



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

# **PLANO DE CONTINGÊNCIA**

## **COORDENAÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO CAMPUS RIO GRANDE– IFRS**



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

## 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 Rio Grande 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, DATACENTER 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.



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

**DATACENTER:** Ambiente projetado para abrigar servidores e outros componentes como sistemas de armazenamento de dados (Storages), ativos de rede (switches, roteadores) e telefonia, tendo como objetivo principal garantir a disponibilidade de equipamentos que rodem sistemas necessários para o funcionamento da instituição.

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

**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 Rio Grande.

**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 Rio Grande.

**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 Rio Grande.

**TI:** Tecnologia da Informação

**VM:** Máquina Virtual, virtualizada no servidor *VMware*.

## **4. COMITÊ DE GESTÃO DE CRISE**

### **4.1 Equipe do Setor de Tecnologia da Informação do Campus Rio Grande**

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 Rio Grande.



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

#### **4.2 Servidores do Campus Rio Grande**

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 Rio Grande.

### **5. 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.

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.



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

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, por exemplo, nas atividades que não podem ser interrompidas: aulas, palestras, pregões eletrônicos, webconferências.

## 7. ESTRATÉGIAS DE CONTROLE, MONITORAMENTO E TRATAMENTO DE INCIDENTES

### 7.1 Problemas com computadores nos laboratórios de informática

- Professores que estão utilizando ou que irão utilizar o referido laboratório, informam ao Setor de TI do Campus através do Sistema de Suporte, enviando um e-mail para o endereço [suporte.cti@riogrande.ifrs.edu.br](mailto:suporte.cti@riogrande.ifrs.edu.br);
- O chamado de suporte chega até o setor de TI e o atendimento é agendado;
- Após o atendimento o solicitante é informado da conclusão/resolução do problema informado;
- 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*.

### 7.2 Problemas com computadores administrativos

- O servidor que está utilizando o equipamento, informa ao Setor de TI do Campus através do Sistema de Suporte, enviando um e-mail para o endereço [suporte.cti@riogrande.ifrs.edu.br](mailto:suporte.cti@riogrande.ifrs.edu.br). Caso não seja possível acessar o e-mail, o chamado pode ser aberto através do ramal telefônico do Setor de TI;
- O chamado de suporte chega até o setor de TI e o atendimento é agendado;
- Após o atendimento 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 Rio Grande**

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.

### **7.3 Problemas de conexão com a rede interna**

- a) Identificar em qual prédio do campus está ocorrendo o problema;
- b) Analisar a conexão do servidor central até o prédio 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.

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

- a) Identificar em qual prédio do campus está ocorrendo o problema;
- b) Analisar a conexão do servidor central até o prédio 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 até o Modem da Operadora. Caso haja conexão interna até os referidos equipamentos, deverá ser aberto 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.

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

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

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

- a) Verificar se o equipamento do aluno está cadastrado na rede para recebimento de endereço DHCP;
- b) Verificar se o endereço MAC do equipamento confere com o informado pelo aluno;
- c) Caso não esteja cadastrado, orientar o aluno a preencher o formulário de solicitação de acesso à internet que se encontra no site do Campus Rio Grande;
- d) Após o cadastro realizado o Setor de TI tem 24 horas para realizar o cadastro do equipamento do aluno, conforme informado no formulário de solicitação.

### **7.7 Problemas com equipamentos de rede**

- a) Identificar qual equipamento está apresentando problema;



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

- 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.

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

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

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

- a) Caso seja identificada queda ou falta total de energia elétrica no Campus informamos a Coordenação de Infraestrutura (CInfra) 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 DATACENTER;
- 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 reestabelecida.

### **7.10 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, enviando um e-mail para o endereço [suporte.cti@riogrande.ifrs.edu.br](mailto:suporte.cti@riogrande.ifrs.edu.br);
- b) O chamado de suporte chega até o setor de TI e o atendimento é agendado;
- c) Após o atendimento o solicitante é informado da conclusão/resolução do problema reclamado;

## **8. COMUNICAÇÃO**

### **8.1 Quem deve comunicar**

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



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

**8.2 A quem comunicar**

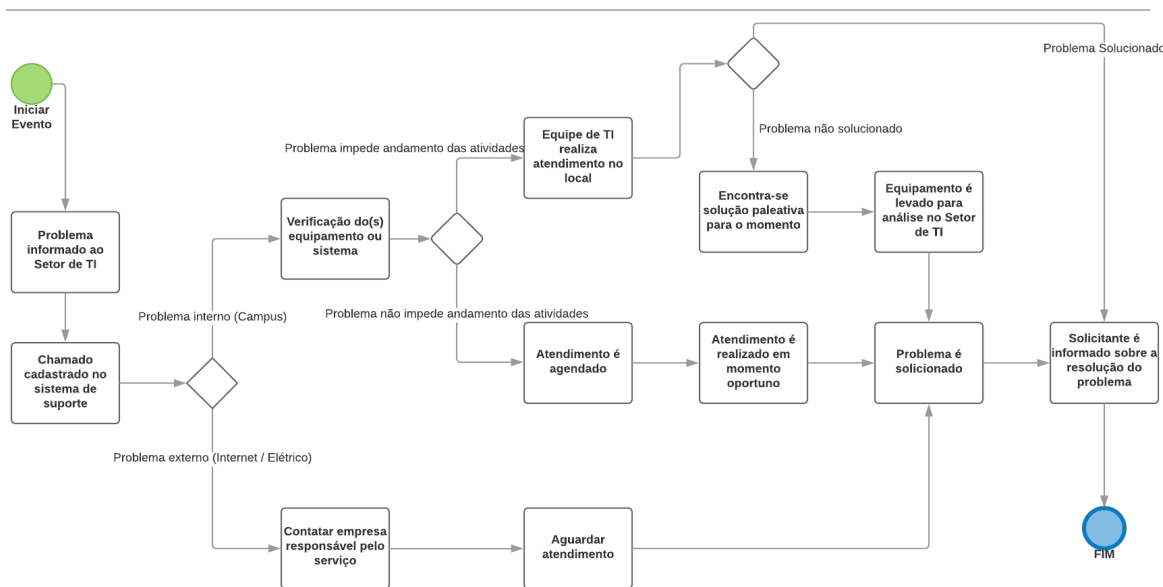
A comunicação deve ser feita para o Setor de TI do Campus Rio Grande.

**8.3 Como comunicar**

Os problemas detectados devem ser informados através do Sistema de Suporte, enviando um e-mail para o endereço [suporte.cti@riogrande.ifrs.edu.br](mailto:suporte.cti@riogrande.ifrs.edu.br).

**9. FLUXOGRAMA**

FLUXOGRAMA - TI CAMPUS RIO GRANDE



**10. PUBLICAÇÃO**

Este documento deve ser publicado no site institucional.