



1. OBJETIVO DO MANUAL

Sistematizar os processos de tecnologia da informação que envolvem a manutenção de equipamentos, dados e sistemas da Fundação de Previdência dos Servidores Públicos Municipais de Bauru.

Os processos abordados neste manual são:

- 1- Controle de acesso físico e lógico; **(Item 3)**
- 2- Procedimentos de cópia dos sistemas informatizados e Banco de Dados; **(Item 4)**
- 3- Procedimentos de elaboração de plano de restauração dos Sistemas; **(Item 5)**
- 4- Suporte a equipamentos e sistemas de informática; **(Item 6)**

2. DOCUMENTOS COMPLEMENTARES

- Política de Segurança da Informação;
- Instrução Normativa n.º 12/2021 - Suporte a equipamentos e sistemas de informática;

3. CONTROLE DE ACESSO FÍSICO E LÓGICO

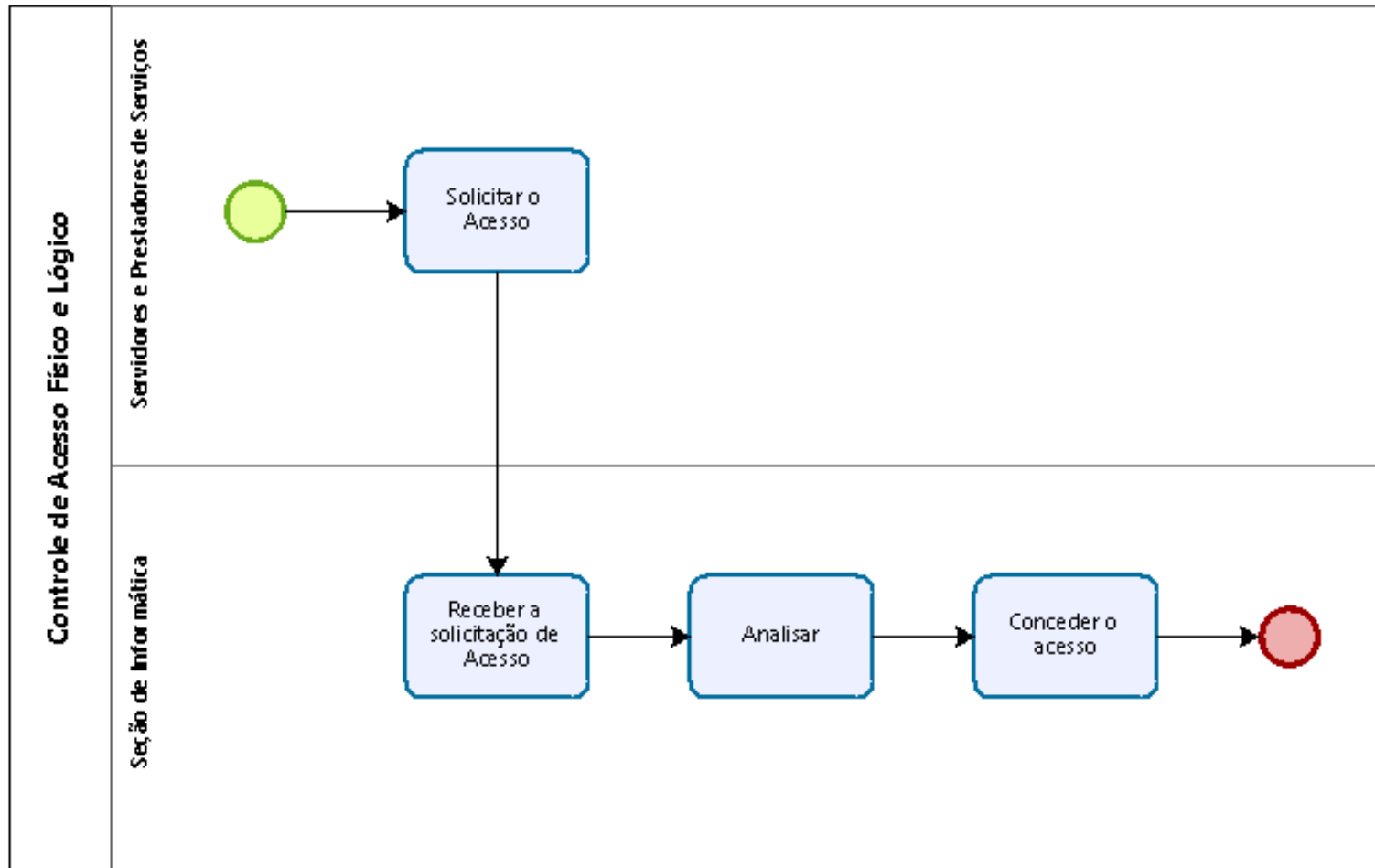
3.1 Responsabilidades

Quem participa	Responsabilidades		
Seção de Informática e Estatística	Dar permissão conforme solicitado pelas diretorias ou chefias	Acompanhar	Monitorar Acesso Físico ao Data Center
Servidores da Funprev, Conselheiros e Membros dos Comitês e Comissões	Utilizar/Acessar conforme regras da política de segurança	Acompanhar	Comunicar e registrar ocorrências
Prestadores de Serviços	Utilizar/Acessar conforme regras da política de segurança	Utilização do acesso físico do Data Center somente mediante autorização e acompanhamento	

3.2 Detalhamento do processo

Etapa	Atividade	Responsável	Detalhamento
1	Solicitar	Servidores e Prestadores de Serviços	Todos devem ter assinado o termo de ciência da política de segurança da informação. (ANEXO 1)
			Para solicitação de acesso a VPN deve ser aberto chamado no sistema HELP DESK na intranet
			Para solicitação do WIFI deve ser preenchido o formulário (ANEXO 2), o acesso ao wifi será autorizado pelo Presidente da Funprev
			O acesso físico ao DATACENTER será concedido diante da necessidade de acesso para a realização dos serviço contratos pela Funprev
2	Receber a solicitação de Acesso	Seção de Informática e Estatística	Receber a solicitação e verificar se está de acordo com a etapa anterior.
3	Analisar	Seção de Informática e Estatística	Analisar e ver se a solicitação está pertinente com as atividades desempenhadas.
4	Conceder o acesso	Seção de Informática e Estatística	Conceder o acesso e orientar como proceder o acesso.
			Revogar o acesso quando não estiver mais de acordo com as atividades desempenhadas.

3.3. Fluxograma do processo (Mapeamento)





4. PROCEDIMENTOS DE CÓPIA DOS SISTEMAS INFORMATIZADOS E BANCO DE DADOS

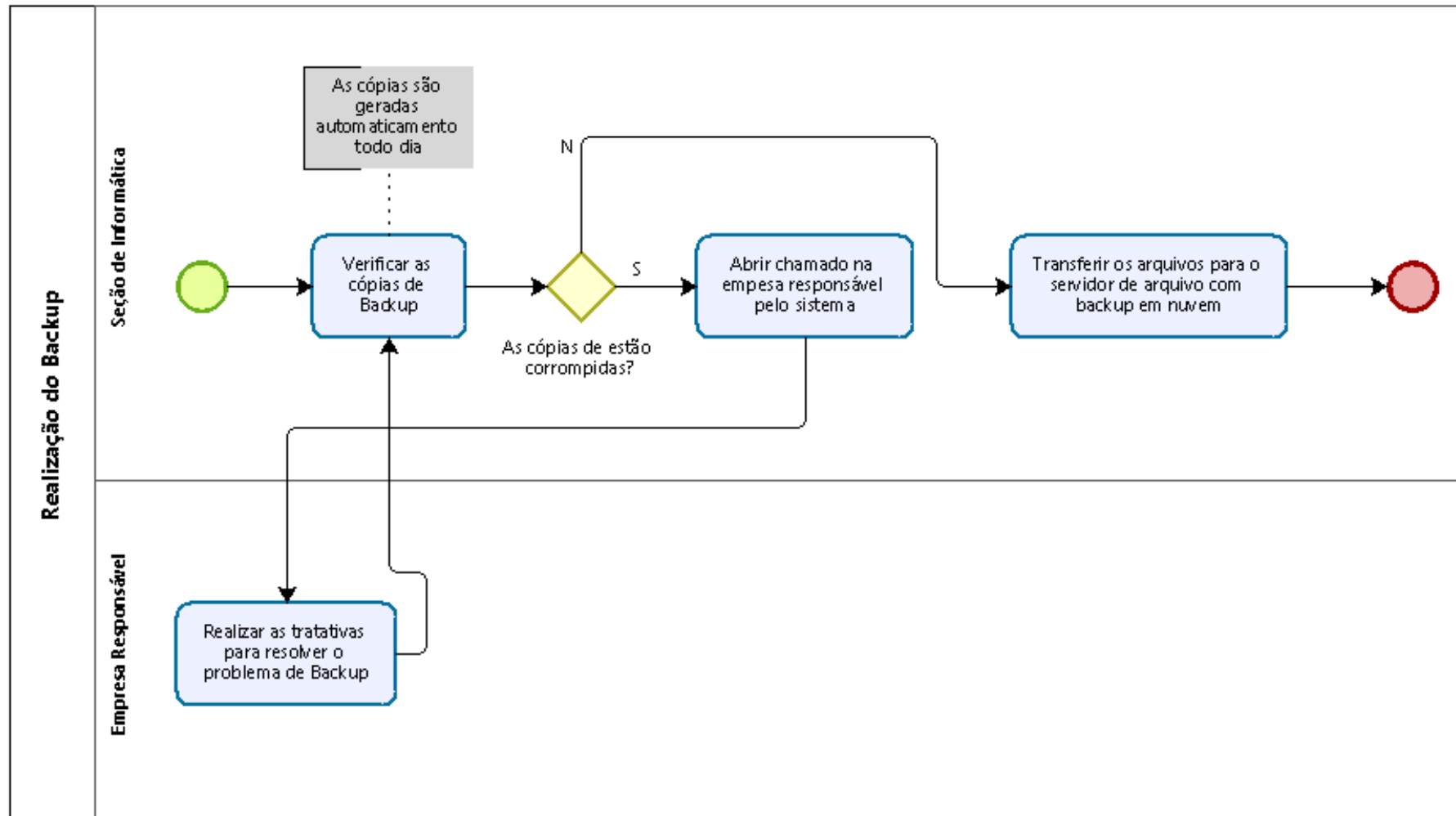
4.1 Responsabilidades

Quem participa	Responsabilidades	
Seção de Informática e Estatística	Verificar se o backup está com erro e se foi gerado corretamente	Transferir o backup para o servidor em nuvem
Fornecedores de Sistemas de Informação	Atender e resolver os problemas na geração das cópias de segurança	

4.2 Detalhamento do processo

Etapa	Atividade	Responsável	Detalhamento
1	Verificar	Seção de Informática e Estatística	Verificar se o backup foi gerado corretamente ou se reportou algum erro
2	Abrir chamado	Seção de Informática e Estatística	Se o backup estiver com erro notificar a empresa para correção do problema
3	Corrigir o Backup	Fornecedores de Sistemas de Informação	Realizar as tratativas para resolver o problema de Backup
4	Transferir	Seção de Informática e Estatística	Transferir os arquivos para o servidor de arquivo com backup em nuvem

4.3. Fluxograma do processo (Mapeamento)



5. PROCEDIMENTOS DE ELABORAÇÃO DE PLANO DE RESTAURAÇÃO DOS SISTEMAS

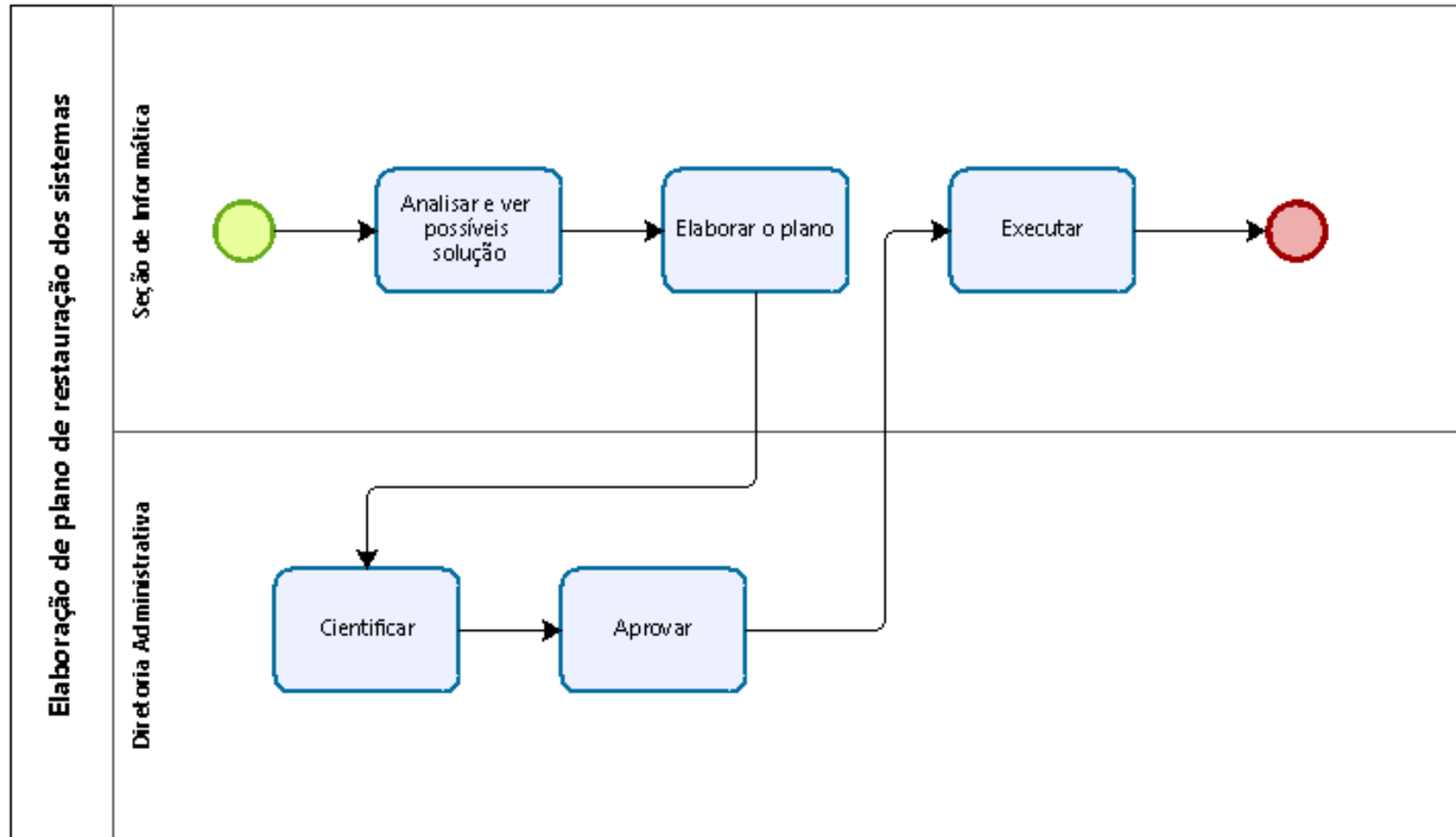
5.1 Responsabilidades

Quem participa	Responsabilidades
Seção de Informática e Estatística	Analisar a situação e mensurar os danos causados e possíveis soluções
	Propor plano de restauração dos sistemas
Diretoria Administrativa	Verificar o Plano de Restauração
	Aprovar o Plano de Restauração

5.2 Detalhamento do processo

Etapa	Atividade	Responsável	Detalhamento
1	Analisar	Seção de Informática e Estatística	Analisar por qual motivo o sistema está indisponível
			Verificar cópias de seguranças que podem ser restauradas
			Verificar hardware e equipamentos com defeito
2	Elaborar o plano	Seção de Informática e Estatística	Elaborar o plano para restauração dos sistemas
3	Cientificar	Diretoria Administrativa	Tomar conhecimento do Plano de Restauração dos sistemas
4	Aprovar	Diretoria Administrativa	Aprovar o plano de restauração
5	Executar	Seção de Informática e Estatística	Executar o plano de restauração

5.3. Fluxograma do processo (Mapeamento)



6. SUPORTE A EQUIPAMENTOS E SISTEMAS DE INFORMÁTICA

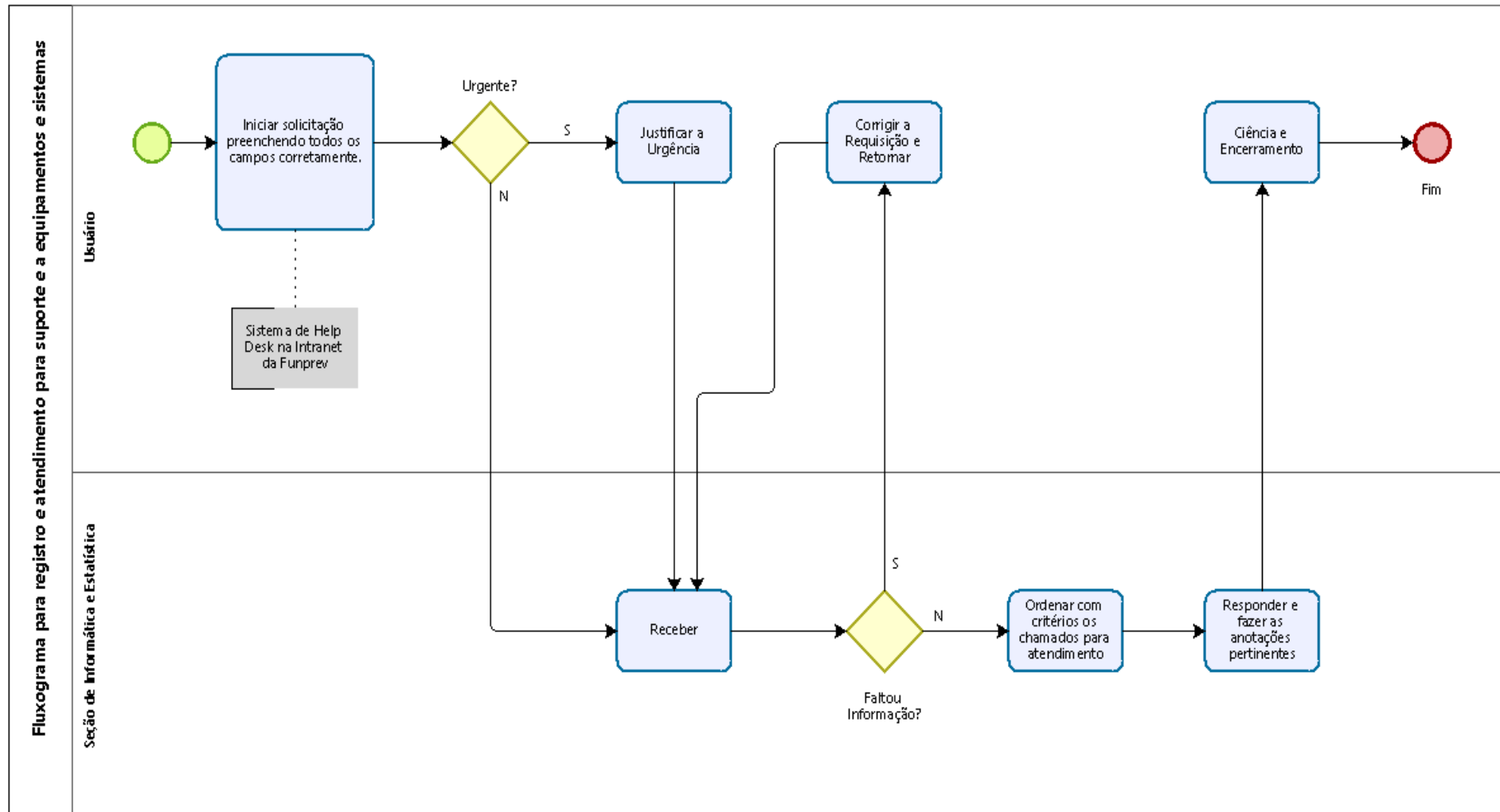
6.1 Responsabilidades

Quem participa	Responsabilidades	
Seção de Informática e Estatística	Assumi e ordenar os chamados conforme ordem de prioridades	Atender os chamados anotando as informações pertinentes
Servidores da Funprev, Conselheiros e Membros dos Comitês e Comissões	Iniciar as solicitações de suporte via sistema próprio na intranet	Tomar conhecimento das tratativas adotadas pelo técnico

6.2 Detalhamento do processo

Etapa	Atividade	Responsável	Detalhamento
1	Iniciar a Solicitação	Usuário Interessado	Entrar e intranet e abrir um novo chamado preenchendo todos os campos corretamente no sistema. No caso do atendimento ser urgente realizar a justificativa no campo de descrição.
2	Assumir o Chamado	Técnico da Seção de Informática e Estatística	Assumir o chamado, registrando automaticamente o início do atendimento.
3	Verificar as informações do chamado	Técnico da Seção de Informática e Estatística	Verificar se as informações apresentadas pelo usuário são suficientes para atender ao solicitado. Se não forem devolver para o usuário completar com as informações faltantes, aguardando o usuário devolver para dar continuidade.
4	Ordenar os chamados	Técnico da Seção de Informática e Estatística	Ordenar os os chamados por critérios de prioridade especificados na respectiva instrução normativa
5	Atender	Técnico da Seção de Informática e Estatística	Executar as ações necessárias para atendimento do chamado e registrar as anotações pertinentes.
6	Encerrar	Usuário Interessado	Ter conhecimento da conclusão do atendimento e encerrar o chamado.

6.3. Fluxograma do processo (Mapeamento)





ANEXO 1 – TERMO DE CIÊNCIA DA POLÍTICA DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

TERMO DE CIÊNCIA DAS NORMAS DE UTILIZAÇÃO DOS COMPUTADORES, E-MAIL E SOFTWARE EM GERAL.

Pelo presente, comunicamos as regras básicas de uso dos computadores em nossa fundação e apresentamos diretrizes presentes na Política de Segurança a Informação dos ativos físicos e virtuais (Informática e Telefonia) da Funprev, localizados no site da Funprev, na intranet e fixados nos quadros de aviso e dado ciência através do presente.

O seu e-mail é nomeultimosobrenome@funprevbauru.sp.gov.br; a senha para uso desta conta de e-mail é pessoal e intransferível. Mais detalhes para configurar esta conta em sua estação de trabalho vejam também na intranet.

Sobre a conta de e-mail devem ser observadas as seguintes regras:

A - Esta conta de e-mail é de uso exclusivo da Fundação; tem a finalidade de servir como meio de correspondência com nossos clientes, fornecedores, servidores da empresa e demais interessados em manter contato com a Funprev. Não poderá ser usada para fins pessoais ou particulares sob nenhum pretexto.

B - Esta conta de e-mail expira com a aposentadoria/exoneração de trabalho ou a critério da Funprev, sem prévio aviso e, sob nenhum pretexto, você poderá usar esta conta de e-mail após a rescisão. A critério da Funprev, a conta de e-mail poderá ser mantida para recebimento de mensagens com bloqueio para envio de mensagens por esta conta.

C - Não será permitido o uso de contas de e-mail pessoais nas dependências da Funprev, salvo com autorização conforme artigo 9, §2 itens “o” e “p” das Políticas de Uso, com a devida justificativa e mediante autorização por escrito dos superiores hierárquicos e Seção de Informática e Estatística.

Sobre o uso dos computadores e softwares:

Somente a Seção de Informática e Estatística poderá fazer download e disponibilizar programas para instalação nas estações, como também autorizar alterações nas configurações das estações e instalação de programas especiais, plug-ins e etc.

Os usuários não podem instalar programas nas estações de trabalho. Caso desejem, a solicitação deverá ser feita por escrito ou por e-mail interno à Seção de Informática e Estatística, que avaliará a real necessidade de instalação e encaminhará à Presidência com manifestação conclusiva.

Fica proibido instalar qualquer tipo de software, manipular qualquer tipo de documento ou material ilegal, enviar e receber mensagens ou qualquer outro procedimento que não atenda as necessidades de trabalho e interesses da empresa, ou seja, considerado ilegal, ofensivo, antissocial, antiético ou imoral.

Bauru____, de _____ de _____.

Chefe de Seção de Informática e Estatística

Presidente da FUNPREV

Aprovado por:

Renan Bernardo de Oliveira - Chefe da Seção de Informática

Em: ___/___/___



ANEXO 2 – MODELO DE SOLICITAÇÃO DE ACESSO AO WIFI

SOLICITAÇÃO

Eu, _____, RG _____,
Matrícula _____, cargo efetivo _____ servidor lotado nesta Fundação
de Previdência, junto a _____, solicito acesso à rede
sem fio da FUNPREV, obedecendo a Política de Segurança da Informação vigente, pelo
motivo descrito abaixo:

Bauru, ____ de _____ de _____.

SERVIDOR

Carimbo:

- () Autorizado
() Não Autorizado

Autorização da Presidência:

Data: ____/____/____

Ass.: _____

Carimbo:

Responsável pela execução:

Data: ____/____/____

Ass.: _____

Carimbo: