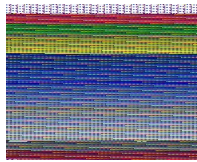


Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Rio Grande do Sul
Campus Erechim

PLANO DE CONTINGÊNCIA

TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - TI
CAMPUS ERECHIM – IFRS



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

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 - TI 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 - TI que são executados no *Campus Erechim* do IFRS.

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

3. DEFINIÇÕES / ESCLARECIMENTOS / SIGLAS / ABREVIações

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 CPDs (Centro de Processamento de Dados) dos 5 Blocos e a T.I.

Área Vulnerável: Área atingida pela extensão dos efeitos provocados por um evento de falha como exemplo os laboratórios de informática, salas administrativas, salas de aula.

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 Erechim

CPD: Centro de Processamentos de Dados do *Campus*.

DHCP: Dynamic Host Configuration Protocol.

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

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 Erechim*.

Intervenção: É a atividade de atuar durante a emergência, seguindo ações planejadas, visando minimizar os possíveis danos aos equipamento e sistemas de TI do *Campus Erechim*.

RNP: Rede Nacional de Pesquisa.

Sistema de Suporte: Sistema GLPI - (***Gestionnaire Libre de Parc Informatique***) instalado em um servidor web do *Campus Erechim*, 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 Erechim*.

TI: Tecnologia da Informação.

UPS: Uninterruptible Power Supply.

VM: Máquina Virtual, virtualizada no servidor.



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

4. O COMITÊ DE GESTÃO DE CRISE APRESENTA COMO RESPONSABILIDADE RESPECTIVAMENTE:

4.1 Equipe do Setor de Tecnologia da Informação do *Campus* Erechim

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* Erechim nas áreas sensíveis.

4.2 Servidores do *Campus* Erechim

Responsáveis por informar o Setor de Tecnologia da Informação - TI do *Campus*, caso detectem algum tipo de emergência ou hipótese acidental que ocorram em alguma das áreas vulneráveis ou sensíveis do *Campus* Erechim.

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*.



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

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.

		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, as atividades que não podem ser interrompidas: pregões eletrônicos, webconferências, sistema EAD, servidor de arquivos.

7. ESTRATÉGIAS DE CONTROLE, MONITORAMENTO E TRATAMENTO DE INCIDENTES

Abaixo seguem os procedimentos que descrevem as ações a serem tomadas pelos servidores do *Campus Erechim* e/ou do Setor de Tecnologia da Informação – TI em caso de ocorrência de problemas com equipamentos ou serviços.

7.1 Problemas com computadores nos laboratórios de informática

a) 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@erechim.ifrs.edu.br;

Rua Domingos Zanella, 104, Três Vendas – Erechim- RS
Fone/Fax: (54) 3321- 7501
www.erechim.ifrs.edu.br



Ministério da Educação

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

- b) O chamado de suporte chega até o setor de TI e o atendimento é agendado;
- c) O Setor tentará sanar o problema, caso não consiga o mesmo é enviado para assistência técnica externa;
- c) Após a normalização o solicitante é informado da conclusão/resolução do problema informado;

7.2 Problemas com computadores administrativos

- a) O servidor que está utilizando o equipamento, informa ao Setor de Tecnologia da Informação - TI do *Campus* através do Sistema de Suporte, enviando um e-mail para o endereço suporte@erechim.ifrs.edu.br. Caso não seja possível acessar o e-mail, o chamado pode ser aberto através do ramal telefônico do Setor de TI;
- b) O chamado de suporte chega até o setor de Tecnologia da Informação - TI e o atendimento é agendado;
- c) O Setor tentará sanar o problema, caso não consiga o mesmo é enviado para assistência técnica externa;
- d) Se o problema demorar mais que 4 horas para ser sanado o servidor ocupante daquele equipamento é orientado para ocupar outro equipamento que esteja disponível e onde possa realizar suas atividades;
- d) Após a normalização o solicitante é informado da conclusão/resolução do problema informado.

7.3 Problemas de conexão com a rede interna

- a) No caso da rede ADM certificar-se de ter cadastrado o equipamento na rede junto ao Setor de T.I.
- b) No caso de qualquer rede Wifi certificar-se de estar digitando a senha correta;
- c) No caso de rede cabeada utilizar um outro equipamento e solicitar suporte junto ao Setor de Tecnologia da Informação - TI do *Campus* através do Sistema de Suporte, enviando um e-mail para o endereço suporte@erechim.ifrs.edu.br ou, neste caso também poderá ser solicitado por telefone;
- d) O Setor de Tecnologia da Informação – TI analisa a conexão do servidor central até o bloco afetado;
- e) O Setor de Tecnologia da Informação – TI identifica a causa do problema;
- f) Caso o problema de conexão seja em pontual procede a troca ou re-grimpamento do cabo;



Ministério da Educação

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

- g) Caso seja em todo o campus, verificar se os servidores de endereços DHCP e de autenticação estão funcionando adequadamente.
- h) Após a normalização o solicitante é informado da conclusão/resolução do problema informado.

7.4 Problemas de conexão com a internet

- a) O servidor que detectou o problema informa ao Setor de Tecnologia da Informação – TI do *Campus* através do Sistema de Suporte, enviando um e-mail para o endereço suporte@erechim.ifrs.edu.br ou por telefone;
- b) O Setor de Tecnologia da Informação – TI analisa a conexão do servidor central até o bloco afetado;
- c) O Setor de Tecnologia da Informação – TI identifica 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.
- e) Caso não 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).
- f) Após a normalização o solicitante é informado da conclusão/resolução do problema informado.

7.5 Problemas com acesso aos sistemas internos do *campus*

- a) O servidor que detectar o problema informa ao Setor de Tecnologia da Informação - TI do *Campus* através do Sistema de Suporte, enviando um e-mail para o endereço suporte@erechim.ifrs.edu.br
- b) O Setor de TI identifica qual o sistema está apresentando problema de acesso;
- c) Verificar se a VM onde o mesmo está instalado está em execução;
- d) Caso esteja em execução, verificar a conexão de rede da VM e o DHCP no firewall;
- e) Caso não esteja em execução, iniciá-la no servidor e testar seu acesso novamente;
- f) Se estiver em execução tentar reiniciar a VM;
- g) Após a normalização o solicitante é informado da conclusão/resolução do problema informado.

7.6 Problemas com acesso à internet pelos alunos em equipamentos particulares

- a) Verificar se a rede acadêmica está online e funcionando em caso negativo reiniciar serviços ou voltar backup;
- b) Verificar se o roteador/access point ao qual o aluno está se conectando está funcional;



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

- c) Se o problema for no equipamento do aluno orientá-lo a procurar uma assistência técnica;
- d) É aberto um chamado técnico para estatística e feedback futuro.

7.7 Problemas com acesso à internet pelos servidores em equipamentos particulares

- a) Verificar configurações definidas de forma manual no equipamento;
- b) Verificar se a rede administrativa está online e funcionando em caso negativo reiniciar serviços ou voltar backup;
- c) Verificar se o referido servidor está cadastrado no DHCP;
- d) Verificar se o roteador/access point ao qual o servidor está se conectando está funcional;
- e) Se o problema for no equipamento do servidor orientá-lo a procurar uma assistência técnica.

7.8 Problemas com acesso a algum site específico

- a) 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@erechim.ifrs.edu.br informando o site que está com problemas ao abrir;
- b) O chamado de suporte chega até o setor de TI e o atendimento é agendado;
- c) O Setor verifica o site e o motivo do problema de acesso procedendo com a liberação no firewall caso não entre em conflito com outras regras ou normativas;
- d) Após a resolução o solicitante é informado da conclusão/resolução do problema informado.

7.9 Problemas com equipamentos de rede

- a) Identificar qual equipamento está apresentando problema;
- b) Caso possível realizar a manutenção do mesmo;
- c) Caso não tenha como consertar, realizar a substituição do equipamento;
- d) É aberto um chamado técnico para estatística e feedback futuro.



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

7.10 Problema com projeção

- a) Verificar se a wireless está desligada;
 - b) Verificar se o cabo de rede está corretamente conectado e funcional (com link);
 - c) Se estiver sem link, substituí-lo;
 - d) Verificar se o software de projeção foi aberto e está em execução;
 - e) Verificar se está conectando ao projetor da sala correta;
 - f) Verificar se está digitando a chave(senha) de acesso corretamente;
 - g) Em caso de projetores com a lâmpada fraca fazer uso de cores vibrantes e letras grandes(resolução maior);
 - h) Em caso de controle remoto não respondendo solicitar um “emprestado” em outra sala de aula para poder ligar/desligar;
 - i) Se as ações não resultarem em êxito um dos projetores móveis reservas devem ser utilizados;
- e) Tais projetores podem ser encontrados sob a guarda de: Noemi dos Santos 2 unidades, Alexandro Adario, Patricia Cristina Nienov, Alisson Dalsasso Correa de Souza, Marília Assunta Sfredo, Enildo de Matos de Oliveira, Everton Farina, Daniel Pires Nunes, Fábio Luis Knewitz, Julio Cesar dos Santos, Luiz Gustavo de Moura da Silva, Marlova Elizabete Balke, Toni Luiz Benassi.

7.11 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) Fazer uso do testador de cabos e, caso haja necessidade, efetuar a troca do cabo ou cabos que estão apresentando falhas.
- e) É aberto um chamado técnico para estatística e feedback futuro.

7.12 Problemas com falta de energia elétrica

- a) Caso seja identificada queda ou falta total de energia elétrica no *Campus* informamos o Departamento de Administração e Planejamento (DAP) 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 no-break no CPD;



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

- c) Caso a falta de energia dure mais de 4 horas aproximadamente, os sistemas e servidores são desligados e as janelas do CPD abertas para circulação do ar e saída do calor, sendo religados assim que a energia for reestabelecida;
- d) É aberto um chamado técnico para estatística e feedback futuro.

7.13 Problemas com UPS/no-break

- a) Verificado problema ou anormalidade informado pelo próprio no-break, com o multímetro testa-se a entrada de energia no equipamento pela porta trifásica(entrada da fornecedora) bem como pela porta do banco de baterias;
- b) Intervenção imediata para problemas adicionais deve-se contatar de imediato o Departamento de Administração e planejar medidas corretivas junto a empresa técnica especializada externa;
- c) Verificar a possibilidade de desligar equipamentos e/ou serviços não essenciais enquanto o funcionamento do no-break não é normalizado;
- d) Em caso de desligamento total proceder com o passo “B” e, em paralelo ligar o servidor que possui o **firewall e a internet** em fonte de energia alternativa para que pelo menos o DHCP e a internet continuem disponíveis no *Campus*;
- e) É aberto um chamado técnico para estatística e feedback futuro.

7.14 Problemas com sistema de climatização do CPD

- a) Problema com temperatura acusado pelo sistema de monitoramento de ambiente crítico deve sofrer intervenção imediata;
- b) Desligar o aparelho com problema e ligar o aparelho backup;
- c) Em caso de problema com energia contatar de imediato o departamento de administração;
- d) Solicitar assistência técnica;
- e) É aberto um chamado técnico para estatística e feedback futuro.

7.15 Problema de software com computador de laboratório

- a) Fazer diagnóstico inicial;
- b) Caso manutenção demore mais que 20 minutos o equipamento deverá receber uma formatação completa através do sistema de imagens;
- c) Proceder boot pela rede;



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

- d) Escolher a imagem correspondente;
- e) Deixar o equipamento finalizar o procedimento sozinho;
- f) Registrar o procedimento em chamado.

7.16 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@erechim.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.

7.17 Problemas com acesso aos sistemas externos ao campus

- a) O servidor que detectar o problema informa ao suporte da Reitoria ou
- a) O servidor que detectar o problema informa ao Setor de Tecnologia da Informação - TI do Campus através do Sistema de Suporte, enviando um e-mail para o endereço suporte@erechim.ifrs.edu.br ;
- b) O Setor de TI confirma se o sistema realmente está com problemas;
- c) Em caso afirmativo contata a Reitoria(caso ainda esteja em horário comercial) relatando o problema, ou abre chamado;
- d) Após a normalização o solicitante é informado da conclusão/resolução do problema informado.

7.18 Problemas com acesso aos sistemas governamentais

- a) O servidor que detectar o problema informa ao Setor de Tecnologia da Informação - TI do Campus através do Sistema de Suporte, enviando um e-mail para o endereço suporte@erechim.ifrs.edu.br ;
- b) O Setor de TI confirma se o sistema realmente está com problemas;
- c) Em caso afirmativo verifica no SQUID se existem erros internos, em havendo procede as correções;



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

- d) Em caso de erros externos avisa o solicitante para aguardar normalização;
- e) Após a normalização o solicitante é informado da conclusão/resolução do problema informado.

7.19 Problemas com impressões

- a) O servidor verifica se está conectado a rede ADM;
- b) O servidor verifica se o cliente PaperCut está rodando;
- c) O servidor verifica se está enviando seus documentos para impressora correta;
- d) O servidor se certifica de estar digitando o usuário e senha corretos para impressão;
- e) Se tudo estiver correto e mesmo assim a impressão não sair o servidor poderá utilizar qualquer outro computador para impressão em caso de docente um dos desktops que estiver disponível nas salas de professores ou de técnicos em laboratório. Em caso de TAEs um dos outros computadores disponíveis no setor ou próximo a ele;
- f) O servidor com problema informa ao Setor de Tecnologia da Informação – TI do Campus através do Sistema de Suporte, enviando um e-mail para o endereço suporte@erechim.ifrs.edu.br;
- g) O Setor verifica o problema e repassa o feedback.

7.20 Problemas com aplicativos proprietários ou licenciamento

- a) O servidor verifica se está conectado a uma das redes internas do Campus;
- b) O servidor verifica se está abrindo o aplicativo ou versão correta;
- c) O servidor pode(para agilizar deve) contatar a empresa fornecedora do aplicativo para tentar solucionar o problema o mais breve possível;
- d) Ou o servidor informa ao Setor de Tecnologia da Informação – TI do Campus através do Sistema de Suporte, enviando um e-mail para o endereço suporte@erechim.ifrs.edu.br;
- e) O Setor de T.I. contata a empresa fornecedora do aplicativo para tentar solucionar o problema;
- f) O Setor de T.I. verifica a resolução e repassa o feedback.

7.21 Problemas com monitoramento/funcionamento das câmeras

- a) Conforme regramento interno o Setor de T.I. não acessa nem acompanha as imagens/gravações tal função está disponível a determinados servidores e/ou



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

terceirizados;

b) Quando identificado um problema o mesmo deverá informar ao Setor de Tecnologia da Informação – TI do Campus através do Sistema de Suporte, enviando um e-mail para o endereço suporte@erechim.ifrs.edu.br;

c) O Setor de T.I. verifica o DVR e a Camera, em caso de problema físico solicita manutenção a empresa terceirizada, em caso de problema lógico procede as correções;

d) O Setor de T.I. verifica a resolução e repassa o feedback.

7.22 Problemas com telefonia/ramais

a) O servidor que detectar o problema informa ao Setor de Tecnologia da Informação - TI do Campus através do Sistema de Suporte, enviando um e-mail para o endereço suporte@erechim.ifrs.edu.br ;

b) O Setor de TI confirma se o ramal realmente está com problemas;

c) Em caso afirmativo efetua os procedimentos para correção através de empresa terceirizada;

d) Após a normalização/correção o solicitante é informado da conclusão/resolução do problema informado.

7.23 Problemas com o Sistema de Monitoramento de Ambiente Crítico

a) O servidor que detectar o problema informa ao Setor de Tecnologia da Informação - TI do Campus através do Sistema de Suporte, enviando um e-mail para o endereço suporte@erechim.ifrs.edu.br ;

b) O Setor de TI confirma se o sistema realmente está com problemas;

c) Em caso afirmativo efetua os procedimentos para correção através de empresa terceirizada;

d) Após a normalização/correção 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 Erechim

8. CONTROLES PREVENTIVOS E ESTRATÉGIA DE RECUPERAÇÃO

- a) O Setor de TI deverá manter cópias backup de todas as VMs para uma possível restauração mesmo com alguma perda de informação para situações onde a VM em execução entre em um estado crítico de não inicialização ou bug geral;
- b) Sempre que possível um computador e/ou notebook estarão a disposição para substituir outro equipamento em uso que apresentou problema;
- c) Todas as áreas/cursos possuem projetores reservas que poderão ser usados fora do *Campus* ou em sala de aula no caso de problemas com os projetores fixos;
- d) Os servidores poderão ter mais de uma impressora cadastrada para realizar impressões institucionais no *Campus* bastando solicitar o cadastro;
- e) Servidor de arquivos efetua backups regulares possibilitando a recuperação de arquivos quando da detecção de algum problema.

9. MANUTENÇÕES PREVENTIVAS

- a) Anualmente o no-break e seu banco de baterias deverá receber manutenção preventiva realizada por empresa técnica;
- b) Se possível, anualmente os projetores deverão receber manutenção preventiva especializada;
- c) Sempre que possível e que o orçamento permitir os computadores dos laboratórios de informática deverão receber manutenção preventiva especializada;
- d) Semestralmente o sistema de climatização do CPD deverá receber manutenção preventiva.

10. COMUNICAÇÃO DE PROBLEMAS

10.1 Quem deve comunicar

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

10.2 A quem comunicar

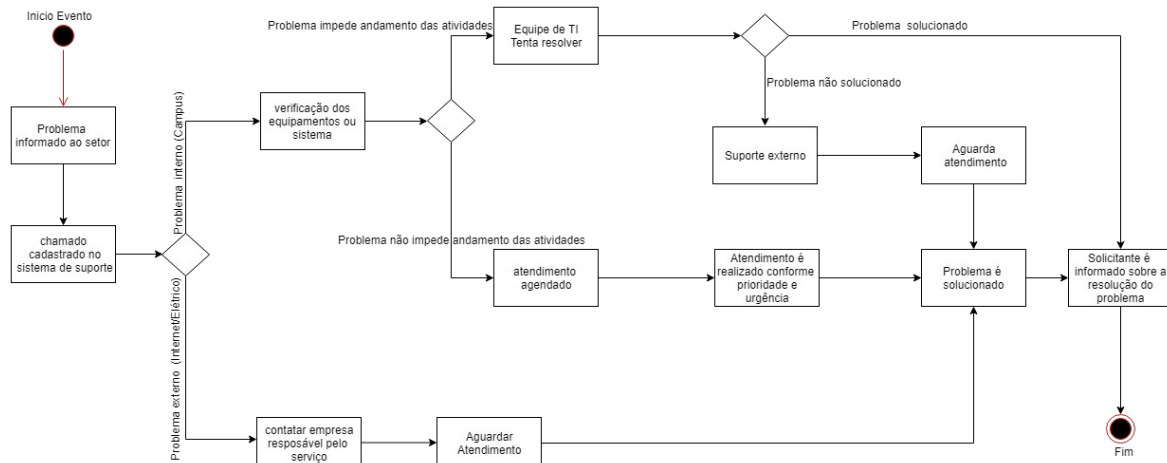
A comunicação deve ser feita para o Setor de Tecnologia da Informação - TI do Campus Erechim ou quando couber ao Departamento de Tecnologia da Informação da Reitoria, ou ao suporte da empresa responsável pelo aplicativo.



10.3 Como comunicar

Os problemas detectados devem ser informados através do Sistema de Suporte, enviando um e-mail para o endereço suporte@erechim.ifrs.edu.br na impossibilidade deste através de telefone não dispensando a primeira opção.

11. FLUXOGRAMA



12. ACESSO AO CPD

O CPD do Campus Erechim é protegido por um sistema de monitoramento de ambiente crítico que monitora temperatura, energia primária e secundária, fumaça e intrusão, com disparo de sirene e envio de avisos por SMS ou internet.

Para acesso ao referido ambiente destravando a porta e desativando o alarme sonoro torna-se necessário informar uma senha no teclado localizado na porta.



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

12.1 – Os servidores com as senhas de acesso ao ambiente são:

- a) Todos os integrantes do Setor de T.I.;
- b) Coordenação de Desenvolvimento Institucional;
- c) Diretor de Administração e Planejamento;
- d) Chefe da Infraestrutura.

13. PUBLICAÇÃO

Este documento deve ser publicado no site institucional, no site do setor de T.I. e enviado anualmente por e-mail a todos os servidores.

13. Vigência/validade

Este plano tem validade indefinida entrando em vigor a partir da data de sua aprovação pelo Conselho de *Campus* - **ConCamp**.