

CONSELHO SUPERIOR - CONSUP/FAEST

RESOLUÇÃO N° 13/2020, de 12/03/2020

Instituir o Plano de Contingência, Redundância e Expansão da Infraestrutura Tecnológica de Execução e Suporte no âmbito da Instituição e dá outras providências.

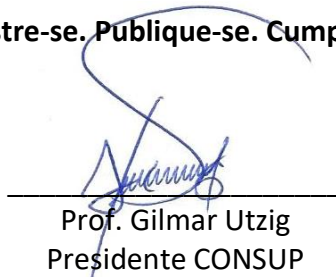
O Presidente do Conselho Superior da Faculdade de Educação de Tangará da Serra, no uso de suas atribuições regimentais e considerando a necessidade de instituir o Plano de Contingência, Redundância e Expansão da Infraestrutura Tecnológica de Execução e Suporte,

RESOLVE:

Art. 1º Instituir e aprovar o Plano de Contingência, Redundância e Expansão da Infraestrutura Tecnológica de Execução e Suporte da FAEST.

Art. 2º Esta Resolução entrará em vigor na data de sua publicação, revogando-se as disposições em contrário.

Registre-se. Publique-se. Cumpra-se.



Prof. Gilmar Utzig
Presidente CONSUP



Capítulo I

INTRODUÇÃO

A Faculdade FAEST conta com infraestrutura de execução e suporte de ponta, prevendo ações de contingência, redundância e expansão.

Capítulo II

CONTINGÊNCIA

Com a infraestrutura de execução e suporte estabelecida na FAEST, é pouco provável a ocorrência de incidentes que demandem o acionamento de medidas de contingência. Ressalta-se que a Faculdade possui seu próprio Data Center, sendo este superdimensionado para atender mais usuários caso se fizer necessário, com as seguintes configurações:

A) Servidor 1 – Local (LENOVO - ThinkServer TD340):

- 32 GB de memória RAM
- 2 Processadores Intel(R) Xeon(R) CPU E5-2407 v2 @ 2.40GHz
- 2 SSD 1TB em Raid 0
- 2 Hard disk 1TB em Raid 0

Em relação aos equipamentos locais, todos os dados nele armazenados e mantidos, com políticas de backup, para se conferir maior segurança. Sendo assim, mesmo diante de qualquer dano físico nos equipamentos, os dados são recuperados facilmente, podendo o hardware ser, em último caso, substituído por um outro.

Capítulo III

REDUNDÂNCIA

Em relação à infraestrutura de internet local, a sede da Faculdade apresenta excelente



qualidade de conexão com dois links de internet em fibra óptica de diferentes provedores sendo eles Teleturbo e Navenet que somados atingem um total de 720Mbps de velocidade, sendo 500Mbps de forma dedicada, garantindo boa conectividade aos colaboradores e discentes da instituição.

Ademais, os links são gerenciados através de Microtikis que fazem a distribuição e balanceamento dos links, sendo assim, caso um dos links caia, o outro link assume fornecendo acesso de forma ininterrupta.

Capítulo IV

EXPANSÃO

A FAEST conta com um Plano que detalha exclusivamente as Políticas de Expansão e Atualização previstas para seu parque tecnológico, tanto para equipamentos locais, bem como em nuvem.

A respeito da infraestrutura de internet, a expansão dar-se-á de modo a garantir uma velocidade mínima de 3 Mbps para cada colaborador e aluno, oferecendo boa navegabilidade aos usuários para o desempenho de suas atividades.

Capítulo V

ATUALIZAÇÕES NO PLANO DE CONTINGÊNCIA, REDUNDÂNCIA E EXPANSÃO DE INFRAESTRUTURA DE EXECUÇÃO E SUPORTE

De acordo com os insumos recebidos pela CPA, a equipe de Tecnologia poderá propor correções no plano de contingência, redundância e expansão da infraestrutura de execução e suporte, de modo a adequá-lo à realidade.



PLANO DE EXPANSÃO E ATUALIZAÇÃO DE EQUIPAMENTOS

Capítulo I

INTRODUÇÃO

A FAEST conta com recursos tecnológicos de ponta, oferecendo software e hardware que visam garantir aos seus alunos e colaboradores:

- ✓ Confidencialidade - protege a informação disponibilizada, prevenindo contra o acesso por parte de pessoas não autorizadas;
- ✓ Integridade - garante que a informação seja autêntica e protegendo-a de modificações não autorizadas;
- ✓ Autenticidade - garante a identidade dos usuários através da sua autenticação;
- ✓ Disponibilidade - previne interrupções na operação da rede, garantindo a disponibilidade do uso da informação.

Para tanto, a Faculdade estabelece um Plano de Expansão e Atualização de Equipamentos baseado em metas objetivas e mensuráveis, por meio de indicadores de desempenho.

Capítulo II

EQUIPAMENTOS LOCAIS

Os equipamentos locais da IES compreendem:

- Terminais de acesso: são os computadores disponíveis para uso por colaboradores do corpo técnico-administrativo, docentes e discentes. No caso dos terminais destinados ao corpo técnico-administrativo, a expansão ocorre à medida que novos colaboradores ingressam na instituição, uma vez que cada colaborador possui seu terminal de acesso exclusivo, sendo a



atualização da máquina realizada, no máximo, a cada 3 (tres) anos.

Já no caso dos terminais de acesso dos docentes, a expansão ocorre de acordo com o número de professores e tutores, a ser atualizado, no máximo, a cada 3 (tres) anos. Por fim, no caso dos discentes, a expansão ocorre também baseado no número de alunos, sendo garantido o mínimo de um computador para cada 10 alunos, com atualização, no máximo, a cada 3 (tres) anos;

- Impressoras: são utilizadas pelos colaboradores do corpo técnico-administrativo e por docentes, sendo equipamentos próprios e também mantidas por empresa terceirizada. A expansão ocorre com base no número de impressões que cada equipamento realiza por mês, baseada em sua média de impressão semestral. A atualização ocorre a cada 3 (tres) anos ou quando houver problemas que impeçam o devido funcionamento;
- Servidores de internet: são utilizados para gerenciar o tráfego das redes internas da instituição, garantindo acesso estável a todos os usuários. A sede da Faculdade conta com um servidor dimensionado para atender à capacidade física do local, de modo a centralizar neste servidor toda a gestão, sem previsão de expansão, mas sim de atualização, que deve ocorrer a cada 5 anos ou quando houver problemas que impeçam o devido funcionamento;
- Antenas wi-fi: são utilizadas para disponibilizar internet sem fio em todos os espaços da Faculdade. A expansão ocorre com base no número médio de conexões simultâneas que cada equipamento realiza por mês, baseada em sua média bimestral. Ao atingir mais de 150 conexões em média, uma nova antena será disponibilizada no ambiente de uso. Por sua vez, a atualização ocorre a cada 3 (tres) anos ou quando houver problemas que impeçam o devido funcionamento;
- Nobreaks: são utilizados para garantir o desligamento seguro de equipamentos importantes, como computadores utilizados para finalidades críticas e servidores.

A expansão desse tipo de equipamento acompanha o número de computadores utilizados para finalidades críticas, devendo ser ampliados sempre que necessário. Já a atualização desse

tipo de equipamento é prevista para ocorrer a cada 3 (tres) anos;

- Telefones: são utilizadas pelos colaboradores do corpo técnico-administrativo. A expansão ocorre à medida que novos colaboradores ingressam na instituição, uma vez que cada colaborador possui seu telefone exclusivo, sendo a atualização do equipamento realizado para fins de substituição por problemas técnicos;
- PABX: são utilizados para gerenciar as ligações telefônicas da instituição. A IES conta com um PABX dimensionado para atender à capacidade física do local, de modo a centralizar nele todo o processamento, com previsão de atualização, que deve ocorrer a cada 5 (cinco) anos ou quando houver problemas que impeça, o devido funcionamento, e expansão, conforme a necessidade.
- Câmeras: são utilizadas para monitoramento e segurança de todos os espaços da instituição. A IES conta com câmeras que cobrem a área física, necessitando de expansões, bem como de atualizações realizadas para fins de substituição por problemas técnicos ou para aderir a novas tecnologias de captura de imagens.

Capítulo III

ATUALIZAÇÕES NO PLANO DE EXPANSÃO E ATUALIZAÇÃO DE EQUIPAMENTOS

De acordo com os insumos recebidos pela CPA, a equipe de Tecnologia poderá propor correções no plano de expansão e atualização de equipamentos, de modo a adequá-lo à realidade.

Capítulo IV

EXECUÇÃO E SUPORTE

A infraestrutura de execução e suporte da FAEST atende às necessidades institucionais, garantindo a disponibilidade de serviços previstos e meios apropriados para sua oferta, uma vez que os recursos tecnológicos locais são mantidos pelo setor de TI, que atende às demandas por manutenção.



Além da equipe interna, a Faculdade conta com o suporte das equipes das seguintes empresas:

1. CD INFO, empresa terceirizada responsável pela manutenção dos equipamentos internos de rede e internet, computadores e servidores bem como dos servidores em nuvem, 24 horas por dia, 7 dias por semana;
2. Plataforma Acadêmica Sponte Educacional, sistema integrado, e responsável pelo Sistema de Gestão Acadêmica.
3. Sistema PRIMASOFT SOPHIA, plataforma de gerenciamento do acervo da Biblioteca.
4. Biblioteca Virtual da Pearson, para a manutenção dos conteúdos educacionais (Biblioteca Virtual Universitária);
5. Teleturbo, com link de internet dedicada de 500Mbps e;
6. NaveNet, com link de internet de 220Mbps.

Através do gerenciamento da rede interna é possível destinar o uso dos 720Mbps de internet disponíveis na unidade da seguinte maneira

- Rede 1: 300Mbps destinado aos alunos;
- Rede 2: 200Mbps destinado ao Laboratório de Informática;
- Rede 3: 220Mbps destinado aos Funcionários e Professores.

Capítulo V

MONITORAMENTO E SUPORTE REMOTO

Através da ferramenta de *Help Desk* a empresa CD Info, realiza a gestão do inventário tecnológico bem como o monitoramento de falhas através do agente instalado em cada um dos dispositivos, permitindo a análise de falhas, como excesso de temperatura, consumo



elevado de memória, processador e disco, entre outros. Também é realizado o monitoramento de status de funcionamento dos links de internet da unidade.

Para suporte técnico é possível realizar a abertura de chamados através do portal de chamados pelo gestor ou diretamente pela estação de trabalho através do programa de *Help Desk* pelo próprio usuário. A partir da abertura do chamado começa a contar o *SLA* (Acordo de nível de serviço) que determina o prazo para que o atendimento seja realizado de acordo com o nível de prioridade. Dado início ao atendimento, é feita a análise da solicitação e o suporte pode ser realizado de forma remota ou caso necessário um técnico fará o agendamento do atendimento para realização da manutenção in loco.