup dos servidores instalados no Data Center e as armazena de forma compactada e com duplicação dos dados.

Para garantir a alta disponibilidade dos sistemas, contamos com um link de dados de 300 MB e link entre as unidades dedicado.

Expansão e atualização de equipamentos de tecnologia da informação

A FEMA faz o acompanhamento da execução dos planos de expansão e atualização de equipamentos descrito no PDI, através do Plano de Expansão e Atualização de Informática e Equipamentos, com acompanhamento baseado em metas objetivas e mensuráveis.

Plano de Expansão e Atualização de Informática e Equipamentos

O **Plano de Expansão e Atualização de Informática e Equipamentos**, é o instrumento gestão da Tecnologia de Informação envolvendo diagnóstico, planejamento, abrangendo habilidades, competências, hardware, software, redes, sistemas de informações, infraestrutura e pessoal para atender às necessidades de informação com ações estratégicas, táticas e operacionais necessárias à Instituição.

O plano foi construído de forma a identificar os meios necessários (estruturas, processos, recursos humanos e materiais), e planeja a sua implementação no nível tático, de forma a contemplar o desenvolvimento institucional esperado para os próximos anos.

O Plano de Expansão e Atualização de Informática e Equipamentos se encontra disponível no Núcleo de Inovação e Tecnologias Educacionais/NITED.

O Núcleo de Inovação e Tecnologias Educacionais/NITED é um órgão colegiado de natureza consultiva e de caráter permanente na instituição, responsável por alinhar os investimentos de Tecnologia da Informação com os objetivos estratégicos e apoiar a priorização de projetos a serem atendidos. São atribuições do NITED:

- ✓ Estabelecer a política e as diretrizes de Tecnologia da Informação e Comunicação para a melhoria contínua da gestão, em alinhamento à missão, às estratégias e às metas da Instituição;
- ✓ Propor e homologar o Plano de Expansão e Atualização de Informática e Equipamentos da FEMA, respeitadas as peculiaridades técnicas e funcionais da instituição;

-
- ✓ Analisar, supervisionar e priorizar, em conformidade com as políticas da FEMA e de seu Plano de Expansão e Atualização de Informática e Equipamentos, o planejamento anual de aquisições, contratações e serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação;
 - ✓ Estabelecer estratégias e diretrizes relacionadas à gestão dos recursos de informação e tecnologias associadas, promover a sua implementação e zelar pelo seu cumprimento;
 - ✓ Propor a criação de grupos de trabalho, assim como a solicitação de assessoria especializada, quando considerar necessário, para auxiliar nas decisões do Comitê, definindo seus objetivos, composição, regimento e prazo para conclusão de seus trabalhos, quando for o caso.
 - ✓ Realizar os levantamentos de necessidade de capacitação
 - ✓ As ações em caso de problemas envolvendo a tecnologia da informação estão discriminadas na planilha em anexo.

PLANO DE CONTINGÊNCIA DE T I

Plano de Crise	Problema	Responsável pelo diagnóstico	Atividades do dia serão prorrogadas?	Comunicação Interna				Comunicação ao Aluno			
				Quem comunica para quem	Meio de Comunicação	Primeira Mensagem (no máximo 15 minutos após o incidente) <u>15 min - 30 min - 1h</u>	Boletim Atualização (a cada 30 minutos)	Quais alunos serão comunicados	Quem comunica	Meio de Comunicação	Mensagem a ser transmitida (no máximo 15 minutos após o incidente)
TRANSMISSÃO	Transmissão Aula ao Vivo (sinal não sai da IES)	Equipe de TI	Não	TI -> Direção Geral	whatsapp	Estamos com problemas para transmitir as aulas ao vivo hoje. O AVA e Portal não foram afetados. Alunos foram avisados que poderão acessar essas aulas no AVA em até 24 horas. Emitiremos boletim interno de atualização a cada 30 minutos até que o problema seja resolvido.	Se há previsão assertiva de solução, informar. Caso contrário, emitir boletim dizendo que o problema persiste e estamos trabalhando na solução	De forma reativa, responder a todos os alunos que reclamarem	Marketing	Redes Sociais	Estamos com problemas para transmitir as aulas ao vivo hoje, mas você poderá acessá-las no AVA em até 24 horas
				Secretaria Acadêmica -> NITED	Celular ou whatsapp						
				Equipe de MKT -> Redes Sociais	Celular ou whatsapp			Alunos que teriam aula ao vivo no dia	Mediação	email e SMS	Estamos com problemas para transmitir as aulas ao vivo hoje, mas você poderá acessá-las no AVA em até 24 horas
				Diretor Geral -> Colaboradores	Celular ou whatsapp						
				Coordenação Pedagógica -> Coordenações	Celular ou whatsapp			Relacionamento	email e SMS	Estamos com problemas para transmitir as aulas ao vivo hoje, mas você poderá acessá-las no AVA em até 24 horas	
				Equipe de Vendas -> CallCenter	Celular ou whatsapp						
AVA FORA	Transmissão Aula ao Vivo ok (sinal sai da IES), mas AVA com problemas	Equipe de TI	Sim	TI -> Direção Geral	email e whatsapp	Estamos com problemas no AVA e Portal. Alunos foram avisados que poderão acessar essas aulas pelo link https://femavirtual.mrooms.net/ e que as atividades que venceriam hoje foram prorrogadas em 7 dias.	Se há previsão assertiva de solução, informar. Caso contrário, emitir	De forma reativa, responder a todos os alunos que reclamarem	Marketing	Redes Sociais	1) Você também pode assistir as aulas gravadas pelo link https://femavirtual.mrooms.net/ 2) Atividades que venceriam hoje foram prorrogadas em 7 dias
				Secretaria Acadêmica -> NITED	Celular ou whatsapp						
				Equipe de MKT -> Redes Sociais	Celular ou whatsapp			Alunos que teriam aula ao	Mediação	email e SMS	1) Você também pode assistir as aulas gravadas pelo link

	para o aluno assistir			Diretor Geral -> Colaboradores	Celular ou whatsapp	Emitiremos boletim interno de atualização a cada 30 minutos até que o problema seja resolvido.	boletim dizendo que o problema persiste e estamos trabalhando na solução	vivo no dia ou atividades on-line que venceriam nesse mesmo dia			https://femavirtual.mrooms.net/ 2) Atividades que venceriam hoje foram prorrogadas em 7 dias	
				Coordenação Pedagógica -> Coordenações	Celular ou whatsapp				Relacionamento	email e SMS	1) Você também pode assistir as aulas gravadas pelo link https://femavirtual.mrooms.net/ 2) Atividades que venceriam hoje foram prorrogadas em 7 dias	
				Equipe de Vendas -> CallCenter	Celular ou whatsapp							
AVA LENTO	Transmissão Aula ao Vivo ok (sinal sai da IES), mas AVA e PORTAL com lentidão	Equipe de TI	Não	TI -> Direção Geral	email e whatsapp	Estamos com problemas de lentidão no AVA e Portal. Estamos monitorando os tempos de reposta. Caso a situação se agrave, avisaremos vocês e aos alunos sobre possíveis prorrogações de atividades. Lembramos que as aulas gravadas ser acessadas normalmente em https://femavirtual.mrooms.net/	Se há previsão assertiva de solução, informar. Caso contrário, emitir boletim dizendo que o problema persiste e estamos trabalhando na solução	De forma reativa, responder a todos os alunos que reclamarem	Marketing	Redes Sociais		Você também pode assistir as aulas gravadas pelo link https://femavirtual.mrooms.net/
				Secretaria Acadêmica -> NITED	Celular ou whatsapp							
				Equipe de MKT -> Redes Sociais	Celular ou whatsapp							
				Diretor Geral -> Colaboradores	Celular ou whatsapp							
				Coordenação Pedagógica -> Coordenações	Celular ou whatsapp							
				Equipe de Vendas -> CallCenter	Celular ou whatsapp							
							Alunos que teriam aula ao vivo no dia ou atividades on-line que venceriam nesse mesmo dia	Mediação	email e SMS		Você também pode assistir as aulas gravadas pelo link https://femavirtual.mrooms.net/	
								Relacionamento	email e SMS		Você também pode assistir as aulas gravadas pelo link https://femavirtual.mrooms.net/	
SITE	Site fora do ar (Aula ao Vivo, AVA e Portal normais)	Equipe de TI	Sim	TI -> Direção Geral	email e whatsapp	Estamos com problemas em nosso site, por consequência o aluno não consegue acessar o AVA (Portal não foi afetado). Alunos foram avisados que poderão acessar essas aulas pelo link https://femavirtual.mrooms.net/	Se há previsão assertiva de solução, informar. Caso contrário, emitir	De forma reativa, responder a todos os alunos que reclamarem	Marketing	Redes Sociais		Você também pode acessar o AVA diretamente pelo https://femavirtual.mrooms.net/
				Secretaria Acadêmica -> NITED	Celular ou whatsapp							
				Equipe de MKT -> Redes Sociais	Celular ou whatsapp							
							Alunos que teriam aula ao	Mediação	AVA			

Faculdades Integradas Machado de Assis

Recredenciada pela Portaria Ministerial Nº 734 de 20/07/2016 - D.O.U. 21/07/2016
Mantidas pela Fundação Educacional Machado de Assis

				Diretor Geral -> Colaboradores	Celular ou whatsapp	e que as atividades que venceriam hoje foram prorrogadas em 7 dias. Emitiremos boletim interno de atualização a cada 30 minutos até que o problema seja resolvido.	boletim dizendo que o problema persiste e estamos trabalhando na solução	vivo no dia ou atividades on- line que venceriam nesse mesmo dia			Você também pode acessar o AVA diretamente pelo https://femavirtual.mrooms.net/		
			Coordenação Pedagógica -> Coordenações	Celular ou whatsapp									
			Equipe de Vendas - > CallCenter	Celular ou whatsapp								Relacionamento	email e SMS