

PLANO DE CONTINGÊNCIA

Governador Valadares - 2021

Sumário

Plano de Contingência	3
Objetivo	3
Escopo	3
Equipes Integrantes	3
Serviços e Responsabilidades	3
Ações de Resposta	8
Medidas Emergenciais	8
Registro das Ocorrências	8
Anexo I	9
Parecer Técnico de Interrupção de Serviços de TI	9

Plano de Contingência Fundação Percival Farquhar - FPF

Última Revisão: 25/06/2021

1. Objetivo

O presente Plano de Contingência tem por objetivo definir os responsáveis e as respectivas ações emergenciais a serem tomadas em caso de interrupção dos serviços de TI.

2. Escopo

O escopo do Plano de Contingência se limita aos serviços disponibilizados pelo Departamento de Informática, de Sistemas e Gestão da Informação – DISGI à comunidade da FPF e de suas mantidas: Univale, TV Univale e ETEIT.

Entende-se por serviços de TI:

- Serviços de rede, como: Acesso à Internet, Wi-Fi e Unidade U;
- Aplicações desenvolvidas internamente, como: Portais do Aluno, Professor, PTA e Univale; OnePoint e módulos do Sistema Integrado Universitário – SIU; e
- Aplicações terceirizadas, como: Adobe, Alterdata, Autodesk, Avast, Avanutri, Biosphera, CAFe, DietPro, doc.Xpress, Eberick, QiBuilder, Google Workspace, Legal One, Office 365, Pergamum, Ponto Secullum, Rubeus, Sphinx, TOTVS Educacional e Workalove.

3. Equipes Integrantes

O DISGI é formado por 4 (quatro) equipes:

- Atendimento: Responsável pelo atendimento inicial e repasse de atendimentos à demais equipes;
- Desenvolvimento: Responsável pelo desenvolvimento de aplicações internas e gestão/integração de aplicações externas à base de dados da FPF;
- Infraestrutura: Responsável pela gestão e monitoramento da rede de dados e serviços de TI;
- Suporte Técnico: Responsável pelo atendimento in loco e manutenções em equipamentos de informática.

4. Serviços e Responsabilidades

Abaixo relacionamos o Portfólio de Serviços do DISGI com as devidas Equipes Primárias de cada serviço. É importante ressaltar que esta relação está baseada na data da última revisão deste documento, o que pode resultar em modificações futuras:

Nome do Serviço	Equipe Primária
Acesso à Internet	Equipe de Infra e Redes
Active Directory	Equipe de Infra e Redes

AdmWebAPPG	Equipe de Desenvolvimento
AdmWebDISGI	Equipe de Desenvolvimento
AdmWebDRA	Equipe de Desenvolvimento
AdmWebEvento	Equipe de Desenvolvimento
AdmWebFinan	Equipe de Desenvolvimento
AdmWebPS	Equipe de Desenvolvimento
Adobe Creative Cloud	Equipe de Infra e Redes
Alterdata	Equipe de Infra e Redes
Alterdata (Acadêmico)	Equipe de Infra e Redes
Apache	Equipe de Infra e Redes
Assistência Técnica em Computadores	Equipe de Suporte
Assistência Técnica em Datashows	Equipe de Suporte
Assistência Técnica em Equipamentos de Rede	Equipe de Infra e Redes
Assistência Técnica em Impressoras/Multifuncionais	Equipe de Suporte
Assistência Técnica em Monitores	Equipe de Suporte
Assistência Técnica em Relógios de Ponto	Equipe de Suporte
Atendimentos em Geral	Equipe de Suporte
AVA	Equipe de Infra e Redes
Avast Business Antivírus	Equipe de Infra e Redes
Azure Dev Tools for Teaching	Equipe de Infra e Redes
Backup	Equipe de Infra e Redes
Backup Exec	Equipe de Infra e Redes
BannersPortais	Equipe de Desenvolvimento
Biblioteca Pearson	Equipe de Infra e Redes
BoletosSimpósio	Equipe de Desenvolvimento
BoletosUnivale	Equipe de Desenvolvimento

BPA - Boletim de Produção Ambulatorial	Equipe de Infra e Redes
BuscadorHorarioAula	Equipe de Desenvolvimento
BuscadorHorarioCoordenacao	Equipe de Desenvolvimento
Cabeamento Estruturado	Equipe de Infra e Redes
CAFe	Equipe de Infra e Redes
ClinicasPos	Equipe de Desenvolvimento
Contas de E-mail	Equipe de Atendimento
Contas de Rede	Equipe de Atendimento
ControleAcesso	Equipe de Desenvolvimento
CPA	Equipe de Desenvolvimento
CP-Pro	Equipe de Infra e Redes
Desduplicação de Arquivos	Equipe de Infra e Redes
DFS	Equipe de Infra e Redes
DHCP	Equipe de Infra e Redes
Diet Pro	Equipe de Infra e Redes
DNS (Internet)	Equipe de Infra e Redes
DNS (local)	Equipe de Infra e Redes
doc.Xpress	Equipe de Infra e Redes
DocumentosWS	Equipe de Desenvolvimento
EaD	Equipe de Infra e Redes
Eberick e QiBuilder	Equipe de Infra e Redes
Estagios	Equipe de Desenvolvimento
ETEIT	Equipe de Desenvolvimento
File Server Resource Manager	Equipe de Infra e Redes
Firewall	Equipe de Infra e Redes
G Suite	Equipe de Infra e Redes

Gerenciador de Estagiários	Equipe de Infra e Redes
Google Analytics	Equipe de Infra e Redes
Google Drives Compartilhados	Equipe de Infra e Redes
Google Meet	Equipe de Infra e Redes
Google Sala de Aula	Equipe de Infra e Redes
HorariosLaboratorio	Equipe de Desenvolvimento
IIS	Equipe de Infra e Redes
Install	Equipe de Infra e Redes
Link de Redundância Campus II e Super I	Equipe de Infra e Redes
MDT	Equipe de Infra e Redes
MED-V	Equipe de Infra e Redes
Minha Biblioteca	Equipe de Desenvolvimento
Moodle	Equipe de Infra e Redes
MOVA	Equipe de Infra e Redes
MySQL	Equipe de Infra e Redes
Office 365	Equipe de Atendimento
OnePoint	Equipe de Infra e Redes
PAA	Equipe de Infra e Redes
Pasta de Rede	Equipe de Infra e Redes
Pergamum	Equipe de Infra e Redes
Ponto Secullum (Acadêmico)	Equipe de Infra e Redes
Ponto Secullum (Administrativo)	Equipe de Infra e Redes
Preparação de Ambientes para Eventos	Equipe de Suporte
ProcessoSeletivo	Equipe de Desenvolvimento
Protocolo	Equipe de Desenvolvimento
Relatorios	Equipe de Desenvolvimento

Relatórios (SQL Reporting Services)	Equipe de Infra e Redes
Seplam	Equipe de Desenvolvimento
Sites Externos (Ex.: INEP, MEC, Caixa, etc...)	Equipe de Infra e Redes
SIU-Almoxarifado	Equipe de Desenvolvimento
SIU-Caixa	Equipe de Desenvolvimento
SIU-Clínicas	Equipe de Desenvolvimento
SIU-Compras	Equipe de Desenvolvimento
SIU-Cons_Reservas	Equipe de Desenvolvimento
SIU-Contas a Pagar	Equipe de Desenvolvimento
SIU-DRA	Equipe de Desenvolvimento
SIU-ETEIT	Equipe de Desenvolvimento
SIU-Gestão	Equipe de Desenvolvimento
SIU-Gestão e Avaliação	Equipe de Desenvolvimento
SIU-Gestão Executiva	Equipe de Desenvolvimento
SIU-Patrimônio	Equipe de Desenvolvimento
SIU-Pedidos	Equipe de Desenvolvimento
SIU-PLACAD	Equipe de Desenvolvimento
SIU-PlanosEnsino	Equipe de Desenvolvimento
SIU-Portal do PTA	Equipe de Desenvolvimento
SIU-RH	Equipe de Desenvolvimento
SIU-SEPLAM	Equipe de Desenvolvimento
SIU-Tesouraria	Equipe de Desenvolvimento
SiuUnivale	Equipe de Desenvolvimento
SiuWS	Equipe de Desenvolvimento
Softwares Autodesk	Equipe de Infra e Redes
Sphinx	Equipe de Infra e Redes

SQL Server	Equipe de Infra e Redes
Telefonia	Equipe de Atendimento
TFS	Equipe de Infra e Redes
TOTVS - Portal do Aluno	Equipe de Desenvolvimento
TOTVS - Portal do Processo Seletivo	Equipe de Infra e Redes
TOTVS - Portal do Professor	Equipe de Desenvolvimento
TOTVS - RM Desktop	Equipe de Desenvolvimento
VSS	Equipe de Infra e Redes
WDS	Equipe de Infra e Redes
Wi-Fi (FPF Wireless)	Equipe de Infra e Redes
WSSimposio	Equipe de Desenvolvimento
WSUS	Equipe de Infra e Redes
ZIM	Equipe de Infra e Redes

5. Ações de Resposta

Entende-se por contingência, um acontecimento que tem como fundamento a incerteza de que pode ou não acontecer. É algo que não pode ser controlado e não se pode prever.

No ato de uma contingência, o DISGI, com base em seu Portfólio de Serviços, busca a solução mais eficaz com o objetivo de restaurar um serviço interrompido, no menor tempo possível, utilizando-se das tecnologias que dispõe.

5.1. Medidas Emergenciais

- Identificar a causa da interrupção do(s) serviço(s) de TI;
- Em caso de constatação de interrupção, notificar via meios disponíveis, como e-mail ou telefone, os funcionários dos departamentos afetados e informá-los da previsão de restabelecimento dos serviços;
- Executar o plano de “Procedimentos Operacionais Padrões - POP” para o restabelecimento do(s) serviço(s) afetado(s);
- Notificar os usuários do restabelecimento do(s) serviço(s).

5.2. Registro das Ocorrências

As interrupções dos serviços disponibilizados pelo DISGI serão documentadas e reportadas via parecer técnico (ANEXO I) a ser encaminhado para análise/avaliação da FPF.

Anexo I

Parecer Técnico de Interrupção de Serviços de TI

Data e Hora do Início do Incidente: __/__/__ __:__
Data e Hora do Restabelecimento dos Serviços Afetados: __/__/__ __:__
Serviços Afetados:
Origem do Incidente:
Equipe de Atendimento:
Ações Realizadas:
Sugestões de Melhorias:

Missão

Construir e compartilhar o conhecimento por meio da formação de profissionais competentes, éticos e comprometidos com o desenvolvimento humano.

Visão

Ser referência como instituição educacional inovadora, comunitária e inclusiva.

Valores

- Compromisso com:
1. A excelência na formação
 2. A responsabilidade social e ambiental
 3. Comportamento ético
 4. Transparência na comunicação
 5. Respeito à vida e à pluralidade
 6. Resiliência
 7. Empatia
 8. Cuidado com as pessoas

Negócio

A transformação de vidas por meio da educação.

