



**UNIFAMA**  
União das Faculdades de Mato Grosso

**FACULDADE DE NOVA MUTUM - UNIFAMA**

**PLANO DE CONTINGÊNCIA DO SETOR DE  
TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E PLANO DE  
ATUALIZAÇÃO E MANUTENÇÃO DE  
EQUIPAMENTOS**

## **PLANO DE CONTINGÊNCIA DO SETOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E PLANO DE ATUALIZAÇÃO E MANUTENÇÃO DE EQUIPAMENTOS**

Este documento tem por objetivo orientar o gestor de TI em casos de desastres naturais e ou por falha de equipamentos.

É sempre bom ter um “plano B” para situações críticas e desastrosas que aparecem de repente, mais que merecem uma atenção e dedicação total. Hoje podemos afirmar que uma empresa sem um departamento de TI estruturado não é nada, mas além disso deve-sesaber o que fazer quando algo de ruim acontecer.

O plano de contingência da Faculdade de Nova Mutum - UNIFAMA visa, ajudar em casos em que não se tem mais o que fazer mais precisa-se tomar atitudes rápidas para que o tempo de parada seja o menor possível.

Objetivos:

- I – Diminuir o impacto causado pelo tempo de parada;
- II – Agilizar o processo de contingência quando necessário;
- III – Padronizar normas a serem tomadas dentro do departamento em casos de contingência;
- IV – Facilitar as tomadas de decisões em situações críticas.

Definir as prioridades a serem tomadas em decisões de contingência não é fácil, por isso vamos elencar em ordem de prioridade neste documento o que deve ser priorizado nesses casos.

### **CONTINGÊNCIA**

É um acaso, uma eventualidade de algo, ou acontecimento que tem como fundamento a incerteza de que pode ou não vir acontecer.

Tendo isto em vista, podemos afirmar a importância de se ter um plano de contingência atualizado e preciso.

Podemos identificar uma contingência, quando não se sabe e/ou não se tem mais o que fazer, nesses casos procuramos o plano de contingência para nos orientar e guiar os próximos passos a serem tomados. Possíveis contingências que podem acontecer:

### **Falta de energia elétrica**

Os equipamentos principais são notebooks que já possuem bateria interna com capacidade de 4 horas de autonomia.

Os outros setores da Instituição estão em projeto orçamentário para expansão dos sistemas de segurança de energia.

### **Falha de Equipamentos Eletrônicos**

Eventualmente os equipamentos eletrônicos podem vir apresentar problemas, e para evitar, faz-se necessário uma manutenção preventiva nos mesmos a fim de evitar tais problemas. Laboratórios são formatados e verificados as licenças semestralmente no período de férias dos acadêmicos, também é realizada a limpeza física, troca de periféricos e demais componentes que forem necessários.

### **Erro humano**

Algumas contingências são causadas por negligências dos gestores do departamento, não realizando manutenções preventivas em equipamentos sensíveis e que podem acarretar em contingências.

Ações realizadas, para evitar contingências, no sentido da prevenção, como:

- Política de segurança documentada, regular o acesso de dados e softwares utilizados;
- Controle de acesso, liberando permissões dos sistemas caso a caso e monitorar o comportamento dos mesmos;
- Conscientização de usuários, sobre uso de senhas fracas, downloads de softwares indevidos e não licenciados, conexão de pendrives ou outros equipamentos externos na máquina.

### **Desastres Naturais**

Não estamos livres de desastres naturais como chuvas fortes, enxurradas, enchentes, quedas de estruturas e etc. Muitas vezes não temos como evitar estes acontecimentos.

Por conta disto, cópias de segurança dos principais sistemas são efetuadas diariamente na nuvem.

## **Crime Cibernético**

Tecnologias e recursos de trabalho se expandem diariamente, e por isso as incidências de segurança se apresentam diariamente. Seja por ações de usuários ou softwares mal-intencionados (MalWare), sites maliciosos entre outros.

E para uma pequena prevenção contra instalações indevidas e mau uso dos equipamentos, na rede administrativa nós temos domínio configurado e políticas de segurança configuradas através de GPO fornecidas por sistema operacional Windows Server e na rede acadêmica, os equipamentos são verificados periodicamente a procura de instalações indevidas.

## **Vírus**

Usa-se o antivírus oferecido através do sistema operacional, e ainda, os equipamentos são preparados do zero periodicamente. Com ações conjuntas no sentido de orientar usuários dos perigos de se utilizar sites e programas ilegais.

## **Importância dos Dados**

Podemos elencar os principais, para que possam ser tratados com prioridades. Sendo eles de maior prioridade para menor:

- Banco de dados - Sistema de gestão de pessoas, contabilidade, sistema antigo de gestão acadêmica, CPJ (sistema para o escritório de práticas jurídicas), sistema da biblioteca e mais os sistemas internos como: agenda telefônica, revista, repositório, cadastro eventos;
- Documentos relacionados aos departamentos.

## **Backup**

Os mesmos são realizados 2 vezes ao dia, são subscritos da semana anterior ficando sempre disponível 14 backups, sendo realizados de segunda a segunda no período da manhã e da noite. Os documentos dos setores estão em nuvem.

## **Diretrizes**

As diretrizes definidas que podem ser aplicadas pelo departamento.

- **Identificação da Contingência**

Antes de se tomar qualquer decisão deve-se identificar o motivo da paralisação de um serviço, software, hardware ou de algum departamento específico.

- **Verificar o impacto e a urgência.**

Quanto mais alto o impacto mais urgente será realizado a contingência.

- **Ações**

- Substituição de peças ou partes caso haja necessidade;
- Reinstalação ou atualização de sistemas;
- Restabelecimento dos serviços parados;

- **Histórico de contingência**

Verificar se o problema está se repetindo pelo mesmo motivo ou se é por outro, caso seja recorrente verificar para dar uma solução definitiva para o mesmo se possível.

### **CONTATO DE EMERGÊNCIA**

Em caso de emergência a Instituição poderá entrar em contato com os responsáveis através dos números:

Bruno – Coordenador de TI

(66) 9 9629-9294

## **PLANO DE ATUALIZAÇÃO E MANUTENÇÃO DOS EQUIPAMENTOS**

### **INTRODUÇÃO**

A Faculdade de Nova Mutum, dispõe atualmente de infraestrutura de Tecnologia da Informação com uma rede que contém 30 computadores só para os acadêmicos.

A Faculdade conta com uma estrutura própria de acesso à Internet, para uso acadêmico, que opera com velocidade máxima de 500MB por banda larga, disponível através de computadores ligados a rede cabeada com pontos de transmissão de rede sem fio, nos corredores e dentro de algumas salas de aula.

Este recurso está disponível internamente aos alunos, tanto para as atividades de aula como para as atividades extra-aula, oferecendo possibilidades de pesquisa e desenvolvimento de trabalhos.

Para manter este parque tecnológico, a Instituição conta com um Setor de Tecnologia da Informação, composto pelo corpo técnico especializado, Encarregada de TI. Estes são responsáveis pela manutenção preventiva e corretiva dessa infraestrutura.

### **Objetivos**

A política de aquisição, atualização e manutenção de equipamentos de Tecnologia da Informação visa garantir aos cursos de graduação e extensão da Faculdade de Nova Mutum a infraestrutura de tecnologia adequada para seu melhor funcionamento.

### **Atualização Tecnológica**

Anualmente são revistas todas as necessidades de atualização tecnológica dos equipamentos e softwares. Estas revisões são baseadas no orçamento corporativo para os investimentos. As revisões acontecem nos meses de Dezembro, Janeiro e Julho, acompanhando o início dos períodos letivos semestrais.

O Plano Gestor da Tecnologia da Informação tem como objetivo fornecer diretrizes para a organização, alinhando tecnologia e planejamento e alocando de maneira estruturada os recursos orçamentários de infraestrutura tecnológica. Este plano abrange os seguintes componentes de Tecnologia da Informação:

- Softwares Acadêmicos
- Hardware
- Infraestrutura
- Sistemas Operacionais

### **Plano de Melhorias de Acesso à Internet**

Hoje a Faculdade de Nova Mutum – UNIFAMA conta com um link de 500MB de internet banda larga distribuída em toda a rede acadêmica e administrativa através de rede cabeada e rede wi-fi. Para proporcionar melhorias na rede, a Faculdade de Nova Mutum UNIFAMA contará com um sistema de check in interno dos alunos para uso da rede wi-fi, onde o alunorá logar com o e-mail institucional e uma senha previamente cadastrada pelo Setor de TI, possibilitando uma expansão gradativa na melhoria de conexão.

### **Plano de Melhorias do Sistema de Manutenção de Energia**

Pretende-se ampliar os sistemas de nobreaks aos setores mais sensíveis da Instituição.

### **Conectividade dos Setores NTI CT e CAU**

Colocado na previsão orçamentária a atualização da conectividade entre os setores NTI do Bloco do CT e CAU que hoje é feita por par metálico e futuramente por fibra óptica.

### **Expansão de Hardware e Software**

A expansão da infraestrutura de tecnologia está prevista no PDI (Plano de Desenvolvimento Institucional) no período de 2019-2023, da Faculdade de Nova Mutum.

Após aprovação pela direção, a necessidade de expansão deve ser encaminhada ao Setor de Tecnologia da Informação que, por sua vez, definirá as configurações de hardwares e softwares necessárias, bem como o projeto de implantação, e encaminhará para o Setor de Compras.

O Setor de Tecnologia da Informação possui uma equipe de técnicos e monitores de laboratórios de informática. Essa equipe é responsável por manter a infraestrutura em condições perfeitas de uso, oferecendo serviços de suporte, manutenção preventiva e

## **Manutenção Preventiva e Corretiva**

O Setor de Tecnologia da Informação planeja e executa um cronograma de manutenção preventiva anualmente em todos os equipamentos de Tecnologia da Informação da Instituição.

As manutenções corretivas são realizadas através das ocorrências identificadas na manutenção preventiva. E também podem ser solicitadas pelos usuários diretamente ao Setor de Tecnologia da Informação, através por e-mail ou WhatsApp.

O suporte e manutenção dos equipamentos obedecem ao seguinte programa de manutenção:

- **Manutenção Permanente:** Consiste na verificação diária do funcionamento normal de todos os computadores, antes do início de utilização do Laboratório de Informática;
- **Manutenção Preventiva:** Realizada semanalmente no Laboratório de Informática, onde é realizada a verificação das conexões e estado geral dos equipamentos;
- **Manutenção Corretiva (interna):** Consiste na solução dos problemas detectados na manutenção permanente e preventiva;
- **Manutenção Corretiva (externa):** Realizada por empresa de suporte externa. Consiste na solução dos problemas detectados na manutenção permanente e preventiva, não solucionados pela manutenção corretiva interna. Realiza manutenção e/ou troca de componentes. As manutenções externas são realizadas por empresas contratadas pelo Setor de Tecnologia da Informação do Grupo Educacional.