



NORMA DE PROCEDIMENTO – PRODEST- GESUP Nº 001

Tema:	Registro/Alteração de Nomes DNS - ES.GOV.BR				
Emitente:	Instituto de Tecnologia da Informação e Comunicação do Espírito Santo – PRODEST				
Sistema:				Código:	
Versão:	1	Aprovação:	Instrução de Serviço Nº 032-N de 11/10/2018	Vigência:	15/10/2018

1. OBJETIVO

- 1.1 Estabelecer procedimentos para atender às demandas de registro, alteração e delegação de domínios DNS no âmbito do ES.GOV.BR.

2. ABRANGÊNCIA

- 2.1 Instituto de Tecnologia da Informação e Comunicação do Estado do ES - Prodest.

3. FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

- 3.1 Resolução CGI.br/RES/2008/008/P e <https://registro.br/dominio/regras.html>

4. DEFINIÇÕES

4.1 Domínio

Nome (endereço DNS) que serve para localizar e identificar um site na Internet, neste caso um endereço “xyz.es.gov.br”.

4.2 Tipos de sintaxe DNS explicados

Diferentes sequências de letras são usadas para ditar as ações/funções de um servidor DNS. Essas letras são chamadas de sintaxe DNS, e eis algumas delas mais utilizadas:

- 4.2.1.1 **Tipo A** - O registro "A" significa endereço. É o tipo mais básico de sintaxe DNS. Indica o endereço IP real para um domínio ou subdomínio. O registro "AAAA" (também conhecido como endereço IPV6) aponta um nome de host para um endereço Ipv6.
- 4.2.1.2 **Tipo CNAME** - O registro "CNAME" significa o nome canônico e seu papel é fazer com de um domínio um alias (nome alternativo) de outro domínio. CNAME é muitas vezes usado para associar novos subdomínios com um registro A de um domínio existente.
- 4.2.1.3 **Tipo MX** - O registro "MX" ou Mail Exchange é principalmente uma lista de servidores de e-mail que será utilizada para o domínio.
- 4.2.1.4 **Tipo PTR** - O registro "PTR" significa Pointer Record. Esta sintaxe DNS é responsável por mapear um endereço IP para o CNAME no host. É o chamado reverso do nome de domínio.



4.2.1.5 **Tipo NS** - O registro "NS" significa *NameServer* e indica qual servidor DNS é autoritativo para aquele determinado domínio.

4.2.1.6 **Tipo SOA** - Um registro "SOA" significa início de autoridade. É um dos registros de DNS mais importantes, pois salva dados essenciais, como a data da última atualização do domínio.

4.2.1.7 **Tipo SRV** - Um registro "SRV" significa Serviço. É usado para definir um serviço TCP onde o domínio funciona.

4.2.1.8 **Tipo TXT** - Um registro "TXT" significa Texto. Essa sintaxe DNS permite que os administradores insiram qualquer texto que desejarem adicionado no registro DNS. É frequentemente usado para validações de um determinado domínio.

4.3 Registro de Domínio

É a ação de registrar um domínio de internet. Corresponde em criar um dos tipos de sintaxe de DNS disponíveis, além de relacioná-lo com o seu endereço IP no contexto da rede mundial de computadores. Garante a titularidade deste domínio para quem solicitou em primeiro lugar.

4.4 Alteração de Domínio

Basicamente é a alteração/modificação ou mesmo a criação de novos tipos de sintaxe de registros de domínio de internet já registrados. Podem ser feitos apenas por quem possui a titularidade do domínio registrado.

4.5 Delegação de Domínio

É o ato de repassar a gestão administrativa/técnica de um determinado domínio ou subdomínio para outras entidades através de servidores DNS de terceiros.

4.6 Solicitante

É o representante legal do órgão solicitante (representante administrativo), informado no ofício de requisição de domínios es.gov.br.

4.7 Solicitante quando o cliente é o Prodest

É o representante legal da (s) Gerência (s) Técnicas do PRODEST.

4.8 Vício Formal

Pode ser de natureza administrativa ou técnica; é vício que não compromete o atendimento da demanda, mas que deve ser corrigido antes da execução de atividades técnicas – Ex: documentação faltante ou equivocada; ausência de informações; outras a critério exclusivo/subjetivo das ASJUR ou SGINT.

4.9 Vício Insanável

Pode ser de natureza administrativa ou técnica; é vício que impossibilita a execução da solicitação – Ex: ausência de solicitação oficializada, descumprimento de orientações da Instrução de Serviço, finalidade da solicitação em desacordo com a pública, outras a critério exclusivo/subjetivo



das ASJUR ou SGINT (devidamente documentadas no processo de negativa);

4.10 E-Docs

Sistema Eletrônico de Documentos

4.11 SA

Solicitação de Atendimento

5. UNIDADES FUNCIONAIS ENVOLVIDAS

5.1 Protocolo

5.2 DIPRE – Diretoria da Presidência da Autarquia

5.3 DITEC – Diretoria Técnica da Autarquia

5.4 ASJUR – Assessoria Jurídica da Autarquia

5.5 SGINT – Subgerência de Internet

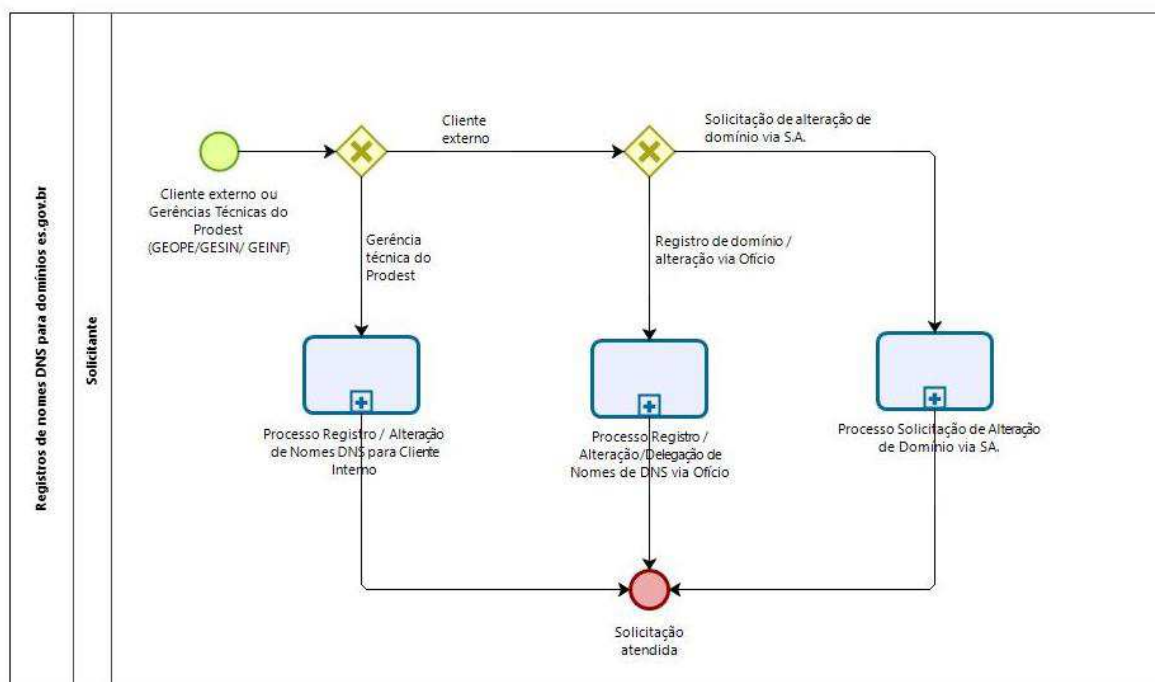
5.6 SGHDK – Subgerência de HelpDesk

5.7 GEOPE – Gerência de Operações

5.8 GESIN – Gerência de Sistemas de Informação

5.9 GEINF – Gerência de Gestão da Informação

6. PROCEDIMENTOS

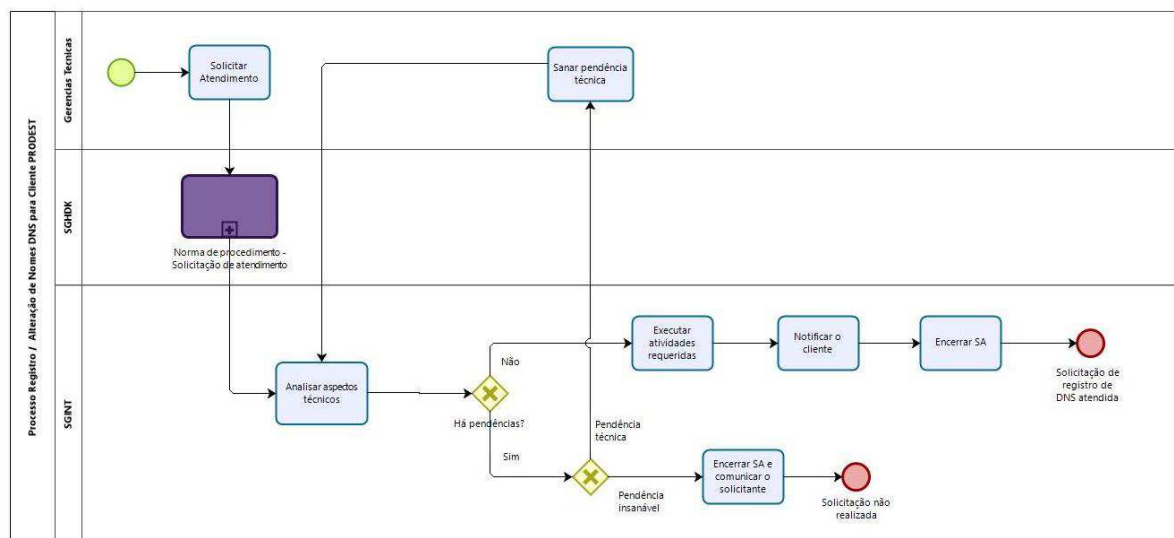


6.1 Registro/Alteração de Nomes de DNS para Cliente Interno

Estabelecer procedimentos para atender às demandas de Registro/Alteração de domínios DNS, para o cliente Prodest, no âmbito do ES.GOV.BR.



Nos casos de pedido de registro ou alteração de nome de domínio cujo objetivo seja inerente e exclusivo às atividades finalísticas do PRODEST, é bastante o trâmite de abertura de SA, devendo esta conter as informações previstas no “Anexo Ic – Formulário para Solicitações de Registro de Domínio ES.GOV.BR para as gerencias técnicas do PRODEST”. Tais solicitações, por SA, devem-se restringir à pedidos de registros/alterações de domínios es.gov.br para demandas específicas do PRODEST. Os pedidos para registros de domínios es.gov.br para atender demandas de órgãos/secretarias e/ou municipalidade devem ser solicitadas pelo responsável administrativo do ente público em questão, conforme macro fluxo do processo.



Powered by
bizagi
Modeler

6.1.1 Atividades

Executadas pela Gerencia Técnica do Prodest:

- i. Preencher formulário “Anexo Ic – Formulário para Solicitações de Registro de Domínio ES.GOV.BR para as gerencias técnicas do PRODEST”.
- ii. Solicitar abertura de SA ao helpdesk do Prodest, com o formulário previamente preenchido, para ser anexado à SA.

Executadas pela SGHDK:

- i. Tomar ciência da solicitação;
- ii. Acessar sistema de Service Desk, abrir SA anexando o formulário para registro/alteração previamente preenchido pela área técnica do Prodest;
- iii. Encaminhar a SA para SGINT.

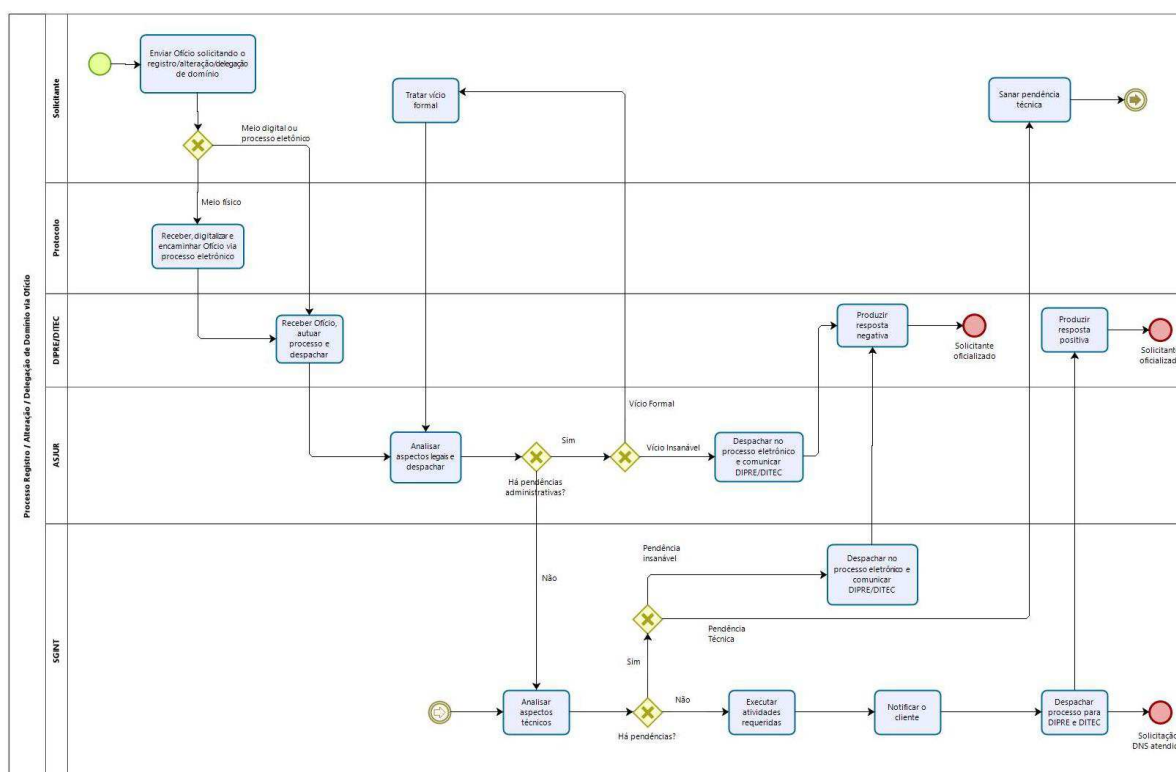


Executadas pela SGINT:

- i. Receber SA;
- ii. Realizar avaliação técnica do pedido oficializado;
- iii. Caso haja vício insanável, remeter considerações ao solicitante e encerrar a SA;
- iv. Caso haja vício formal (pendência técnica), tratar mediante contatos entre SGINT e o solicitante, visando sanar o vício;
- v. Caso não haja vício (ou tenha sido corrigido), executar o procedimento técnico pertinente;
- vi. Notificar o solicitante da execução da demanda;
- vii. Fechar a SA.

6.2 Registro/Alteração/Delegação de Nomes de DNS via ofício

Estabelecer procedimentos para atender às demandas de Registro/Alteração/Delegação de Nomes de DNS, via ofício, no âmbito do ES.GOV.BR.



6.2.1 Atividades

Executadas pelo Solicitante:

- i. Acessar site do PRODEST na área <https://prodest.es.gov.br/registro-de-sites-2>.
- ii. Ler atentamente os procedimentos e premissas para efetuar as solicitações conforme regras exigidas;



- iii. Selecionar dentre os modelos disponíveis qual se aplica à necessidade do solicitante (Anexos Ia e Ib);
- iv. Elaborar atentamente o ofício e certificar-se de cumprir todas as exigências enumeradas para a modalidade escolhida;
- v. Encaminhar o ofício ao PRODEST aos cuidados DIPRE/DITEC, por meio digital via E-Docs ou por meio físico.

Executadas pelo Protocolo:

- i. Protocolar o recebimento da documentação;
- ii. Digitalizar e encaminhar para o DIPRE/DITEC, via E-Docs.

Executadas pela DIPRE/DITEC:

- i. Tomar ciência do ofício e autuar processo via E-Docs;
- ii. Despachar processo para a ASJUR;
- iii. Produzir resposta negativa ou positiva ao solicitante, dependendo do caso, após análise das áreas jurídica e técnica.

Executadas pela ASJUR:

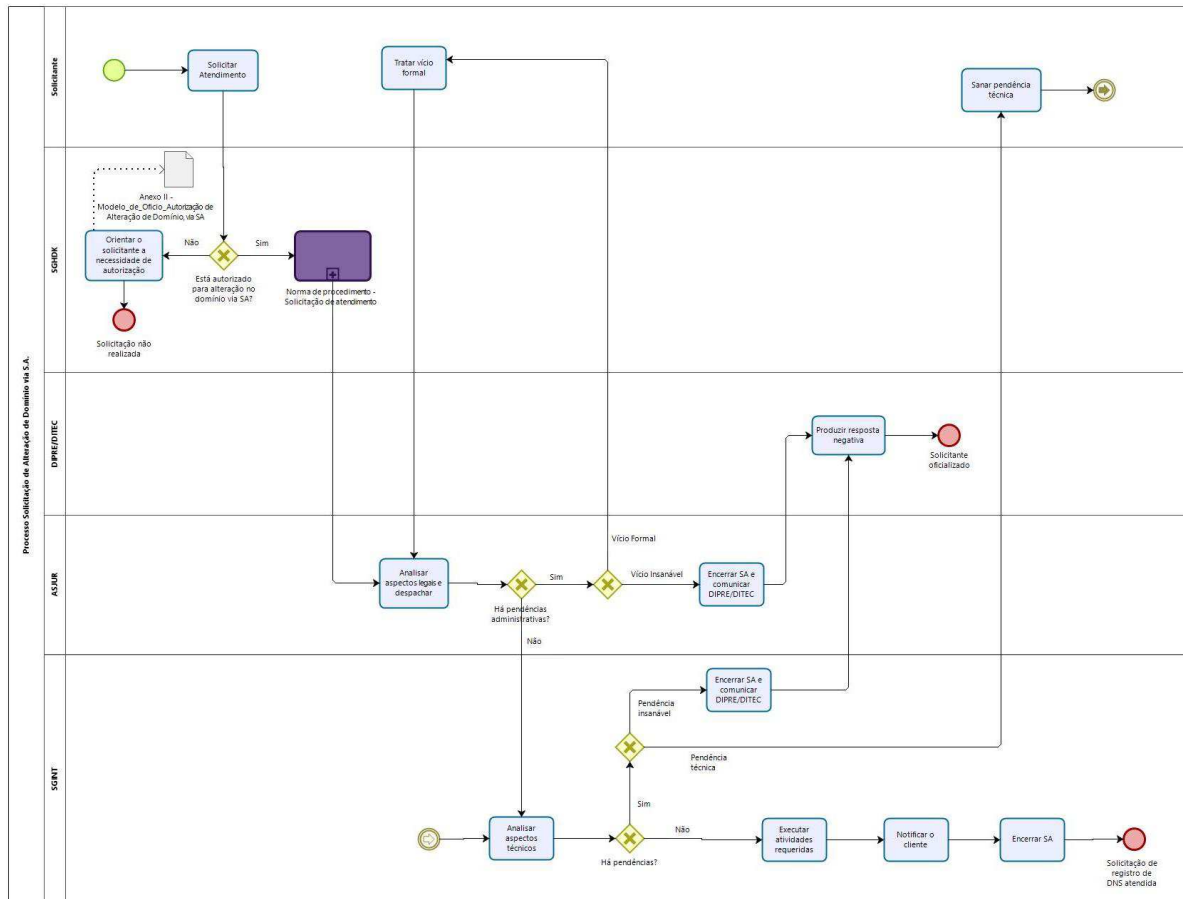
- i. Receber ofício via E-Docs;
- ii. Tomar ciência e realizar avaliação de legalidade e legitimidade do pedido;
- iii. Caso haja vício insanável (pendência insanável), despachar processo com as considerações ao DIPRE/DITEC;
- iv. Caso haja vício formal (pendência administrativa), tratar mediante contatos entre ASJUR e o representante administrativo informado no ofício, visando sanar o vício;
- v. Caso não haja vício (ou tenha sido corrigido), despachar para a SGINT via E-Docs.

Executadas pela SGINT:

- i. Acessar processo via E-Docs;
- ii. Tomar ciência e realizar avaliação técnica do pedido;
- iii. Caso haja vício insanável, despachar processo com as considerações ao DIPRE/DITEC;
- iv. Caso haja vício formal (pendência técnica), tratar mediante contatos entre SGINT e o representante técnico/ solicitante, visando sanar a pendência técnica;
- v. Caso não haja vício (ou tenha sido corrigido), executar o procedimento técnico relativo às atividades requeridas;
- vi. Notificar o solicitante da execução da demanda via e-mail;
- vii. Despachar, via E-Docs, a conclusão da execução da demanda para DIPRE/DITEC.

6.3 Solicitação de Alteração de Domínio via SA

Estabelecer procedimentos para atender às demandas de Alteração de domínios DNS no âmbito do ES.GOV.BR, via SA.



6.3.1 Atividades

Executadas pelo Solicitante:

- i. Estar autorizado previamente pelo representante administrativo do órgão, via o ofício “Anexo II - Modelo de Ofício Autorização de Alteração de Domínio, via SA” a solicitar alteração de domínio via SA;
- ii. Preencher o formulário “Anexo Id - Formulário para Alteração de Domínio para o Cliente Externo, via SA”;
- iii. Solicitar abertura de SA juntamente com o formulário;

Executadas pela SGHDK:

- i. Verificar se o cliente externo, está autorizado via ofício “Anexo II - Modelo de Ofício Autorização de Alteração de Domínio, via SA” a solicitar alteração de domínio pelo órgão via SA;



- a. Caso o cliente externo não esteja autorizado a proceder abertura da SA, o Helpdesk do PRODEST deverá orientar o solicitante a encaminhar para o PRODEST o ofício “Anexo II - Modelo_de_Ofício_Autorização de Alteração de Domínio, via SA” devidamente preenchido, via E-Docs ou protocolado no Prodest;
 - b. Caso o cliente opte por não proceder autorização de representante técnico para abertura de SA, este deverá seguir o procedimento da “Norma de Procedimento - Processo Registro Alteração de Domínio, via Ofício”;
- ii. Abrir a SA, anexando o “Anexo Id - Formulário para Alteração de Domínio para o Cliente Externo, via SA” pertinente à solicitação;
 - iii. Encaminhar solicitação para ASJUR.

Executadas pela ASJUR:

- i. Receber a SA;
- ii. Realizar avaliação de legalidade e legitimidade do pedido;
- iii. Caso haja vício insanável (pendência insanável), remeter considerações ao DIPRE/DITEC e produzir resposta negativa ao pedido para informar ao solicitante e fechar SA;
- iv. Caso haja vício formal (pendência administrativa), tratar mediante contatos entre ASJUR e o representante administrativo ou representante técnico informado no ofício, visando sanar o vício;
- v. Caso não haja vício (ou tenha sido corrigido), encaminhar SA para SGINT.

Executadas pela SGINT:

- i. Receber SA;
- ii. Realizar avaliação técnica do pedido oficializado;
- vi. Caso haja vício insanável, remeter considerações ao DIPRE/DITEC e produzir resposta negativa ao pedido para informar ao solicitante;
- iii. Caso haja vício formal (pendência técnica), tratar mediante contatos entre SGINT e o representante técnico, visando sanar o vício;
- iv. Caso não haja vício (ou tenha sido corrigido), executar o procedimento técnico pertinente;
- v. Notificar o solicitante da execução da demanda;
- vi. Fechar a SA.

7 ANEXOS

7.1 ANEXO Ic – Formulário para Solicitações de Registro de Domínio ES.GOV.BR para as gerencias técnicas do PRODEST

7.2 ANEXO Ia e Ib – Modelos de Ofícios para Solicitações de Registro de Domínio (disponível em <https://prodest.es.gov.br/registro-de-sites-2>)

7.3 ANEXO Id – Formulário para Alteração de Domínio para o Cliente Externo, via SA”. (disponível em <https://prodest.es.gov.br/registro-de-sites-2>)

7.4 ANEXO II – Modelo de Ofício para autorização de representante legal de solicitações de mudanças, via S.A, para domínios es.gov.br.



8. ASSINATURAS

EQUIPE DE ELABORAÇÃO:	
Fabio Modenese Lima Subgerente de Internet	Elaborado em 10/10/2018
Frederico Lamberti Pissarra Analista de Tecnologia da Informação	
APROVAÇÃO:	
Paulo Henrique Rabelo Coutinho Diretor Presidente	Aprovado em 11/10/2018