



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

PLANO DE CONTINGÊNCIA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

**IFRS
Campus Rolante**

Rolante/RS

IFRS *CAMPUS* ROLANTE

Rodovia RS-239, Km 68 - Campinas; Rolante/RS – CEP: 95.690-000; Fone: (51) 3547-9600

E-mail: cti@rolante.ifrs.edu.br



SUMÁRIO

1. Objetivo.....	3
2. Aplicação.....	3
3. Esclarecimentos/Definições.....	3
4. Esclarecimentos / Definições.....	5
Equipe do Setor de Tecnologia da Informação do Campus Rolante.....	5
Servidores do Campus Rolante.....	5
Níveis de incidentes.....	5
5. Controle / incidentes a serem monitorados.....	6
Problemas com computadores nos laboratórios de informática.....	6
Problemas com computadores administrativos.....	6
Problemas de conexão com a internet.....	7
Problemas com acesso aos sistemas internos do campus.....	7
Problemas com acesso à internet pelos alunos.....	8
Problemas com equipamentos de rede.....	8
Problemas físicos com cabeamento da rede interna.....	9
Problemas com falta de energia elétrica.....	9
Outros problemas.....	9
6. Comunicação.....	10
Quem deve comunicar?.....	10
A quem deve comunicar?.....	10
A quem deve comunicar?.....	10
7. Fluxograma.....	11

IFRS CAMPUS ROLANTE

Rodovia RS-239, Km 68 - Campinas; Rolante/RS – CEP: 95.690-000; Fone: (51) 3547-9600

E-mail: cti@rolante.ifrs.edu.br



1. Objetivo

Este plano visa 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 equipamento de informática.

Áreas Sensíveis: Áreas que sofrem fortes efeitos negativos quando atingidas pelas consequências da emergência. Dentre elas encontram-se os laboratórios



de informática, salas administrativas, Centro de Processamento de Dados - 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*.

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 de TI.

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;

IFRS CAMPUS ROLANTE

Rodovia RS-239, Km 68 - Campinas; Rolante/RS – CEP: 95.690-000; Fone: (51) 3547-9600

E-mail: cti@rolante.ifrs.edu.br



VM: Máquina Virtual.

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

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*.

Comunidade Acadêmica do *Campus Rolante*

Servidores ou estudantes podem 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*.

IFRS CAMPUS ROLANTE

Rodovia RS-239, Km 68 - Campinas; Rolante/RS – CEP: 95.690-000; Fone: (51) 3547-9600

E-mail: cti@rolante.ifrs.edu.br



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 (GLPI);
02. O chamado de suporte chega até o setor de TI e o atendimento será realizado conforme agenda do Setor;
03. Após o atendimento o solicitante é informado da conclusão/resolução do problema reportado, via o próprio chamado;
04. Caso o problema impeça o andamento da aula, o Setor de TI vai até o local fazer uma primeira verificação do problema e, se possível, já aplica a resolução. Caso contrário, aciona-se os respectivos responsáveis pela solução.

IFRS CAMPUS ROLANTE

Rodovia RS-239, Km 68 - Campinas; Rolante/RS – CEP: 95.690-000; Fone: (51) 3547-9600

E-mail: cti@rolante.ifrs.edu.br



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 o usuário não tenha acesso ao sistema, o setor de TI realiza o devido atendimento, e posteriormente o usuário deverá abrir o chamado técnico para registro.
02. O chamado de suporte chega até o setor de TI e o atendimento é agendado conforme fila do Setor;
03. Após o atendimento o solicitante tem a conclusão/resolução do problema, formalizado pelo próprio chamado e/ou e-mail do sistema de chamados;
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, se possível, já aplica a resolução. Caso contrário, aciona-se os respectivos responsáveis pela solução.
05. Caso não seja possível a resolução do problema, é disponibilizado um computador provisório, conforme disponibilidade, 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;

IFRS CAMPUS ROLANTE

Rodovia RS-239, Km 68 - Campinas; Rolante/RS – CEP: 95.690-000; Fone: (51) 3547-9600

E-mail: cti@rolante.ifrs.edu.br



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 respectiva 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 Presença da Rede Nacional de Pesquisa - RNP no Rio Grande do Sul);
05. Em paralelo a situação acima, o link de contingência automaticamente entra em produção, 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 virtualizado 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 o status da controladora WiFi, se está em operação.
 - a. Positivo, seguir para passo 02;
 - b. Negativo, solucionar o problema da mesma;
02. Verificar os *access point* (rádios) e *clients* para conexão.

IFRS CAMPUS ROLANTE

Rodovia RS-239, Km 68 - Campinas; Rolante/RS – CEP: 95.690-000; Fone: (51) 3547-9600

E-mail: cti@rolante.ifrs.edu.br



03. Para verificar a solução do problema usa-se um dispositivo, por amostragem, para testes.

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 Setor de Infraestrutura e/ou 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 reestabelecida.

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://chamados.rolante.ifrs.edu.br>;
02. O chamado de suporte chega até o setor de TI e o atendimento será realizado, conforme fila de prioridades dos chamados;
03. Após o atendimento o solicitante tem a conclusão/resolução do problema, formalizado pelo próprio chamado e/ou e-mail do sistema de chamados;

IFRS CAMPUS ROLANTE

Rodovia RS-239, Km 68 - Campinas; Rolante/RS – CEP: 95.690-000; Fone: (51) 3547-9600

E-mail: cti@rolante.ifrs.edu.br



6. Comunicação

Quem deve comunicar?

Qualquer membro da comunidade acadêmica 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*.

De que forma ?

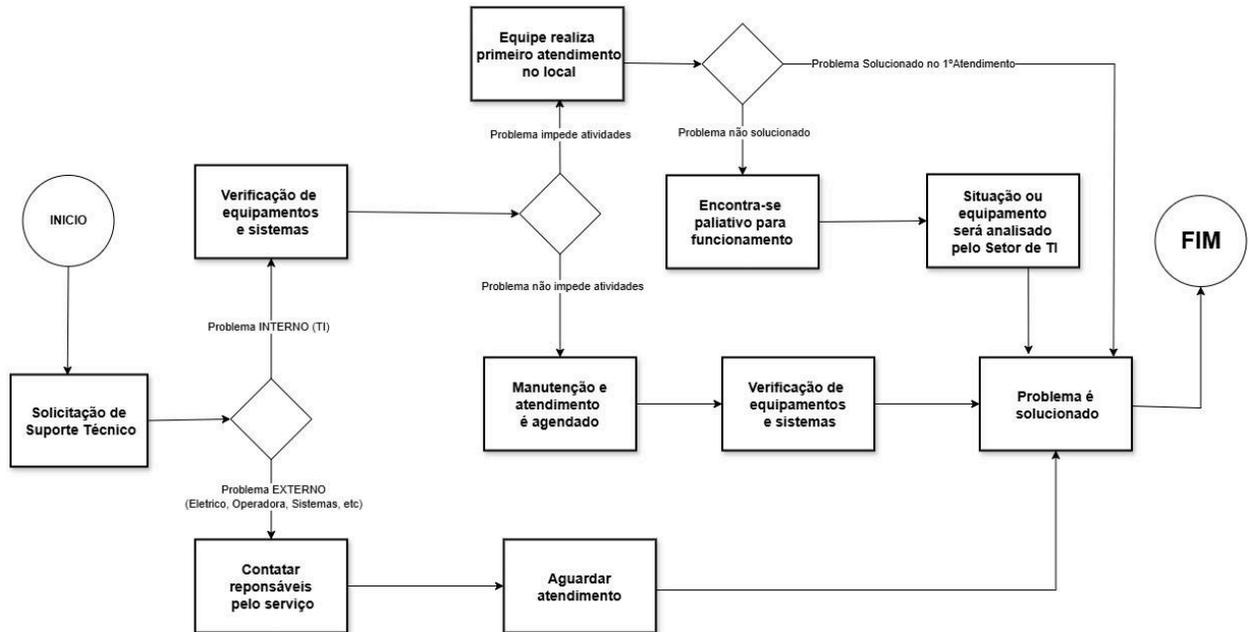
Os problemas detectados devem ser informados prioritariamente através do Sistema de Suporte, através do endereço <https://chamados.rolante.ifrs.edu.br>;

Outra forma de comunicação é o e-mail institucional do Setor de Tecnologia da Informação: suporte@rolante.ifrs.edu.br.

Ainda, em último caso, pode-se ligar para o telefone da instituição - (51) 3547-9600.



7. Fluxograma



Este plano entra em vigor a partir da data de sua aprovação pelo Conselho de Campus.