



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul
Campus Erechim
[Diretoria Institucional/Tecnologia da Informação]

OFÍCIO Nº 002/2019/IFRS

Erechim, 04 de junho de 2019.

Ao
Conselho de Campus - ConCamp
IFRS - Erechim
Erechim/RS

Assunto: Encaminha solicitação de alterações do Plano de Contingência.

Senhores conselheiros,

Encaminhamos anexo solicitação de alterações para o Plano de Contingência incluindo itens descobertos e alterando itens para ficarem de acordo com a atual organização do Campus.

Atenciosamente,


André Luciano Ciotta
Chefe do Setor de T.I.



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Rio Grande do Sul
Campus Erechim

Solicitação de alterações no Plano de contingência

Incluir o item

7.17 Problemas com acesso aos sistemas externos ao campus

- a) O servidor que detectar o problema informa ao suporte da Reitoria ou
- a) O servidor que detectar o problema informa ao Setor de Tecnologia da Informação - TI do Campus através do Sistema de Suporte, enviando um e-mail para o endereço suporte@erechim.ifrs.edu.br ;
- b) O Setor de TI confirma se o sistema realmente está com problemas;
- c) Em caso afirmativo contata a Reitoria(caso ainda esteja em horário comercial) relatando o problema, ou abre chamado;
- d) Após a normalização o solicitante é informado da conclusão/resolução do problema informado.

Incluir o item

7.18 Problemas com acesso aos sistemas governamentais

- a) O servidor que detectar o problema informa ao Setor de Tecnologia da Informação - TI do Campus através do Sistema de Suporte, enviando um e-mail para o endereço suporte@erechim.ifrs.edu.br ;
- b) O Setor de TI confirma se o sistema realmente está com problemas;
- c) Em caso afirmativo verifica no SQUID se existem erros internos, em havendo procede as correções;
- d) Em caso de erros externos avisa o solicitante para aguardar normalização;
- e) Após a normalização o solicitante é informado da conclusão/resolução do problema informado.



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Rio Grande do Sul
Campus Erechim

Incluir o item

7.19 Problemas com impressões

- a) O servidor verifica se está conectado a rede ADM;
- b) O servidor verifica se o cliente PaperCut está rodando;
- c) O servidor verifica se está enviando seus documentos para impressora correta;
- d) O servidor se certifica de estar digitando o usuário e senha corretos para impressão;
- e) Se tudo estiver correto e mesmo assim a impressão não sair o servidor poderá utilizar qualquer outro computador para impressão em caso de docente um dos desktops que estiver disponível nas salas de professores ou de técnicos em laboratório. Em caso de TAEs um dos outros computadores disponíveis no setor ou próximo a ele;
- f) O servidor com problema informa ao Setor de Tecnologia da Informação – TI do Campus através do Sistema de Suporte, enviando um e-mail para o endereço suporte@erechim.ifrs.edu.br;
- g) O Setor verifica o problema e repassa o feedback.

Incluir o item

7.20 Problemas com aplicativos proprietários ou licenciamento

- a) O servidor verifica se está conectado a uma das redes internas do Campus;
- b) O servidor verifica se está abrindo o aplicativo ou versão correta;
- c) O servidor pode(para agilizar deve) contatar a empresa fornecedora do aplicativo para tentar solucionar o problema o mais breve possível;
- d) Ou o servidor informa ao Setor de Tecnologia da Informação – TI do Campus através do Sistema de Suporte, enviando um e-mail para o endereço suporte@erechim.ifrs.edu.br;
- e) O Setor de T.I. contata a empresa fornecedora do aplicativo para tentar solucionar o problema;
- f) O Setor de T.I. verifica a resolução e repassa o feedback.



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Rio Grande do Sul
Campus Erechim

Incluir o item

7.21 Problemas com monitoramento/funcionamento das câmeras

- a) Conforme regramento interno o Setor de T.I. não acessa nem acompanha as imagens/gravações tal função está disponível a determinados servidores e/ou terceirizados;
- b) Quando identificado um problema o mesmo deverá informar ao Setor de Tecnologia da Informação – TI do Campus através do Sistema de Suporte, enviando um e-mail para o endereço suporte@erechim.ifrs.edu.br;
- c) O Setor de T.I. verifica o DVR e a Camera, em caso de problema físico solicita manutenção a empresa terceirizada, em caso de problema lógico procede as correções;
- d) O Setor de T.I. verifica a resolução e repassa o feedback.

Incluir o item

7.22 Problemas com telefonia/ramais

- a) O servidor que detectar o problema informa ao Setor de Tecnologia da Informação - TI do Campus através do Sistema de Suporte, enviando um e-mail para o endereço suporte@erechim.ifrs.edu.br ;
- b) O Setor de TI confirma se o ramal realmente está com problemas;
- c) Em caso afirmativo efetua os procedimentos para correção através de empresa terceirizada;
- d) Após a normalização/correção o solicitante é informado da conclusão/resolução do problema informado.



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Rio Grande do Sul
Campus Erechim

Incluir o item

7.23 Problemas com o Sistema de Monitoramento de Ambiente Crítico

- a) O servidor que detectar o problema informa ao Setor de Tecnologia da Informação - TI do Campus através do Sistema de Suporte, enviando um e-mail para o endereço suporte@erechim.ifrs.edu.br ;
- b) O Setor de TI confirma se o sistema realmente está com problemas;
- c) Em caso afirmativo efetua os procedimentos para correção através de empresa terceirizada;
- d) Após a normalização/correção o solicitante é informado da conclusão/resolução do problema informado.

Alterar o item

7.3 Problemas de conexão com a rede interna

- a) No caso da rede ADM certificar-se de ter cadastrado o equipamento na rede junto ao Setor de T.I.
- b) No caso de qualquer rede Wifi certificar-se de estar digitando a senha correta;
- c) No caso de rede cabeada utilizar um outro equipamento e solicitar suporte junto ao Setor de Tecnologia da Informação - TI do Campus através do Sistema de Suporte, enviando um e-mail para o endereço suporte@erechim.ifrs.edu.br ou, neste caso também poderá ser solicitado por telefone;
- d) O Setor de Tecnologia da Informação – TI analisa a conexão do servidor central até o bloco afetado;
- e) O Setor de Tecnologia da Informação – TI identifica a causa do problema;
- f) Caso o problema de conexão seja em pontual procede a troca ou re-grimpamento do cabo;
- g) Caso seja em todo o campus, verificar se os servidores de endereços DHCP e de autenticação estão funcionando adequadamente.
- h) Após a normalização o solicitante é informado da conclusão/resolução do problema informado.



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Rio Grande do Sul
Campus Erechim

Alterar o item

7.10 Problema com projeção

- a) Verificar se a wireless está desligada;
 - b) Verificar se o cabo de rede está corretamente conectado e funcional (com link);
 - c) Se estiver sem link, substituí-lo;
 - d) Verificar se o software de projeção foi aberto e está em execução;
 - e) Verificar se está conectando ao projetor da sala correta;
 - f) Verificar se está digitando a chave(senha) de acesso corretamente;
 - g) Em caso de projetores com a lâmpada fraca fazer uso de cores vibrantes e letras grandes(resolução maior);
 - h) Em caso de controle remoto não respondendo solicitar um “emprestado” em outra sala de aula para poder ligar/desligar;
 - i) Se as ações não resultarem em êxito um dos projetores móveis reservas devem ser utilizados;
- e) Tais projetores podem ser encontrados sob a guarda de: Noemi dos Santos 2 unidades, Alexandro Adario, Patricia Cristina Nienov, Alisson Dalsasso Correa de Souza, Marília Assunta Sfredo, Enildo de Matos de Oliveira, Everton Farina, Daniel Pires Nunes, Fábio Luis Knewitz, Julio Cesar dos Santos, Luiz Gustavo de Moura da Silva, Marlova Elizabete Balke, Toni Luiz Benassi.

Alterar o item

10.2 A quem comunicar

A comunicação deve ser feita para o Setor de Tecnologia da Informação - TI do Campus Erechim ou quando couber ao Departamento de Tecnologia da Informação da Reitoria, ou ao suporte da empresa responsável pelo aplicativo.