



UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO
Centro de Filosofia e Ciências Humanas (CFCH)
Escola de Comunicação (ECO)
TIC

PLANO DE CONTINGÊNCIA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

1. OBJETIVO

Uma vez que falhas nos serviços de TI impactam diretamente nos setores administrativos e de ensino da Escola de Comunicação da UFRJ, 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 ECO-UFRJ.

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 o laboratório de informática, salas administrativas e demais locais que possuam equipamentos de informática.

Áreas Vulneráveis: Áreas atingidas 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.

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

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.

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

Situação de Emergência: Situação gerada por evento em um sistema ou equipamento que resulte ou possa resultar em danos aos próprios sistemas ou equipamentos que resulte ou possa resultar em danos próprios sistemas ou equipamentos ou ao desempenho do trabalho dos docentes, discentes e corpo técnico-administrativo da ECO-UFRJ. **TI:** Tecnologia da Informação.

4. RESPONSABILIDADE

Equipe do Setor de Tecnologia da Informação

Deve fornecer suporte técnico, auxiliando os docentes, discentes e colaboradores da ECO-UFRJ em todo trabalho computacional ou que envolva indiretamente os sistemas corporativos e acadêmicos da organização. Sua responsabilidade também consiste em administrar o local físico e informar a um nível superior sobre os problemas identificados para solução de forma rápida e precisa.

5. NÍVEIS DE INCIDENTES

Nível I – Hipótese acidental que pode ser controlada pela equipe de TI e que não afeta o andamento do trabalho da organização. 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 colaborador. Ex: Problema com o funcionamento do computador (não liga, travando, etc) ou ainda sistema *offline* impedindo o uso do mesmo.

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

Nível IV – Hipótese acidental que impede o uso de sistemas para o docente ou discente, afetando não só a equipe interna como seus respectivos clientes. Ex. Software acadêmico ou portal do aluno

indisponível.

Nível V - Hipótese acidental que impede o uso de sistemas para o docente, discente ou colaborador. Todo o trabalho da organização é suspenso ou impedido pela falha. Ex. Servidores e dados foram comprometidos através de um vírus ou ataque.

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 de ocorrência.

| Evento | Possíveis Causas |
|--|---|
| 01- Interrupção de energia elétrica | Causa por fator externo à rede elétrica do prédio ou de sua localidade com duração da interrupção superior a 20 minutos. |
| 02 – Falhas na climatização dos Servidores | Superaquecimento dos ativos sistema devido a falha no sistema de climatização. |
| 03 – Indisponibilidade rede/circuitos | Rompimento de cabeamento decorrente de execuções, obras internas, desastres ou acidentes. |
| 04 – Falha humana | Acidente ao manusear equipamentos. |
| 05 – Ataques internos (usuários insatisfeitos) | Ataque aos ativos dos equipamentos de TI do laboratório, sala de aula e de uso administrativo/ensino. |
| 06 – Falha de hardware | Falha que necessite reposição de peça ou reparo, cujo reparo ou aquisição dependa de processo de aquisição de novos equipamentos. |
| 07 – Ataque cibernético | Ataque virtual que comprometa o desempenho, os dados ou configurações dos servidores essenciais. |

7. PRINCIPAIS PROBLEMAS, INCIDENTES E DEVIDAS AÇÕES DE CONTIGÊNCIA.

Problemas com computadores no laboratório de informática

- Professores que estão utilizando ou que irão utilizar o referido laboratório, informam o problema ao

setor de TI enviando um e-mail para o endereço suporte@eco.ufrj.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*.

Problemas com computadores administrativos

- O colaborador que está utilizando o equipamento, informa o problema ao Setor de TI, enviando um e-mail para o endereço suporte@eco.ufrj.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.

Problemas de conexão com a rede interna

- O Setor de TI identificará qual serviço está sendo afetado;
- Analisar a conexão do usuário;
- Identificar a causa do problema;

Problemas de conexão com a internet

- Identificar a causa do problema.
- Abrir chamado de suporte com a operadora, visando o reestabelecimento do serviço.

Problemas com acesso aos sistemas internos da ECO-UFRJ

- Identificar qual sistema está apresentando problema de acesso.
- Identificar se o problema é para toda a organização ou apenas para alguns usuários;
- Informar ao responsável do sistema;

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 do desempenho das atividades dos demais colaboradores.

Problemas físicos com falta de energia elétrica

- Caso seja identificada queda ou falta total de energia elétrica informar à Direção Administrativa para as devidas providências.
- Caso a falta de energia dure mais de 20 minutos, os sistemas são desligados, bem como os equipamentos e serão religados assim que a energia for reestabelecida.

Outros problemas

Para qualquer outro tipo de problema que envolva a TI, como configurações de e-mail, impressoras, problemas de acesso que envolva login e senha e etc. Os passos a serem seguidos são os seguintes:

- Informar o problema ao Setor de TI enviando um e-mail para o endereço suporte@eco.ufrj.br.
- O chamado de suporte chega até o setor de TI e o atendimento é agendado.
- Caso seja necessário, o chamado será escalonado para outros setores ou responsáveis.
- Após o atendimento o solicitante é informado da conclusão/resolução do problema reclamado.

8. COMUNICAÇÃO

Quem deve comunicar

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

A quem comunicar

A comunicação deve ser feita para o Setor de TI da ECO-UFRJ.

Como comunicar

Os problemas detectados devem ser informados através do e-mail para o endereço suporte@eco.ufrj.br.