



**ESTADO DE SANTA CATARINA**  
**MUNICÍPIO DE CAÇADOR**  
Instituto de Previdência Social dos Servidores Públicos  
Municipais de Caçador  
CNPJ/MF Nº 04.272.905/0001-71

Serviços Seccionais de Controle Interno

## **MANUAL DE PROCEDIMENTOS DE CONTIGÊNCIAS DE TI**

**Processo:** Procedimentos de Contingências de Tecnologia da Informação

**Unidade Gestora:** Instituto de Previdência Social dos Servidores Públicos Municipais de Caçador - IPASC

**Ente:** Prefeitura Municipal de Caçador

2020

1ª revisão - 2021

2ª revisão - 2022

Rua General Osório, nº 52 - Centro - Caçador/SC - CEP 89.500-136

Fone (49) 3563-0216  
ipasc@cacador.sc.gov.br



**ESTADO DE SANTA CATARINA**  
**MUNICÍPIO DE CAÇADOR**  
**Instituto de Previdência Social dos Servidores Públicos**  
**Municipais de Caçador**  
**CNPJ/MF Nº 04.272.905/0001-71**

## **MANUAL DE PROCEDIMENTOS DE CONTINGÊNCIA DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO DO IPASC**

Os procedimentos de contingência em Tecnologia da Informação, no âmbito do Instituto de Previdência Social dos Servidores Públicos Municipais de Caçador, correspondem às ações previamente planejadas que deverão ser adotadas para reduzir as consequências negativas que podem ser causadas por uma situação inesperada, a fim de reduzir o tempo de indisponibilidade dos serviços e, conseqüentemente, evitar que mais danos e prejuízos sejam causados por razão do incidente.



**ESTADO DE SANTA CATARINA**  
**MUNICÍPIO DE CAÇADOR**  
**Instituto de Previdência Social dos Servidores Públicos**  
**Municipais de Caçador**  
**CNPJ/MF Nº 04.272.905/0001-71**

### 1. OBJETIVO

Definir e padronizar os procedimentos para recuperação após desastres, que busquem assegurar o reestabelecimento das atividades do IPASC assim como seus objetivos. O manual constitui de um conjunto de procedimentos definidos formalmente para permitir que os serviços de processamento de dados continuem a operar, de forma que dependendo da extensão do problema, com certo grau de degradação, caso ocorra algum evento que não possibilite seu funcionamento normal.

### 2. TERMOS UTILIZADOS

- BACKUP é uma cópia de segurança que tem por objetivo resguardar o usuário de uma ocasional perda de arquivos originais.
- SERVIDOR DE ARQUIVOS computador conectado a uma rede que tem como objetivo principal proporcionar um local para o armazenamento compartilhado de arquivos de computadores.

### 3. RESTAURAÇÃO DO SERVIDOR DE ARQUIVOS

Servidor de arquivos é um computador conectado a uma rede que tem como objetivo principal proporcionar um local para o armazenamento compartilhado de arquivos de computadores (como documentos, arquivos de som, fotografias, filmes, imagens, bases de dados, etc.) que podem ser acessados pelos dispositivos que estão ligados à rede de computadores.

Em caso de problemas no servidor de arquivos deve-se adotar o seguinte procedimento - detalhamento do processo:

Atividades	Responsabilidade	Detalhamento
Avisar aos setores os serviços afetados	Diretoria Executiva e Empresa Terceirizada	Ao verificar o problema deve ser informado via e-mail à Diretoria Executiva, que deverá informar a empresa terceirizada sobre problemas com o servidor. A empresa deverá retornar à Diretoria Executiva informando os serviços afetados.



**ESTADO DE SANTA CATARINA**  
**MUNICÍPIO DE CAÇADOR**  
**Instituto de Previdência Social dos Servidores Públicos**  
**Municipais de Caçador**  
**CNPJ/MF Nº 04.272.905/0001-71**

		<p><b><u>Ponto de Atenção</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Informar via e-mail a empresa terceirizada e repassar os serviços afetados aos demais servidores via e-mail.</li></ul>
Avisar e encaminhar equipamento para manutenção	Diretoria Executiva e Empresa Terceirizada	<p>A Diretoria executiva deverá comunicar via e-mail à empresa responsável pela manutenção dos equipamentos.</p> <p><b><u>Ponto de Atenção</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Toda a comunicação deverá gerar número de protocolo de atendimento.</li></ul>
No caso em que não for possível fazer a manutenção corretiva providenciar um novo equipamento para instalação	Diretoria Executiva e Empresa Terceirizada	<p>É de responsabilidade da empresa terceirizada, garantir o funcionamento do equipamento e no caso de necessidade de substituição, informar via e-mail à Diretoria Executiva, que deverá solicitar ao setor responsável a compra de novo equipamento.</p> <p>Até que seja adquirido novo equipamento, a empresa contratada deverá disponibilizar equipamento para normalizar o funcionamento das atividades.</p>
Instalar os drivers e serviços necessários	Empresa Terceirizada	Responsabilidade da empresa terceirizada.
Restaurar o backup dos arquivos	Empresa Terceirizada	Responsabilidade da empresa terceirizada.
Configurar o acesso dos usuários e os serviços	Empresa Terceirizada	Responsabilidade da empresa terceirizada.
Testar a autenticação via rede e integridade dos arquivos.	Empresa Terceirizada	Responsabilidade da empresa terceirizada.



**ESTADO DE SANTA CATARINA**  
**MUNICÍPIO DE CAÇADOR**  
**Instituto de Previdência Social dos Servidores Públicos**  
**Municipais de Caçador**  
**CNPJ/MF Nº 04.272.905/0001-71**

#### 4. RESTAURAÇÃO DO SERVIDOR DE ARQUIVOS

Servidor de e-mails é um computador que envia, recebe e armazena e-mails para usuários. Em caso de problemas no servidor de e-mails deve-se adotar o seguinte procedimento:

Atividades	Responsabilidade	Detalhamento
Avisar aos setores os serviços afetados	Diretoria Executiva	Ao detectar alguma anormalidade no e-mail, qualquer servidor deverá informar à Diretoria Executiva, que deverá entrar em contato com a empresa terceirizada para verificar origem do problema. Com o devido retorno, deverá a Diretoria informar os servidores de quais serviços estarão comprometidos e por quanto tempo.
Realizar solicitação de modo a formalizar o pedido de reparo à empresa contratada para prestação deste serviço	Diretoria Executiva	Ligar para empresa terceirizada, abrindo chamado para formalizar o pedido de reparo. <b><u>Ponto de Atenção</u></b> Observar: <ul style="list-style-type: none"><li>• Número de protocolo do chamado.</li></ul>
Acompanhar o andamento da solicitação	Diretoria Executiva	Acompanhar os procedimentos de reparo que deverão ser informados à Diretoria. <b><u>Ponto de Atenção</u></b> Observar: <ul style="list-style-type: none"><li>• Número de protocolo do chamado.</li></ul>
Testar as principais funções do servidor de e-mails	Empresa Terceirizada	Responsabilidade da empresa terceirizada.
Alterar as senhas, caso necessário	Diretoria Executiva e Empresa	Responsabilidade da empresa terceirizada que deverá comunicar sobre a necessidade à Diretoria Executiva. Analisar se o problema é local ou no provedor de



**ESTADO DE SANTA CATARINA**  
**MUNICÍPIO DE CAÇADOR**  
**Instituto de Previdência Social dos Servidores Públicos**  
**Municipais de Caçador**  
**CNPJ/MF Nº 04.272.905/0001-71**

	Terceirizada	acesso <b><u>Ponto de Atenção</u></b> Observar: <ul style="list-style-type: none"><li>• Todas as alterações deverão ser encaminhadas à Diretoria Executiva via e-mail.</li></ul>
--	--------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

### 5. RESTAURAÇÃO DOS SERVIÇOS DE INTERNET

O serviço de acesso à internet disponibiliza os meios pelos quais os usuários podem conectar-se à rede mundial de computadores.

Em caso de problemas no acesso à internet deve-se adotar o seguinte procedimento:

Atividades	Responsabilidade	Detalhamento
Avisar aos setores os serviços afetados	Diretoria Executiva	Ao detectar alguma anormalidade no serviço, qualquer servidor deverá informar à Diretoria Executiva, que deverá entrar em contato com a empresa terceirizada para verificar origem do problema. Com o devido retorno, deverá a Diretoria informar os servidores de quais serviços estarão comprometidos e por quanto tempo.
Checar o cabeamento de rede	Diretor Administrativo e Financeiro	O Diretor Administrativo e Financeiro deverá realizar a checagem, segundo orientação da empresa terceirizada.
Checar a alimentação de energia elétrica dos equipamentos de rede (modem, roteadores e switches)	Diretor Administrativo e Financeiro	O Diretor Administrativo e Financeiro deverá realizar a checagem, segundo orientação da empresa terceirizada.
Analisar se o	Diretor	O Diretor Administrativo e Financeiro do



**ESTADO DE SANTA CATARINA**  
**MUNICÍPIO DE CAÇADOR**  
**Instituto de Previdência Social dos Servidores Públicos**  
**Municipais de Caçador**  
**CNPJ/MF Nº 04.272.905/0001-71**

problema é local ou no provedor de acesso	Administrativo e Financeiro	IPASC deverá realizar a checagem, segundo orientação da empresa terceirizada.
Contactar o provedor deste serviço para solicitação de reparo	Diretoria Executiva	A Diretoria Executiva solicitará via telefone o devido reparo à empresa terceirizada.  <b><u>Ponto de Atenção</u></b> Observar: <ul style="list-style-type: none"><li>• Número de protocolo de atendimento.</li></ul>
Avisar aos setores o prazo para restabelecimento	Diretoria Executiva	A Diretoria Executiva informará aos demais servidores quanto ao prazo de normalização dos serviços afetados.

## 6. BACKUP

O serviço de Backup é uma cópia de segurança. O objetivo da ação é o usuário se resguardar de uma ocasional perda de arquivos originais, seja por ações despropositadas do usuário, ou ainda mal funcionamento dos sistemas. Ter uma cópia de segurança permite restaurar os dados perdidos.

As formas de BACKUP atualmente disponíveis são:

- I. Meios físicos: HD externo e pen-drive;
- II. Meios virtuais: armazenamento nas nuvens e e-mails.

Como procedimento para garantir a realização de BACKUPS, o IPASC deverá manter cópias das informações importantes para uma possível restauração, mesmo com alguma perda de informação, para situações onde as atividades em execução entrem em um estado crítico de não inicialização ou bug geral.

Sempre que possível um computador e/ou notebook estarão à disposição para substituir outro equipamento em uso que apresentou problema.

### BACKUPS DISPONÍVEIS

- I. Servidor com principais serviços pré-instalados (Linux, Oracle);



**ESTADO DE SANTA CATARINA**  
**MUNICÍPIO DE CAÇADOR**  
**Instituto de Previdência Social dos Servidores Públicos**  
**Municipais de Caçador**  
**CNPJ/MF Nº 04.272.905/0001-71**

II. Servidor com cópia das máquinas virtuais (E-mail, Web, bancos de dados, etc.);

III. Nobreaks;

IV. Link ADSL de backup;

V. Link dedicado de Backup pela empresa contratada.

**Fernanda Fiorelli**

Serviços Seccionais de Controle Interno

**Antônio Carlos Castilho**

Diretor Presidente

**Fábio Deniz Casagrande**

Diretor Administrativo e Financeiro