



**PLANO DE CONTINGÊNCIA DE  
TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO  
DA FACULDADE ITOP**

## 1. OBJETIVO

Uma vez que falhas nos serviços de TI impactam diretamente nos setores administrativos e da Faculdade ITOP, almeja-se com este plano prover medidas de proteções rápidas e eficazes para os processos críticos de TI relacionados aos sistemas essenciais.

Este plano também objetiva estabelecer procedimentos de comunicação e mobilização para controle, em caso de contingências e emergências que possam ocorrer durante as atividades relacionadas a Tecnologia da Informação, visando 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 na Faculdade ITOP.

## 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 Plano de Contingência.

**Áreas Sensíveis:** Áreas que sofrem fortes efeitos negativos quando atingidas pelas consequências da emergência. Dentre elas encontram-se os laboratórios de informática, salas administrativas, Salas de Aula, Sala de Leitura, Sala dos professores, DataCenter, Coordenações 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.

**DataCenter:** ou Centro de Processamento de Dados, é um ambiente projetado para concentrar servidores, equipamentos de processamento e armazenamento de dados, e sistemas de ativos de rede, como switches, roteadores e outros.

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

**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 da Faculdade ITOP

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

**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 da Faculdade ITOP.

**TI:** Tecnologia da Informação

## **4. RESPONSABILIDADES**

### **4.1. Equipe do Setor de Tecnologia da Informação**

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 da Faculdade ITOP.

### **4.2. Funcionário da Faculdade ITOP**

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

## **5. NÍVEIS DE INCIDENTES**

**Nível I** – Hipótese acidental que pode ser controlada pela equipe de TI da Faculdade 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 dos Funcionário. Exemplo: Problema com o funcionamento do Computador (não liga, travado, Sem internet) ou ainda sistemas offline impedindo o uso do mesmo.

**Nível III** – Hipótese acidental que impede o uso de sistemas ou equipamentos de toda a Faculdade, impedindo assim o desenvolvimento do trabalho de todos os Funcionário da Faculdade. Ex: Falha na conexão com a internet ou queda de energia elétrica na Faculdade ITOP ou ainda problema técnico em algum servidor de rede que controla a conexão interna da Faculdade.

## 6. PRINCIPAIS RISCOS

O Plano de Contingência foi desenvolvido para ser acionado quando da ocorrência de cenários que apresentam risco à continuidade dos serviços essenciais.

O quadro abaixo define estes riscos e aponta quais parâmetros para reportar as possíveis causas da ocorrência.

<b>Evento</b>	<b>Possíveis</b>
01- Interrupção de energia elétrica	Causada por fator externo à rede elétrica do prédio ou de sua localidade com duração da interrupção superior a 30 minutos. Causada por fator interno que comprometa a rede elétrica do prédio com curto-circuito, incêndio e infiltrações.
02- Falha na climatização do DataCenter	Superaquecimento dos ativos devido a falha no sistema de climatização
03 - Indisponibilidade de rede/circuitos	Rompimento de cabeamento decorrente de execuções obras internas, desastres ou acidentes.
04 - Falha humana	Acidente ao manusear equipamentos
06- Falha de hardware	Falha que necessite reposição de peça ou reparo cujo reparo ou aquisição dependa de processo licitatório
07 – Falha de Software	O sistema operacionais podem danificar durante o uso dos mesmo. Isso ocorre devida algum problema de Hardware ou até mesmo algum software.
07- Ataque cibernético	Ataque virtual que comprometa o desempenho, os dados ou configuração dos serviços essenciais

## 7. PRINCIPAIS PROBLEMAS, INCIDENTES E DEVIDAS AÇÕES DE CONTINGÊNCIA

### 7.1. Problemas com computadores nos laboratórios de informática

- Professores que estão utilizando ou que irão utilizar o referido laboratório, informam o problema ao Setor de TI da Faculdade ITOP através do Sistema de Suporte, enviando um E-mail para o endereço [ti@faculdadeitop.edu.br](mailto:ti@faculdadeitop.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 Funcionário que está utilizando o equipamento, informa o problema ao Setor de TI do Campus através do Sistema de Suporte, enviando um e-mail para o endereço [ti@faculdadeitop.edu.br](mailto:ti@faculdadeitop.edu.br) ou pelo ramal 22. 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;
- 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

- O Setor de TI identificará em qual bloco da Faculdade ITOP está ocorrendo o problema;
- Analisar a conexão do servidor central até o bloco afetado;
- Identificar a causa do problema;
- Caso o problema de conexão seja em toda a Faculdade ITOP, verifica se os servidores de endereços DHCP e estão funcionando adequadamente.

## 7.4. Problemas de conexão com a internet

- Identificar em qual bloco do Campus está ocorrendo o problema;
- Analisar a conexão do servidor central até o bloco afetado
- Identificar a causa do problema;
- Detectado problema externo de internet, ativar o link de internet de contingência.
- Abrir chamado de suporte com a operadora, visando o reestabelecimento do serviço

## 7.5. Problemas com equipamentos de rede

- Identificar qual equipamento está apresentando problema;
- Caso possível, realizar a manutenção do mesmo;

- Caso não tenha como consertar, realizar a troca do equipamento de forma que haja o menor transtorno possível no desempenho das atividades dos funcionários, alunos e Professores da Faculdade ITOP.

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

- Identificar qual o problema e onde está ocorrendo;
- Detectado problema de cabeamento de rede, refazer a conexões e ponteiros;
- Verificar as ligações (Switches) do cabeamento que está com defeito e testá-lo, bem como os conectores RJ45;
- Caso haja necessidade, efetuar a troca do cabo ou cabos que estão apresentando falhas;

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

- Caso seja identificada queda ou falta total de energia elétrica na Faculdade ITOP informar o Departamento de Administração e Planejamento (DAP) para as devidas providências;
- Se a falta de energia for de curta duração, máximo 30 minutos, os sistemas e servidores de rede continuam em funcionamento, pois estão ligados em um nobreak no DataCenter;

#### **7.8. Ordem para o desligamento dos servidores**

- Desligar o servidor de Firewall;

#### **7.9. Ordem para religar dos servidores**

- Ligar o servidor de Firewall;

#### **7.10. Problema de acesso ao AVA (Sistema Educacional EORBIT)**

- Qualquer tipo de problema com o AVA o setor de TI da Faculdade ITOP abre uma demanda para o suporte do sistema EORBIT no endereço <https://atendimento.lifesistemas.com.br/>. Os mesmo corresponde conforma um cronograma de atendimento interno da empresa terceirizada.

#### 7.11. Problemas com as informações salvas na Nuvem

- Todas as informações são salvas na nuvem no sistema educacional, sendo responsabilidade da empresa Terceirizada EORBIT a manter a mesma segura e o sistema de backup eficaz.. A mesma contém uma política de backups e Atualização do sistema para manter as informações da Faculdade ITOP.

#### 7.12. 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.
- Informar o problema a Setor de TI da Faculdade ITOP através do Sistema de Suporte, enviando um e-mail para o endereço [ti@faculdadeitop.edu.br](mailto:ti@faculdadeitop.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 reclamado;

## 8. COMUNICAÇÃO

### 8.1. Quem deve comunicar

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

### 8.2. A quem comunicar

A comunicação deve ser feita para o Setor de TI da Faculdade ITOP

### 8.3. Como comunicar

Os problemas detectados devem ser informados enviando um e-mail para o endereço [ti@faculdadeitop.edu.br](mailto:ti@faculdadeitop.edu.br) ou através do **ramal 22**.