



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

PLANO DE CONTINGÊNCIA

TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

CAMPUS PORTO ALEGRE – IFRS



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

1. Objetivo

Este plano tem como finalidade criar protocolos de comunicação e organização para lidar com situações imprevistas e urgentes que possam surgir durante a prestação dos serviços de Tecnologia da Informação, no âmbito do Campus Porto Alegre do IFRS. O objetivo é garantir que as medidas adequadas sejam tomadas para resolver ou mitigar os problemas que surgirem.

2. Aplicação

Este documento se aplica aos serviços de Tecnologia da Informação que são executados no Campus Porto Alegre do IFRS.

Este documento deverá ser empregado no preenchimento dos planos de ações cabíveis a cada ocorrência.

3. Equipe de TI

A equipe da Diretoria de TI do Campus Porto Alegre é formada por:

- a. Equipe de Operações a Sistemas: Atua na garantia das funcionalidades dos sistemas informatizados e mantidos pelo Campus Porto Alegre;
- b. Equipe de Redes de Computadores: Atua em relação aos elementos ativos (switches, roteadores, etc.) e passivos (cabearamento em geral) da rede de computadores do Campus Porto Alegre;
- c. Equipe de Suporte Técnico: Atua na manutenção dos computadores, tanto em relação ao hardware quanto aos softwares, abrangendo os dispositivos administrativos e acadêmicos (laboratórios de informática).

4. Definições

- a. **Acionamento:** processo de iniciar ou ativar sistemas de tecnologia da informação, como servidores, redes, bancos de dados, aplicativos, etc. Esse acionamento pode ser manual, automático ou semiautomático, dependendo das necessidades e configurações do sistema.
- b. **Administrador do Plano de Contingência:** é o responsável pela manutenção e atualização dos dados e procedimentos necessários à plena operacionalidade



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

dos sistemas computacionais do Campus Porto Alegre.

- c. **Áreas Sensíveis:** são 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.
- d. **Área Vulnerável:** área atingida pela extensão dos efeitos provocados por um evento de falha.
- e. **Contingência:** é uma abordagem proativa para lidar com eventos imprevistos, garantindo que as organizações possam continuar operando de maneira eficaz, mesmo em situações adversas.
- f. **CPD:** Centro de Processamentos de Dados do Campus.
- g. **Incidente:** é definido como qualquer evento que não seja parte da operação padrão de um serviço de TI e que cause, ou possa causar, uma interrupção ou degradação do serviço. Isso inclui falhas de hardware, erros de software, interrupções na rede, solicitações de serviço não planejadas, entre outros eventos que impactam negativamente a disponibilidade, desempenho ou qualidade de um serviço de TI.
- h. **Problema:** é definido como a causa raiz ou subjacente de um ou mais incidentes. Enquanto um incidente é um evento que interrompe ou degrada um serviço de TI, um problema é a causa subjacente que precisa ser identificada e resolvida para evitar a recorrência de incidentes semelhantes no futuro.
- i. **Intervenção:** envolve tomar medidas ativas para resolver problemas, incidentes ou situações que possam afetar a entrega eficaz de serviços de TI e a operação do negócio.
- j. **Sistema de Suporte:** O Sistema SACS (<https://sacs.poa.ifrs.edu.br/>) 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.
- k. **Situação de Emergência:** refere-se a uma condição crítica que requer uma resposta imediata para evitar danos significativos aos serviços de TI, à infraestrutura ou ao negócio como um todo. Essas situações podem surgir devido a eventos imprevistos, como desastres naturais, falhas graves de hardware ou software, ciberataques, entre outros incidentes graves.



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

- l. **TI:** Tecnologia da Informação.
- m. **VM:** Máquina Virtual, virtualizada no servidor Xen Server.
- n. **DataCenter:** instalação centralizada projetada para abrigar sistemas de computação, armazenamento de dados e componentes de rede necessários para processar, armazenar e distribuir informações de uma organização.

5. Responsabilidades

- a. **Equipe do Setor de Tecnologia da Informação do Campus Porto Alegre:**
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 Porto Alegre.
- b. **Servidores/Discentes:** 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 Porto Alegre.

6. Registro de Chamado (Novo Ticket):

são ações de devem ser realizadas através do sistema SACs, quando o servidor/discente necessita se identificar, através de seu login da rede de computadores do Campus. A Figura 1, abaixo, ilustra as informações necessárias para a abertura de chamado, após o processo de autenticação.

Caso não tenha acesso ao sistema SACs, o acionamento pode ser realizado através de mensagem por email para sacs.redescomunicacoes@poa.ifrs.edu.br, sacs.suportetecnico@poa.ifrs.edu.br ou operacoes.sistemas@poa.ifrs.edu.br, conforme a natureza do evento.



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

Setor inicial demandado

TI - Redes e Comunicações *

Resumo do Ticket *

Em uma frase curta, expresse o que você necessita.

<> ¶ B I U ↻ ☰ ☷ ☹ ☺ 📎 📄 🔗 ☰ —

Especifique aqui neste campo o maior número de detalhes possível sobre o chamado que está abrindo. Quanto melhor você informar, mais rápido o operador poderá identificar o problema e te prover uma solução. Se desejar, arraste arquivos para este campo de forma a anexá-los ao seu chamado (capturas de tela, imagens, PDFs, documentos, etc).

📎 Arraste e solte os arquivos aqui ou selecione-os

Setor do Requisitante *

— Indique o seu setor / setor requisitante —

Prédio/Sala *

Ex. Torre Norte/100.

Indique o Prédio/Sala

Ramal/Celular/WhatsApp *

Horário preferencial de atendimento *

Indique o melhor horário no qual podemos lhe atender.

Você pode selecionar mais de um item

Dias preferenciais para atendimento *

Indique o melhor dia no qual podemos lhe atender.

Você pode selecionar mais de um item

Deadline / Prazo máximo de resolução

📅 00:00 ▾

Número do Patrimônio do Equipamento (se aplicável)

IFRS/ULBRA/UFRGS + NUMERO

Figura 1 - Campos necessários para abertura de um novo ticket.

7. Processos de Controle/Eventos/Incidente a Serem Monitorados

A seguir, apresentamos os principais processos operacionais realizados pela equipe de TI de nossa Diretoria. O detalhamento de cada processo fica armazenado em nossa base de conhecimento:

- Desligamento dos servidores (Antes do esgotamento das baterias da UPS)
- Religamento dos Servidores



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

- Configurar Backup
- Configurar novo AP-Router
- Configurar novo servidor
- Configurar novo Switch
- Verificar pontos de rede
- Verificar problemas de rede das Impressoras
- Acessos Locais/Remotos
- Telefonia Fixa Interna e Configurações
- VLANs e Configurações
- Endereçamentos de IPs
- Cadastro de e-mail institucional para servidor
- Regulamentação do e-mail
- Criação de e-mail para estudantes (discentes)
- Troca de senha de redes
- Backup de servidor físico
- Atualização da página do Campus
- Backup de servidor virtual
- Atualização de imagens de Laboratórios

8. Laboratórios de Informática (Acadêmicos)

Os laboratórios de informática constituem em uma importante área de atuação das equipes de suporte técnico e de redes de computadores do Campus Porto Alegre.

Dentre as atividades realizadas na manutenção dos computadores, destacamos:

- Atualizações de Software
- Atualizações de Hardware
- Verificação de Conectividade de Rede
- Monitoramento de Segurança
- Avaliação de Desempenho
- Manutenção Preventiva
- Gestão de Inventário

No apêndice A, disponibilizamos o manual de laboratório, no qual estão afixados em todos os laboratórios para orientar os usuários em relação às regras de uso dos



equipamentos e procedimentos em geral.

9. 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 1, abaixo, define estes riscos e aponta quais parâmetros para reportar as possíveis causas da ocorrência.

Evento	Possíveis Causas
Interrupção de energia elétrica	Causada por fator externo à rede elétrica do prédio ou de sua localidade com duração da interrupção superior a 10 minutos.
Falha na climatização do datacenter	Superaquecimento dos ativos devido a falha no sistema de climatização
Indisponibilidade de Rede externa (Internet)	Rompimento de cabeamento decorrente de execuções obras internas, desastres ou acidentes
Falha humana	Acidente ao manusear equipamentos
Ataques internos	Ataque aos ativos do DataCenter e equipamentos de TI dos laboratórios, salas de aula e de uso administrativo/ensino
Falha de hardware	Falha que necessite reposição de peça ou reparo cujo reparo ou aquisição dependa de processo licitatório
Ataque cibernético	Ataque virtual que comprometa o desempenho, os dados ou configuração dos serviços essenciais

Quadro 1: Lista de Eventos



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

10. Comunicação e Notificações

Em caso de um incidente ou situação de emergência na infraestrutura de TI, o servidor ou discente deve comunicar o evento à equipe de TI, através do sistema SACs (<http://sacs.poa.ifrs.edu.br>) ou em caso de impossibilidade de acesso a este sistema, a comunicação deve ser realizada através dos emails:

- sacs.redescomunicacoes@poa.ifrs.edu.br.
- sacs.suportetecnico@poa.ifrs.edu.br.
- operacoes.sistemas@poa.ifrs.edu.br.

Diretoria de Tecnologia da Informação
IFRS Campus Porto Alegre



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

Apêndice A

REGULAMENTO DE UTILIZAÇÃO DOS LABORATÓRIOS DE INFORMÁTICA

Os Laboratórios de Informática da Instituição são espaços acadêmicos de natureza instrumental, destinando-se prioritariamente ao desenvolvimento de atividades curriculares dos estudantes. Estão equipados com hardware e software necessários ao desenvolvimento das atividades pedagógicas, conectados em rede com acesso a Internet, que deve ser usada como forma de maximizar o acesso à informação em apoio ao ensino, a pesquisa, a extensão e atividades indissociáveis.

Os equipamentos do laboratório de informática estão disponíveis para todas as pessoas vinculadas à instituição, sendo o seu uso destinado exclusivamente às atividades institucionais.

1. DISPOSIÇÕES GERAIS

- 1.1 Os Laboratórios de Informática são reservados prioritariamente para os professores ministrarem as aulas referentes aos cursos regulares.
- 1.2 Havendo disponibilidade de horário, poderão ser utilizados pelos demais usuários da instituição, desde que esteja presente um responsável (professor/tutor, técnico de laboratório, monitor, bolsista).
- 1.3 É dever de cada usuário ler as informações deste documento, estando qualquer tipo de infração ausente de atenuantes sob alegação de não conhecimento das regras.
- 1.4 Estas normas podem ser alteradas de acordo com as necessidades percebidas pela Diretorias de TI e Ensino, sem prévio aviso, desde que afixadas e publicadas nos Laboratórios e site institucional.
- 1.5 Durante a utilização dos laboratórios, o professor/tutor, os técnicos de laboratório, os monitores e bolsistas, são os agentes responsáveis por fazer cumprir as normas descritas neste documento.

2 DEVERES DOS USUÁRIOS

- 2.1 A utilização dos laboratórios compreende a prévia leitura e aceitação por parte dos usuários das presentes regras. Não será aceita a alegação de desconhecimento das normas como atenuante para faltas cometidas.
- 2.2 Comunicar qualquer problema técnico ou de utilização dos equipamentos à Coordenadoria de Suporte Técnico, setor responsável pela manutenção funcional dos laboratórios, ou, se em horário de aula, ao professor.
- 2.3 Zelar pela manutenção de um ambiente limpo e organizado nas dependências dos Laboratórios.
- 2.4 Zelar pela conservação e bom uso dos equipamentos oferecidos.
- 2.5 Responsabilizar-se pelas cópias de segurança de todos os seus arquivos.



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

- 2.6 Respeitar o silêncio nos Laboratórios.
- 2.7 Ligar e desligar as máquinas dentro dos procedimentos comuns dos sistemas operacionais.
- 2.8 Zelar pela segurança de sua credencial de acesso provida pela Diretoria de TI. Credenciais são únicas, pessoais e intransferíveis, não devendo ser compartilhadas.
- 2.9 Não abandonar aberta uma sessão de acesso aos computadores, sem efetuar logout/logoff
- 2.10 Não utilizar a opção “Bloquear Computador”.
- 2.11 Ao término das aulas, os usuários devem organizar as cadeiras e os recursos utilizados. Equipamentos de ar condicionado devem ser desligados, bem como projetores.
- 2.12 Ao término do dia (apenas na última aula do dia), todos os computadores deverão ser desligados.
- 2.13 Manter sempre as portas fechadas quando em uso do ar condicionado.

AOS DOCENTES, TUTORES, BOLSISTAS

- 2.14 Ao término de suas atividades, verifique a organização geral do Laboratório, apague o quadro branco ou lousa, oriente os usuários a organização do mobiliário e equipamentos, desligue os equipamentos utilizados e luzes.
- 2.15 Os materiais (pincéis atômicos, apagador, controles do ar condicionado, etc.) solicitados ao Setor de Apoio Acadêmico são de uso exclusivo do docente/tutor e devem ser devolvidos ao fim de suas atividades, evitando dano, perda e desgaste desnecessário dos mesmos.
- 2.16 Nunca se ausente do Laboratório durante as suas aulas, nem saia do Laboratório antes de todos os alunos.
- 2.17 O uso de caixas de som/multimídia estará sujeito à disponibilidade e por solicitação pessoal do professor/tutor junto ao Setor de Apoio Acadêmico.
- 2.18 A instalação/reinstalação dos softwares nos laboratórios é feita conforme calendário da Diretoria de TI/Coordenadoria de Suporte Técnico, previamente ao início de cada semestre. A solicitação de instalação de softwares adicionais, deverá ser feita com no mínimo 15 dias de antecedência à Coordenadoria de Suporte Técnico.
- 2.19 A reserva dos Laboratórios com o objetivo de ministrar aulas extracurriculares, deverá ser solicitada no meio adequado (sistema de reservas ou ao Setor de Apoio Acadêmico).
- 2.20 São deveres do docente/tutor: a operação, digitação, impressão, configuração prévia, preparação de softwares e materiais didáticos relacionados com TI.
- 2.21 As chaves para abertura e fechamento dos laboratórios deverão ser retiradas e devolvidas pelos responsáveis de uso, não podendo ser transferida essa responsabilidade aos estudantes.

3 PROIBIÇÕES AOS USUÁRIOS

- 3.1 Utilizar ou entrar no laboratório em horários destinados às aulas de outra turma que não a do usuário;
- 3.2 Consumir bebidas e/ou alimentos, fumar, comportar-se inadequadamente ou utilizar linguagem



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

- não compatível com o ambiente acadêmico.
- 3.3 Uso de aparelhos de telefonia celular (LEI Nº 12.730, DE 11 DE OUTUBRO DE 2007 regulamentada pelo DECRETO Nº 52.625, DE 15 DE JANEIRO DE 2008).
 - 3.4 Uso de qualquer aparelho sonoro (MP3/MP4 player, iPod, walkman, etc) que possa perturbar o andamento das atividades do laboratório.
 - 3.5 Compartilhar credenciais de acesso ou utilizar de qualquer meio para apoderar-se das senhas de outros usuários.
 - 3.6 Instalar qualquer programa nos computadores sem permissão da Coordenadoria de Suporte Técnico.
 - 3.7 Alterar as configurações dos programas instalados nos computadores de forma deliberada que impeça ou dificulte a utilização por parte de outros usuários do laboratório.
 - 3.8 Criar, alterar ou remover arquivos, programas ou scripts, com o intuito de alterar ou comprometer o desempenho e funcionamento dos equipamentos, dados armazenados ou sistemas oferecidos; tais como criação e/ou propagação de vírus, criação e utilização de sistemas de criptografia que causem a indisponibilidade dos serviços e/ou destruição de dados.
 - 3.9 Utilizar de qualquer meio lógico para interceptar dados de forma não autorizada.
 - 3.10 Abrir, reposicionar, mover ou remover qualquer tipo de equipamento dos laboratórios.
 - 3.11 Apoiar materiais pesados sobre as bancadas ou demais equipamentos, sendo vedado inclusive sentar sobre as mesmas.
 - 3.12 Navegar em sites com conteúdo sensual, erótico e/ou pornográficos, hacker, proxys, bate-papo, jogos, charges, piadas/humor, novelas, esporte, tv, música, música on-line, mensagens, cartões e fazer download de qualquer tipo de software não relacionado aos objetivos acadêmicos do ambiente.
 - 3.13 Deixar uma sessão de usuário aberta, sem efetuar logout/logoff.
 - 3.14 Bloquear os computadores ao sair.
 - 3.15 Utilizar os computadores para fins pessoais, comerciais, políticos ou qualquer outro tipo de atividade incompatível com as tarefas acadêmicas.
 - 3.16 Desenvolver, manter, utilizar ou divulgar dispositivos que possam causar danos aos sistemas e às informações armazenadas, tais como criação e/ou propagação de vírus, criação e utilização de sistemas de criptografia que causem a indisponibilidade dos serviços e/ou destruição de dados.
 - 3.17 Usar os computadores para a prática de qualquer ato ilícito com penalidade prevista em lei.
 - 3.18 Deixar arquivos pessoais gravados nos discos dos computadores (Os mesmos serão apagados pela Coordenadoria de Suporte Técnico).
 - 3.19 Desenvolver qualquer atividade não relacionada aos objetivos acadêmicos dos ambientes oferecidos.

4 EQUIPE DE INFORMÁTICA

- 4.1 Cabe somente à equipe da Coordenadoria de Suporte Técnico a manutenção, testes e instalação de qualquer software nos laboratórios;



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

- 4.2 A Coordenadoria de Suporte Técnico poderá permitir a eventual instalação de software para uso acadêmico por docente/bolsista/técnico de laboratório sob demanda e análise prévia de viabilidade.
- 4.3 A Diretoria de TI não se responsabiliza pela segurança de dados copiados para dispositivos pessoais (HDs externos, pen drive, cds, etc), de estudantes e/ou professores, bem como, de objetos esquecidos nas dependências dos laboratórios.
- 4.4 Os monitores de informática, são os representantes da equipe da Coordenadoria de Suporte Técnico nos laboratórios. Poderão orientar e fazer valer as normas de bom uso dos equipamentos e do laboratório.
- 4.5 A Coordenadoria de Suporte Técnico poderá orientar professores e alunos sobre as melhores formas de utilização dos recursos computacionais, quando solicitado.

5 DAS PENALIDADES POR USO INADEQUADO DOS LABORATÓRIOS

- 5.1 Atitudes ou comportamentos considerados inadequados para o ambiente do laboratório, que violem as regras já enumeradas, serão motivo para advertência e até mesmo possível abertura de processo disciplinar previsto na norma institucional vigente em casos de maior gravidade ou reincidência.
- 5.2 Quando constatado pela equipe da Coordenadoria de Suporte Técnico que algum equipamento ou sistema foi utilizado incorretamente e danificado, deliberadamente ou não, o usuário que tiver causado o dano deverá ressarcir a Instituição pelas respectivas despesas de reparo ou manutenção dos equipamentos e materiais danificados, conforme normas disciplinares vigentes da instituição.
- 5.3 De forma geral, as infrações no uso do laboratório serão tratadas da seguinte forma:
- 5.4 Poderá ser feita a orientação oral ao usuário infrator, pelo responsável do Laboratório (professor/tutor, técnico de laboratório, monitor ou bolsista). Em caso de reincidência, deverá ser notificado também o Coordenador do Curso.
- 5.5 Em casos reiterados ou de maior gravidade (dano ao patrimônio ou infraestrutura do laboratório), será efetuado o registro e notificação por escrito do ocorrido, pela Diretoria de TI, que efetuará o encaminhamento concomitante à Diretoria de Ensino, para abertura de Processo Disciplinar a fim de analisar, buscar a comprovação e apurar as responsabilidades e sanções aplicáveis.

Diretoria de Tecnologia da Informação
IFRS Campus Porto Alegre