



Estado de Santa Catarina
Município de Caçador

Instituto de Previdência Social dos Servidores
Públicos Municipais de Caçador
CNPJ 04.272.905/0001-71



PLANO DE CONTINGÊNCIA
TECNOLOGIA DA
INFORMAÇÃO
IPASC

2019

1º Revisão - 2020

2º Revisão - 2021

3º Revisão - 2022

4º Revisão - 2023



Estado de Santa Catarina Município de Caçador

Instituto de Previdência Social dos Servidores
Públicos Municipais de Caçador
CNPJ 04.272.905/0001-71



1. OBJETIVO

Sabe-se que falhas nos serviços de TI tem impacto direto em diversos setores e no andamento dos processos administrativos realizados pelo IPASC, podendo assim causar inconvenientes aos segurados, deseja-se com este plano promover medidas de proteções rápidas e eficazes para os processos críticos de TI relacionados aos sistemas essenciais.

Além disso o plano deseja estabelecer procedimentos de comunicação e mobilização para controle, em caso de contingências e emergências que possam ocorrer durante as atividades relacionadas à Tecnologia da Informação, visando aplicar as ações necessárias para correção e/ou eliminação do problema.

2. APLICAÇÃO

Este documento se aplica aos servidores e prestadores de serviços do Instituto de Previdência Social dos Servidores Públicos Municipais de Caçador-IPASC

3. DEFINIÇÕES

- **Administrador do Plano de Contingência:** Responsável pela manutenção e atualização dos dados e procedimentos necessários à plena operacionalidade do Plano de Contingência.
- **Área Vulnerável:** Área atingida pela extensão dos efeitos provocados por um evento de falha.
- **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.
- **DataCenter:** ou Centro de Processamento de Dados, é um ambiente projetado para concentrar servidores, equipamentos de processamento e



Estado de Santa Catarina Município de Caçador

Instituto de Previdência Social dos Servidores
Públicos Municipais de Caçador
CNPJ 04.272.905/0001-71



armazenamento de dados, e sistemas de ativos de rede, como switches, roteadores, e outros do IPASC.

- **Incidente:** É o evento não programado de grande proporção capaz de causar danos graves aos sistemas e aos equipamentos de TI do IPASC.
- **Hipótese Acidental:** Toda ocorrência anormal, que foge do controle de um processo, sistema ou atividade, da qual possam resultar danos aos sistemas e/ou equipamentos de TI do IPASC
- **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 no desempenho do trabalho de servidores do IPASC
- **TI:** Tecnologia da Informação

4. COMITE DE GESTÃO DE CRISE

Cabe ao comitê identificar e analisar os impactos nos processos e perdas potenciais para garantir a continuidade dos serviços priorizando processos críticos por meio do estabelecimento de procedimentos, divisão de responsabilidades e alocação de recursos.

4.1 Servidor responsável pela Tecnologia da Informação

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 IPASC.

4.2 Servidores do IPASC

Responsáveis por informar o Servidor responsável pelo TI, caso detectem algum tipo de emergência ou hipótese acidental que ocorram em alguma das áreas sensíveis do Instituto.

4.3 Diretoria Executiva do IPASC

A depender do impacto e urgência dos incidentes a Diretoria executiva tem papel estratégico na tomada de decisão, principalmente em casos que envolvam aquisições/compras de emergência de modo que não afete o andamento dos trabalhos realizados pelo IPASC.



Estado de Santa Catarina Município de Caçador

Instituto de Previdência Social dos Servidores
Públicos Municipais de Caçador
CNPJ 04.272.905/0001-71



4.4 Prestadores de serviços terceirizados e fornecedores

Quando necessário, prestadores de serviços e/ou fornecedores serão acionados para resolução de problemas pertinentes a sua área de atuação.

5. NÍVEIS DE INCIDENTES

Nível I – Hipótese acidental que pode ser controlada pelo servidor responsável pelo TI no IPASC 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 falta de acesso ao público ou a sistemas, impedindo o uso do mesmo.

Nível III – Hipótese acidental que impede o uso de sistemas ou equipamentos de todo IPASC, impedindo assim o desenvolvimento do trabalho de todos os servidores.

Ex: Falha na conexão com a internet ou queda de energia elétrica, ou ainda problema técnico em servidor de rede que controla a conexão interna do IPASC.

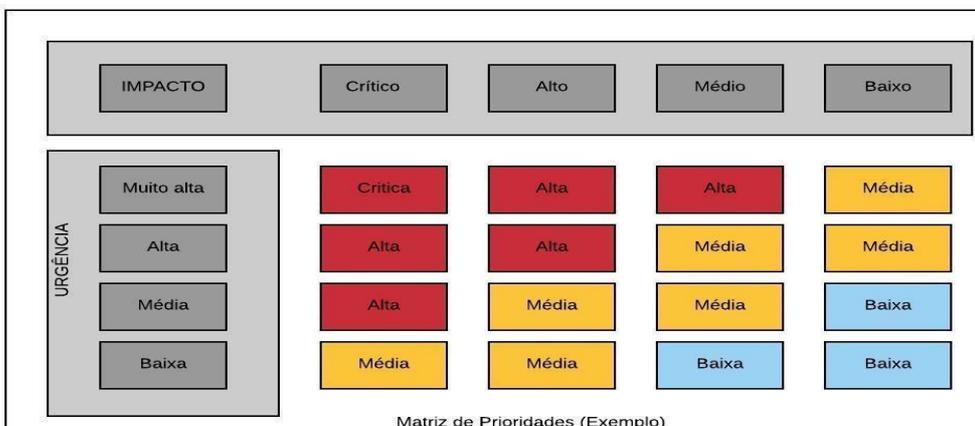
6. PRIORIDADES

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.



Estado de Santa Catarina Município de Caçador

Instituto de Previdência Social dos Servidores
Públicos Municipais de Caçador
CNPJ 04.272.905/0001-71



O número de usuários afetados (SERVIDORES, SEGURADOS etc.) define o impacto do incidente. Já a urgência pode levar em conta a característica da atividade e o quanto ela impacta, por exemplo, nas atividades que não podem ser interrompidas: Reuniões de conselhos, palestras, apresentações em geral, processos licitatórios como pregões, atendimento de segurados.

7. 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 da ocorrência.

Evento	Possíveis
Interrupção de energia elétrica	<ul style="list-style-type: none">• Causada por fator externo à rede elétrica do prédio ou de sua localidade com duração da interrupção superior a 30 minutos• Causada por fator interno que comprometa a rede elétrica do prédio com curto-circuito, incêndio e infiltrações



Estado de Santa Catarina Município de Caçador

Instituto de Previdência Social dos Servidores
Públicos Municipais de Caçador
CNPJ 04.272.905/0001-71



Indisponibilidade de rede/circuitos	<ul style="list-style-type: none">• Rompimento de cabeamento decorrente de execuções obras internas, desastres ou acidentes.
Falha humana	<ul style="list-style-type: none">• Acidente ao manusear equipamentos
Ataques internos	<ul style="list-style-type: none">• Ataque aos ativos do DataCenter e equipamentos de TI de uso administrativo.
Falha de hardware	<ul style="list-style-type: none">• Falha que necessite reposição de peças/ reparos ou aquisição que dependa de processo licitatório ou de compra.
Ataque cibernético	<ul style="list-style-type: none">• Ataque virtual que comprometa o desempenho, dados ou configurações dos serviços essenciais.

8. ESTRATÉGIAS DE CONTROLE, MONITORAMENTO E TRATAMENTO DE INCIDENTES

8.1. Problemas com computadores administrativos

- a) O servidor que está utilizando o equipamento, informa o problema ao responsável pelo TI do IPASC via e-mail. Caso não seja possível acessar o e-mail, o chamado pode ser aberto através do ramal telefônico do responsável pelo TI;
- b) O servidor responsável receberá a informação/ pedido e verificará quais as providências;
- c) caso o problema impeça o andamento do trabalho, o servidor responsável pelo TI vai até o local fazer uma primeira verificação do problema e tenta solucioná-lo in-loco;
- d) Caso não seja possível o servidor tomará providências para agendamento de horário com técnico externo para solução do problema e ainda poderá ser



Estado de Santa Catarina

Município de Caçador

Instituto de Previdência Social dos Servidores
Públicos Municipais de Caçador
CNPJ 04.272.905/0001-71



disponibilizado um computador provisório, se houver, para o servidor poder continuar desenvolvendo suas atividades.

8.2. Problemas de conexão com a rede interna

- a) O Servidor responsável pelo TI será informado do problema;
- b) Analisar a conexão do servidor interna;
- c) Identificar a causa do problema;
- d) Caso o problema de conexão seja não seja solucionado, o servidor responsável, solicitará atendimento da empresa contratada para manutenção da rede interna.

8.3. Problemas de conexão com a internet

- a) Identificar o problema;
- b) Analisar a conexão do servidor central;
- c) Detectado o problema externo de internet deverá solicitar o reparo pela empresa prestadora de serviços;
- d) Abrir chamado de suporte com a operadora, visando o reestabelecimento do serviço.

8.4. 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 troca do equipamento de forma que haja o menor transtorno possível no desempenho das atividades dos demais servidores do IPASC.

8.5. Problemas físicos com cabeamento da rede interna

- a) Identificar qual o problema e onde está ocorrendo;
- b) Detectado problema de cabeamento de rede;
- c) Caso haja necessidade, solicitar a contratação de profissional para troca do cabo ou cabos que estão apresentando falhas;



Estado de Santa Catarina

Município de Caçador

Instituto de Previdência Social dos Servidores
Públicos Municipais de Caçador
CNPJ 04.272.905/0001-71



8.6. Problemas com falta de energia elétrica

- a) Caso seja identificada queda ou falta total de energia elétrica IPASC, informar o Diretoria Executiva para as devidas providências;
- b) Se a falta de energia for de curta de duração, máximo 30 minutos, os sistemas e servidores de rede continuam em funcionamento, pois estão ligados em um nobreak.
- c) Caso a falta de energia dure mais de 30 minutos, os sistemas são desligados, bem como os equipamentos e serão religados assim que a energia for reestabelecida.

8.7. Problemas com acesso a algum site específico

- a) o servidor informará ao responsável pelo TI qual site que está com problemas ao acessar;
- b) o servidor responsável pelo TI verificará o motivo de acesso e fará liberações se necessário.
- c) se mesmo após as liberações e procedimentos internos, não houver acesso liberado ao site, será agendado serviço com técnico externo para providências.

8.8 Problemas com nobreak ou estabilizador

- a) verificado o problema, o servidor deverá informar ao responsável pelo TI que fará as devidas verificações e solicitará o serviço da empresa contratada para solução do problema nestes equipamentos.
- b) caso seja necessário o deslocamento do equipamento para análise, será substituído por equipamento reserva, para que o servidor possa dar continuidade aos trabalhos
- c) se o problema persistir ou não houver como utilizar o equipamento, será solicitado a compra de novo equipamento para aquela estação de trabalho.

8.9. Incidentes de segurança e ataques cibernéticos



Estado de Santa Catarina Município de Caçador

Instituto de Previdência Social dos Servidores
Públicos Municipais de Caçador
CNPJ 04.272.905/0001-71



- a) caso sejam detectadas anomalias de tráfego de rede pela empresa contratada para monitorar e realizar este trabalho, a mesma deverá emitir relatório ou entrar em contato com o servidor responsável para providências.

8.10. – Problemas com documentos físicos

- a) Nos casos de verificação de extravio de documento físico, o servidor deverá relatar à Diretoria Executiva, através de protocolo, quando der falta de tal documento para que as devidas providências sejam tomadas.
- b) Caso o documento gere algum efeito em demais documentos, o mesmo deve ter seu efeito cessado.

8.11. – Outros Problemas

- a) Para qualquer outro tipo de problema que envolva a TI, como configurações de e-mail, impressoras, problemas de acesso que envolvam login e senha etc. deverá observar-se a política de segurança da informação que contém todos os passos para estes procedimentos.

9. CONTROLES PREVENTIVOS E ESTRATÉGIA DE RECUPERAÇÃO

A empresa contratada para prestação de serviços de infraestrutura computacional e de acesso à datacenter, com serviço de alta disponibilidade, englobando hardwares, softwares, licenças, links de comunicação e suporte operacional ao Instituto de Previdência Social dos Servidores Públicos Municipais de Caçador- IPASC, fica responsável por manter cópias backups, para possíveis restaurações;

Deverá sempre se manter um computador e/ou nobreak à disposição para substituição de algum equipamento com problemas;

10. MANUTENÇÕES PREVENTIVAS

O servidor responsável pelo TI deverá manter rotina de inspeção de antivírus e outros para manter a segurança dos computadores, bem como realizar a manutenção preventiva nos equipamentos.



Estado de Santa Catarina Município de Caçador

Instituto de Previdência Social dos Servidores
Públicos Municipais de Caçador
CNPJ 04.272.905/0001-71



11. COMUNICAÇÃO

11.1. Quem deve comunicar

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

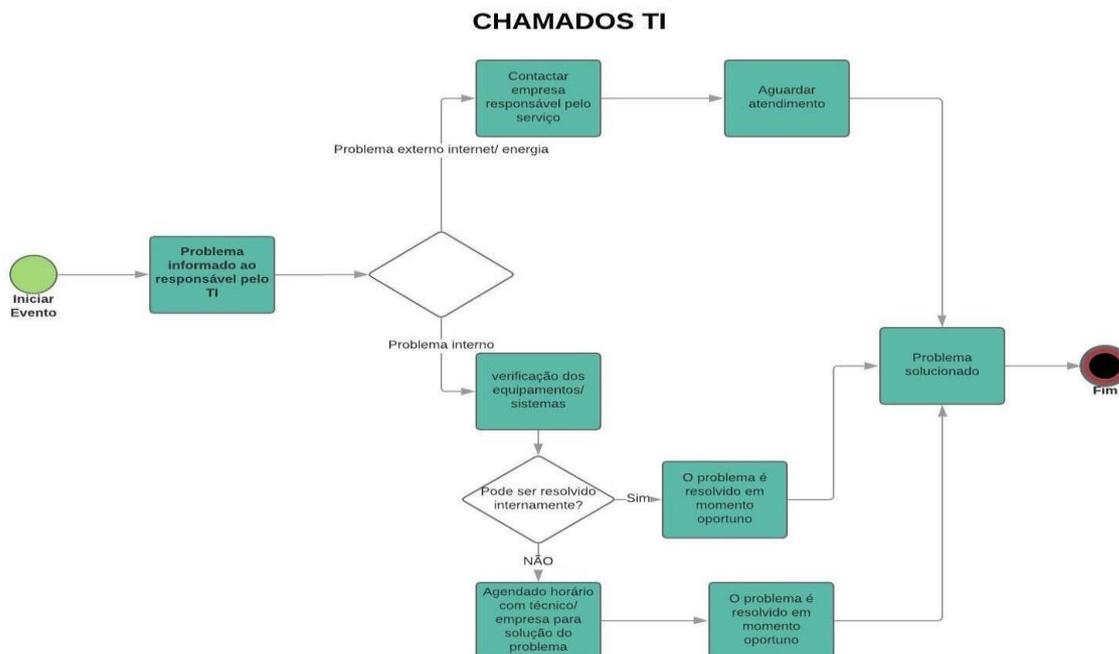
11.2. A quem comunicar

A comunicação deve ser feita para ao servidor responsável pelo TI ou à Diretoria Executiva do IPASC.

11.3. Como comunicar

Os problemas detectados devem ser informados através de e-mail ou via telefone.

12. FLUXOGRAMA





Estado de Santa Catarina Município de Caçador

Instituto de Previdência Social dos Servidores
Públicos Municipais de Caçador
CNPJ 04.272.905/0001-71



13. PUBLICAÇÃO

Este documento deverá ser publicado no site institucional do IPASC.

14. VIGÊNCIA/VALIDADE

Este plano tem validade de 05 anos, entrando em vigor a partir da data de sua assinatura, com revisões anuais obrigatórias ou em caso de mudança significativa da infraestrutura.

Caçador, 09 de março de 2023.

Cleony Lopes Barboza Figur
Diretora Presidente do IPASC

Fábio Deniz Casagrande
Diretor Presidente do IPASC