



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

PLANO DE CONTINGÊNCIA

TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

CAMPUS IBIRUBÁ – IFRS



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

1. OBJETIVO

Este plano objetiva estabelecer procedimentos de comunicação e mobilização para controle, em caso de contingências e emergências que possam ocorrer durante as atividades na execução dos serviços de Tecnologia da Informação de modo que se tenha como aplicar as ações necessárias para correção e/ou eliminação do problema.

2. APLICAÇÃO

Este documento se aplica à todos os serviços de Tecnologia da Informação que são executados no Campus Ibirubá do IFRS.
Este documento deverá ser empregado no preenchimento nos planos de ações cabíveis à cada ocorrência.

3. ESCLARECIMENTOS / DEFINIÇÕES

Acionamento: é o processo de comunicação com as equipes envolvidas no controle da emergência, de acordo com a ordem estabelecida para que as equipes desempenhem as atividades sob sua responsabilidade, a fim de controlar a emergência.

Administrador do Plano de Contingência: Responsável pela manutenção e atualização dos dados e procedimentos necessários à plena operacionalidade do PC.

Áreas Sensíveis: Áreas que sofrem fortes efeitos negativos quando atingidas pelas consequências da emergência. Dentre elas encontram-se os laboratórios de informática, salas administrativas, Data Center e demais locais que possuam equipamentos de informática.

Área Vulnerável: Área atingida pela extensão dos efeitos provocados por um evento de falha.

Contingência: Situação de risco com potencial de ocorrer, inerente às atividades, serviços e equipamentos, e que ocorrendo se transformará em uma situação de emergência. Diz respeito a uma eventualidade; possibilidade de ocorrer.

Data Center: Ambiente projetado para concentrar equipamentos de processamento de dados.



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

Incidente: É o evento não programado de grande proporção capaz de causar danos graves aos sistemas e aos equipamentos de TI do Campus.

Hipótese Acidental: Toda ocorrência anormal, que foge ao controle de um processo, sistema ou atividade, da qual possam resultar danos aos sistemas e/ou equipamentos de TI do Campus.

Intervenção: É a atividade de atuar durante a emergência, seguindo ações planejadas, visando minimizar os possíveis danos aos equipamentos e sistemas de TI do Campus.

Sistema de Suporte: Sistema GLPI instalado em um servidor web do Campus, onde é possível receber, organizar e manter o solicitante/servidor informado sobre o andamento do chamado de suporte.

Situação de Emergência: Situação gerada por evento em um sistema ou equipamento que resulte ou possa resultar em danos aos próprios sistemas ou equipamentos ou ao desempenho do trabalho de servidores do Campus.

TI: Tecnologia da Informação

VM: Máquina Virtual, virtualizada no servidor.

4. COMITÊ DE GESTÃO DE CRISE

4.1 Equipe da Coordenadoria de Tecnologia da Informação do Campus Ibirubá

Devem mitigar os impactos que por ventura venham a ocorrer decorrentes de emergências ou situações de emergência que afetem os sistemas, equipamentos ou infraestrutura de TI do Campus.

4.2 Servidores do Campus Ibirubá

Responsáveis por informar o Setor de TI do Campus, caso detectem algum tipo de emergência ou hipótese acidental que ocorram em alguma das áreas sensíveis do Campus.

5. NÍVEIS DE INCIDENTES



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

Nível I – Hipótese acidental que pode ser controlada pela equipe de TI do Campus e que não afeta o andamento do trabalho do servidor.

Ex: Problemas com equipamentos periféricos de computadores.

Nível II – Hipótese acidental que impede a utilização do equipamento ou sistema e acaba impedindo a continuação do trabalho pelo servidor.

Ex: Problema com o funcionamento do Computador (não liga, travado, etc) ou ainda sistemas offline impedindo o uso do mesmo.

Nível III – Hipótese acidental que impede o uso de sistemas ou equipamentos de todo o Campus, impedindo assim o desenvolvimento do trabalho de todos os servidores do Campus.

Ex: Falha na conexão com a internet ou queda de energia elétrica no campus ou ainda problema técnico em algum servidor de rede que controla a conexão interna do Campus.

6. PRIORIDADES

A definição da prioridade no atendimento precisa ser técnica e pragmática, sendo assim a opção é seguir as boas práticas. O framework ITIL é uma delas. Portanto, a PRIORIDADE é definida pela relação URGÊNCIA versus IMPACTO.

IMPACTO		Crítico	Alto	Média	Baixo
URGÊNCIA	Muita Alta	Crítica	Alta	Alta	Média
	Alta	Alta	Alta	Média	Média
	Média	Alta	Média	Média	Baixa
	Baixa	Média	Média	Baixa	Baixa

Matriz de Prioridades(exemplo)

O número de usuários afetados(Alunos, Professores, TAEs, etc...) define o impacto do incidente. Já a urgência pode levar em conta a característica da atividade e o quanto ela impacta, além da necessidade imediata de suporte(URGÊNCIA) acabam elevando a PRIORIDADE no atendimento.



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

6. ESTRATÉGIAS DE CONTROLE, MONITORAMENTO E TRATAMENTO DE INCIDENTES

6.1 Problemas com computadores nos laboratórios de informática

- a) Professores que estão utilizando ou que irão utilizar o referido laboratório, informam ao Setor de TI do Campus através da criação de um chamado no Sistema <http://chamados.ibiruba.ifrs.edu.br>
- b) O chamado de suporte chega até o setor de TI e o atendimento é atribuído a um técnico;
- c) Após o atendimento o solicitante é informado da conclusão/resolução do problema informado;
- d) Caso o problema impeça o andamento da aula, o Setor de TI vai até o local fazer uma primeira verificação do problema e tenta solucioná-lo *in-loco*.

6.2 Problemas com computadores administrativos

- a) O servidor que está utilizando o equipamento, informa ao Setor de TI do Campus através do Sistema de Suporte, através da criação de um chamado no Sistema <http://chamados.ibiruba.ifrs.edu.br>. Caso não seja possível acessar o sistema, o chamado pode ser aberto através do ramal telefônico do Setor de TI (8117);
- b) O chamado de suporte chega até o setor de TI e o atendimento é atribuído a um técnico;
- c) Após o atendimento o solicitante é informado da conclusão/resolução do problema informado;
- d) Caso o problema impeça o andamento do trabalho do servidor, o Setor de TI vai até o local fazer uma primeira verificação do problema e tenta solucioná-lo *in-loco*. Caso não seja possível a resolução do problema, é disponibilizado um computador provisório para o servidor poder continuar desenvolvendo suas atividades.

6.3 Problemas de conexão com a rede interna

- a) Identificar em qual bloco do Campus está ocorrendo o problema;
- b) Analisar a conexão do servidor central até o bloco afetado;
- c) Identificar a causa do problema;
- d) Caso o problema de conexão seja em todo o campus, verificar se os servidores de endereços DHCP e de autenticação estão funcionando adequadamente.



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

6.4 Problemas de conexão com a internet

- a) Identificar em qual bloco do Campus está ocorrendo o problema;
- b) Analisar a conexão do servidor central até o bloco afetado;
- c) Identificar a causa do problema;
- d) Caso o problema de conexão seja em todo o campus, verificar se há conexão até o Roteador da RNP e da Operadora. Caso haja conexão interna até os referidos equipamentos, deverá ser aberto pela equipe de TI um chamado de suporte com o PoP-RS (Ponto de Apoio da RNP no Rio Grande do Sul) através do fone 51 3308-5039 ou 51 3308-5042 e até mesmo pelo 0800 722 0216.

6.5 Problemas com acesso aos sistemas internos do campus

- a) Identificar qual o sistema está apresentando problema de acesso;
- b) Verificar se a VM ou o servidor onde o mesmo está instalado está em execução;
- c) Caso esteja em execução, verificar a conexão de rede da VM ou servidor;
- d) Caso não esteja em execução, iniciá-la no servidor de virtualização e testar seu acesso novamente;
- d) Por fim, identificar e resolver o problema informando a solução aos demais servidores.

6.6 Problemas com acesso à internet pelos alunos

- a) Verificar se o usuário está selecionando a rede WIFI correta (IFRS Alunos);
- b) Verificar se o usuário e senha estão sendo digitados corretamente no portal de acesso;
- c) Verificar se o usuário está cadastrado no sistema de controle de acesso a rede WIFI;
- d) Cadastrar ou atualizar a senha do aluno pelo sistema de controle de acesso a rede WIFI.

6.7 Problemas com equipamentos de rede

- a) Identificar qual equipamento está apresentando problema;
- b) Caso possível realizar a manutenção do mesmo;
- c) Caso não tenha como consertar, realizar a troca do equipamento de forma que haja o menor transtorno possível no desempenho das atividades dos demais servidores do Campus.

6.8 Problemas físicos com cabeamento da rede interna

- a) Identificar qual o problema e onde está ocorrendo;



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

- b) Verificar as ligações (Switches) do cabeamento que está com defeito e testá-lo, bem como os conectores RJ45;
- c) Se necessário refazer a crimpagem dos conectores RJ45;
- d) Caso haja necessidade, efetuar a troca do cabo ou cabos que estão apresentando falhas.

6.9 Problemas com falta de energia elétrica

- a) Caso seja identificada queda ou falta total de energia elétrica no Campus informamos o Departamento de Administração e Planejamento (DAP) para as devidas providências;
- b) Se a falta de energia for de curta duração os sistemas e servidores de rede continuam em funcionamento, pois estão ligados em um nobreak no CPD;
- c) Caso a falta de energia dure mais de 1 hora aproximadamente, os sistemas são desligados, bem como os equipamentos e serão religados assim que a energia for restabelecida.

6.10 Outros Problemas

Para qualquer outro tipo de problema que envolva a TI, como configurações de e-mail, impressoras, problemas de acesso que envolvam login e senha e etc.

Os passos a serem seguidos são os seguintes:

- a) Informar o problema ao Setor de TI do Campus através do Sistema de Suporte, através da criação de uma chamado no Sistema <http://chamados.ibiruba.ifrs.edu.br>;
- b) O chamado de suporte chega até o setor de TI e o atendimento é atribuído a um técnico;
- c) Após o atendimento o solicitante é informado, via acompanhamento no chamado aberto da conclusão/resolução do problema reclamado;

7. COMUNICAÇÃO

7.1 Quem deve comunicar

Qualquer servidor que detecte qualquer tipo de problema que diga respeito a sistemas, equipamentos e/ou infraestrutura de TI.

7.2 A quem comunicar

A comunicação deve ser feita para o Setor de TI do Campus Ibirubá.



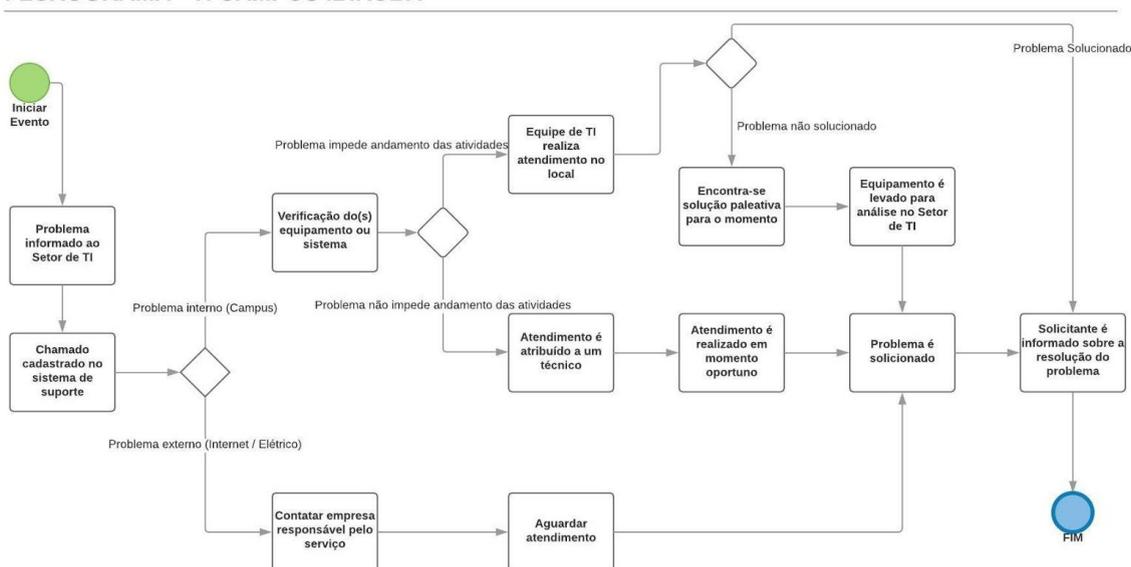
Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Rio Grande do Sul
Campus Ibirubá

7.3 Como comunicar

Os problemas detectados devem ser informados através do Sistema de Suporte, através da criação de uma chamado no Sistema <http://chamados.ibiruba.ifrs.edu.br>.

8. FLUXOGRAMA

FLUXOGRAMA - TI CAMPUS IBIRUBA



9. PUBLICAÇÃO

Este documento deve ser publicado no site institucional e afixado nos murais do Campus.