



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

PROCEDIMENTOS DE CONTINGÊNCIA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

**IFRS
CAMPUS ROLANTE**

Rolante 2018



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

Sumário

1. OBJETIVO.....	3
2. APLICAÇÃO	4
3. ESCLARECIMENTOS / DEFINIÇÕES.....	5
4. RESPONSABILIDADES.....	7
4.1. Equipe do Setor de Tecnologia da Informação do Campus Rolante.....	7
4.2. Servidores do Campus Rolante	7
4.3. NÍVEIS DE INCIDENTES.....	7
5. CONTROLE / INCIDENTES A SEREM MONITORADOS	9
5.1. Problemas com computadores nos laboratórios de informática	9
5.2. Problemas com computadores administrativos	9
5.3. Problemas de conexão com a rede interna	10
5.4. Problemas de conexão com a internet	10
5.5. Problemas com acesso aos sistemas internos do Campus	11
5.6. Problemas com acesso à internet pelos alunos.....	11
5.7. Problemas com equipamentos de rede	12
5.8. Problemas físicos com cabeamento da rede interna.....	12
5.9. Problemas com falta de energia elétrica	13
5.10. Outros Problemas.....	13
6. COMUNICAÇÃO.....	15
6.1. Quem deve comunicar?	15
6.2. A quem comunicar?	15
6.3. Como comunicar?	15
7. FLUXOGRAMA	16



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Rio Grande do Sul
Campus Rolante
PROCEDIMENTOS DE CONTINGÊNCIA DE TECNOLOGIA DA
INFORMAÇÃO – CAMPUS ROLANTE

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.



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

2. APLICAÇÃO

Este documento se aplica à todos os serviços de Tecnologia da Informação que são executados no *Campus* Rolante 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 Procedimento 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, CPD 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 as atividades, serviços e equipamentos, e que ocorrendo se transformará em uma situação de emergência. Diz respeito a uma eventualidade; possibilidade de ocorrer

CPD: Centro de Processamentos de Dados do *Campus*, o Data Center.

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



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* Rolante.

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

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.

Sistema de Reservas de Salas: Sistema de reserva instalado em um servidor web do *Campus*, onde é possível organizar e manter o agendamento de salas no *Campus*.

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* Rolante.

TI: Tecnologia da Informação;

VM: Máquina Virtual, virtualizada no servidor Xen Server

GLPI : *Gestionnaire Libre de Parc Informatique*. Consiste em um sistema de gerenciamento de tickets.



4. RESPONSABILIDADES

4.1. Equipe do Setor de Tecnologia da Informação do Campus Rolante

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

4.2. Servidores do Campus Rolante

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* Rolante

4.3. NÍVEIS DE INCIDENTES

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



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

Campus ou ainda problema técnico em algum servidor de rede que controla a conexão interna do *Campus*.



5. CONTROLE / INCIDENTES A SEREM MONITORADOS

5.1. Problemas com computadores nos laboratórios de informática

Fluxo:

- a) Professores que estão utilizando ou que irão utilizar o referido laboratório, devem informar ao Setor de TI do **Campus** através do sistema de chamados;
- b) O chamado de suporte chega até o setor de TI e o atendimento deve ser agendado;
- 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*.

5.2. Problemas com computadores administrativos

Fluxo:

- a) O servidor que está utilizando o equipamento, informa ao Setor de TI do **Campus** através do Sistema de Suporte. Caso não seja possível acessar o sistema, o chamado pode ser aberto através de contato direto com o Setor de TI;
- b) O chamado de suporte chega até o setor de TI e o atendimento é agendado;



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

- 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*.
- e) Caso não seja possível a resolução do problema, é disponibilizado um computador provisório para o servidor poder continuar desenvolvendo suas atividades

5.3. Problemas de conexão com a rede interna

Fluxo:

- a) Identificar em qual ambiente do **Campus** está ocorrendo o problema;
- b) Analisar a conexão do servidor central até o local 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.

5.4. Problemas de conexão com a internet

Fluxo:

- a) Identificar em qual bloco do **Campus** está ocorrendo o problema;
- b) Analisar a conexão do servidor central até o bloco afetado;



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

c) Identificar a causa do problema;

d) Caso o problema de conexão seja em todo o *Campus*, verificar se há conexão até o Roteador do provedor de internet e ao Modem da Operadora. Caso haja conexão interna até os referidos equipamentos, deverá ser aberto um chamado de suporte provedor do serviço ou com o PoP-RS (Ponto de Apoio da Rede Nacional de Pesquisa - RNP no Rio Grande do Sul), quando o serviço da RNP estiver disponível para o *Campus Rolante*;

e) Habilitar link de contingência até resolução do problema;

5.5. Problemas com acesso aos sistemas internos do Campus

Fluxo:

a) Identificar qual o sistema está apresentando problema de acesso;

b) Verificar se a VM onde o sistema está instalado encontra-se em execução;

c) Caso esteja em execução, verificar a conexão de rede da VM;

d) Caso não esteja em execução, iniciá-la no servidor Xen Server e testar seu acesso novamente;

d) Por fim, identificar e resolver o problema informando a solução aos demais servidores.

5.6. Problemas com acesso à internet pelos alunos



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

Fluxo:

- a) Verificar rádios e equipamentos para conexão.

- b) Verificar se o equipamento do aluno está cadastrado na rede para recebimento de endereço DHCP, se houver;

- c) Verificar se o endereço MAC do equipamento confere com o informado pelo aluno;

Observação: Excesso de conexões não há como tratar por deficiência de infraestrutura.

5.7. Problemas com equipamentos de rede

Fluxo:

- 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*.

5.8. Problemas físicos com cabeamento da rede interna

Fluxo:

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

- b) Verificar as ligações (Switches) do cabeamento que está com defeito e testá-lo, bem como os conectores RJ45;



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

- c) Se necessário refazer a crimpagem dos conectores RJ45;
- d) Caso haja necessidade, efetuar a troca do cabo ou cabos que estão apresentando falhas.

5.9. Problemas com falta de energia elétrica

Fluxo:

- a) Caso seja identificada queda ou falta total de energia elétrica no **Campus** informar 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 devem continuar em funcionamento, pois estão ligados em um nobreak no CPD;
- c) Caso a falta de energia permaneça mais de 1 hora aproximadamente, os sistemas devem ser desligados, bem como os equipamentos serão religados assim que a energia for reestabelecida.

5.10. Outros Problemas

Para qualquer outro tipo de problema que envolva a TI, como configurações de e-mail, impressoras, problemas de acesso que envolva login, senha e entre outros. O fluxo que deverá ser o seguinte:

- a) Informar o problema ao Setor de TI do **Campus** através do Sistema de Suporte, no endereço <https://sistemas.rolante.ifrs.edu.br>;
- b) O chamado de suporte chega até o setor de TI e o atendimento deve agendado;



Ministério da Educação

Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Rio Grande do Sul

Campus Rolante

c) Após o atendimento o solicitante deve informado da conclusão/resolução do problema;



6. COMUNICAÇÃO

6.1. Quem deve comunicar?

Qualquer servidor que detecte algum tipo de problema que relacionado a sistemas, equipamentos e/ou infraestrutura de TI.

6.2. A quem comunicar?

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

6.3. Como comunicar?

Os problemas detectados devem ser informados através do Sistema de Suporte, através do endereço <https://sistemas.rolante.ifrs.edu.br>;



7. FLUXOGRAMA

