



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica  
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul  
Coordenação de Tecnologia da Informação

## **PROCEDIMENTOS DE CONTINGÊNCIA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO**

**IFRS  
Campus Rolante**

**Rolante 2024**



1. Objetivo
2. Aplicação
3. Esclarecimentos/Definições
4. Esclarecimentos / Definições
  - Equipe do Setor de Tecnologia da Informação do Campus Rolante
  - Servidores do Campus Rolante
  - Níveis de incidentes
5. Controle / incidentes a serem monitorados
  - Problemas com computadores nos laboratórios de informática
  - Problemas com computadores administrativos
  - Problemas de conexão com a internet
  - Problemas com acesso aos sistemas internos do campus
  - Problemas com acesso à internet pelos alunos
  - Problemas com equipamentos de rede
  - Problemas físicos com cabeamento da rede interna
  - Problemas com falta de energia elétrica
  - Outros problemas
6. Comunicação
  - Quem deve comunicar?
  - A quem deve comunicar?
  - A quem deve comunicar?
7. Fluxograma



## 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 a todos os serviços de Tecnologia da Informação que são executados no *Campus Rolante* do IFRS. Este documento deverá ser empregado no preenchimento dos 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 às 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 XCP-NG



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

## 4. Esclarecimentos / Definições

### **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.

### **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

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



## 5. Controle / incidentes a serem monitorados

### Problemas com computadores nos laboratórios de informática

#### Fluxo:

01. Professores que estão utilizando ou que irão utilizar o referido laboratório, devem informar ao Setor de TI do Campus através do sistema de chamados;
02. O chamado de suporte chega até o setor de TI e o atendimento deve ser agendado;
03. Após o atendimento o solicitante é informado da conclusão/resolução do problema informado;
04. Caso o problema impeça o andamento da aula, o Setor de TI vai até o local fazer uma primeira verificação do problema e sendo possível soluciona *in-loco*.

### Problemas com computadores administrativos

#### Fluxo:

01. 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;
02. O chamado de suporte chega até o setor de TI e o atendimento é agendado;
03. Após o atendimento o solicitante é informado da conclusão/resolução do problema informado;
04. 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 sendo possível solucioná-lo *in-loco*.



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

## **Problemas de conexão com a internet**

### **Fluxo:**

01. Identificar em qual bloco do *Campus* está ocorrendo o problema;
02. Analisar a conexão do servidor central até o bloco afetado;
03. Identificar a causa do problema;
04. 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*;
05. Habilitar link de contingência até resolução do problema;

## **Problemas com acesso aos sistemas internos do campus**

### **Fluxo:**

01. Identificar qual o sistema está apresentando problema de acesso;
02. Verificar se a VM onde o sistema está instalado encontra-se em execução;
03. Caso esteja em execução, verificar a conexão de rede da VM;
04. Caso não esteja em execução, iniciá-la no servidor XCP-NG e testar seu acesso novamente;
05. Por fim, identificar e resolver o problema informando a solução aos demais servidores.



## **Problemas com acesso à internet pelos alunos**

### **Fluxo:**

01. Verificar rádios e equipamentos para conexão.
02. Verificar se o equipamento do aluno está cadastrado na rede para recebimento de endereço DHCP, se houver;
03. 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.

## **Problemas com equipamentos de rede**

### **Fluxo:**

01. Identificar qual equipamento está apresentando problema;
02. Caso possível realizar a manutenção do mesmo;
03. 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*.

## **Problemas físicos com cabeamento da rede interna**

### **Fluxo:**

01. Identificar qual o problema e onde está ocorrendo;
02. Verificar as ligações (Switches) do cabeamento que está com defeito e testá-lo, bem como os conectores RJ45;
03. Se necessário refazer a crimpagem dos conectores RJ45;
04. Caso haja necessidade, troca-se o cabo ou cabos que estão apresentando falhas.





## **Problemas com falta de energia elétrica**

### **Fluxo:**

01. Caso seja identificada queda ou falta total de energia elétrica no *Campus* informar o Departamento de Administração e Planejamento (DAP) para as devidas providências;
02. 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;
03. Caso a falta de energia permaneça mais de 30 minutos aproximadamente, os sistemas devem ser desligados, bem como os equipamentos serão religados assim que a energia for restabelecida.

## **Outros problemas**

### **Fluxo:**

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:

01. Informar o problema ao Setor de TI do *Campus* através do Sistema de Suporte, no endereço <https://sistemas.rolante.ifrs.edu.br>;
02. O chamado de suporte chega até o setor de TI e o atendimento deve agendado;
03. Após o atendimento o solicitante deve informado da conclusão/resolução do problema;



## 6. Comunicação

### Quem deve comunicar?

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

### A quem deve comunicar?

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

### A quem deve comunicar?

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



## 7. Fluxograma

