

RESOLUÇÃO DE REITORIA N° 005, DE 08 DE MARÇO DE 2022

Aprova o Plano de Contingência da Biblioteca La Salle, da Universidade La Salle.

O Vice-reitor da Universidade La Salle, no uso das atribuições que lhe conferem o artigo 21, inciso I, do Estatuto, e o artigo 20, inciso I, do Regimento, da referida Universidade, Instituição Comunitária de Ensino Superior, credenciada pelo Ministério da Educação, por meio da Portaria N° 597, de 05 de maio de 2017, publicada no Diário Oficial da União de 08 de maio de 2017,

RESOLVE

Art. 1º Aprovar o Plano de Contingência da Biblioteca La Salle, da Universidade La Salle.

Art. 2º O Plano de Contingência da Biblioteca La Salle, da Universidade La Salle, apenso, é parte integrante desta Resolução.

Art. 3º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação, revogando a Resolução de Reitoria N° 032, de 10 de maio de 2021.

Canoas-RS, 08 de março de 2022.



Prof. Dr. Cledes Antonio Casagrande, fsc

Vice-reitor

PLANO DE CONTINGÊNCIA DA BIBLIOTECA LA SALLE

PLANO DE CONTINGÊNCIA DA BIBLIOTECA LA SALLE

Aprovado pela Resolução de Reitoria N°
005, de 08 de março de 2022.

CANOAS, 2022

SUMÁRIO

1 APRESENTAÇÃO	3
2 BIBLIOTECA LA SALLE	4
2.1 Setores	5
2.2 Serviços	5
2.3 Horário de funcionamento.....	5
3 RISCOS.....	6
4 ACERVO	8
4.1 Bibliografias impressas (acervo físico).....	8
4.2 Bibliografias virtuais (acervo virtual)	9
5 INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA E ACESSO À INTERNET	12
6 ACESSO AO CATÁLOGO	13
6.1 Empréstimo de materiais.....	13
7 ENERGIA ELÉTRICA	14
REFERÊNCIAS.....	15
ANEXO A – Plano de Contingência Minha Biblioteca	16
ANEXO B – Plano de Contingência Biblioteca Virtual	17
ANEXO C – Plano de Contingência EBSCOhost.....	19

1 APRESENTAÇÃO

O Plano de Contingência objetiva a análise de riscos e o planejamento de medidas que deverão ser adotadas em situações emergenciais, oferecendo procedimentos a serem aplicados em cada necessidade e/ou especificidade, atendendo aos critérios e exigências de avaliação dos Cursos de Graduação da Universidade La Salle (UNILASALLE).

Este Plano foi elaborado pela Biblioteca La Salle e, posteriormente, aprovado pela Resolução de Reitoria N° 005, de 08 de março de 2022 para atender aos indicadores: “3.6 Bibliografia básica por Unidade Curricular (UC)” e “3.7 Bibliografia complementar por Unidade Curricular (UC)”, ambos do “Instrumento de Avaliação de Cursos de Graduação presencial e a distância: reconhecimento e renovação de reconhecimento” (BRASIL, 2017, p. 32-35).

Visando o pleno acesso pela comunidade acadêmica: “O acervo é gerenciado de modo a atualizar a quantidade de exemplares e/ou assinaturas de acesso mais demandadas, sendo adotado **plano de contingência** para a garantia do acesso e do serviço.” (BRASIL, 2017, p. 33, grifo nosso), garantindo a segurança dos acervos físicos e eletrônicos.

O presente documento irá apresentar possíveis riscos e a descrição das ações que deverão ser realizadas em caso de alterações que possam afetar o acesso aos produtos e serviços oferecidos pela Biblioteca.

2 BIBLIOTECA LA SALLE

À Pró-reitoria Acadêmica está vinculada a Biblioteca La Salle. Esta ocupa novas instalações desde 13 de maio de 2015. A construção foi planejada e construída levando em conta espaços de estudos e ambientes de convivências confortáveis aos acadêmicos. Inicialmente, foi ocupado o térreo, e os segundo e terceiro andares e, em março de 2016, foi inaugurado o quarto andar.

O acervo físico da Biblioteca La Salle, conta, atualmente, com 60.707 títulos, 166.630 exemplares e 1.296 títulos de periódicos.

Além das obras impressas a Biblioteca dispõe de base de dados internacional (EBSCO), bibliotecas digitais (Minha Biblioteca e Biblioteca Virtual), periódicos eletrônicos e repositório institucional (*Toth*) com as produções dos discentes e docentes da Universidade La Salle. O acervo, tanto físico quanto virtual, é centralizado e multidisciplinar e estão alinhados aos Programas de Pós-graduação da CAPES.

Conta ainda, com diversos serviços visando a cumprir os objetivos de prover, disseminar e transferir informações de modo a viabilizar a atuação plena da Universidade La Salle na promoção do ensino, pesquisa e extensão, por meio da oferta de Cursos de Graduação, bem como de Programas de Pós-graduação, nas modalidades *Lato Sensu* e *Stricto Sensu*.

Além disso, a Biblioteca possui uma equipe qualificada que passa por constante treinamento, a fim de atender as demandas dos discentes, docentes, usuários da Rede La Salle e comunidade em geral.

A Biblioteca La Salle da UNILASALLE está estruturada para atender todos os níveis e modalidades de ensino. A infraestrutura é compatível com as exigências em relação à acessibilidade, conforto térmico, armazenamento dos materiais e ambiente de estudo.

2.1 Setores

Para organização e definição dos processos de trabalho a Biblioteca La Salle está dividida nas seguintes áreas:

- a) processamento técnico;
- b) atendimento;
- c) referência;
- d) Redebila (Rede de Bibliotecas Lassalistas);
- e) restauro.

2.2 Serviços

Os serviços oferecidos pela Biblioteca à comunidade acadêmica são:

- a) empréstimos de materiais;
- b) orientações (pesquisa bibliográfica e aplicação das Normas da associação Brasileira de Normas Técnicas - ABNT);
- c) treinamentos (Base de dados, *Mendeley* e ABNT);
- d) confecção de ficha catalográfica;
- e) atendimento (presencial e *on-line*);
- f) redes sociais.

2.3 Horário de funcionamento

O horário de funcionamento da Biblioteca La Salle:

- a) segunda a sexta-feira: das 08 às 22 horas;
- b) sábados: das 08 às 12 horas.

3 RISCOS

A seguir são apresentados possíveis riscos que podem ocorrer no ambiente de trabalho da Biblioteca La Salle, bem como apontadas as ações a serem realizadas:

- a) riscos físicos: ruído, calor, frio, pressão, umidade, radiações ionizantes e não ionizantes e vibração:
 - ação a ser realizada: controle de temperatura e umidade, educação de usuários e conscientização por meio de abordagens individuais e cartazes para controle de ruídos;
- b) riscos químicos: poeiras, fumaça, gases, vapores, névoas, neblinas e substâncias químicas:
 - ação a ser realizada: higienização periódica do sistema de climatização, higienização frequente dos ambientes, mobiliários, estantes e prateleiras, conscientização dos usuários por meio de abordagens individuais e cartazes para que não sejam consumidos alimentos e bebidas no interior da Biblioteca, exceto consumo de água;
- c) riscos biológicos: vírus, bactérias, fungos, parasitas, animais peçonhentos:
 - ação a ser realizada: controle de pragas (baratas, traças, aranha, formigas entre outros) com dedetizadores em formato de iscas, uso de Timol para controle de parasitas, higienização dos ambientes e controle de consumo de alimentos no interior da Biblioteca com abordagens individuais e cartazes. Para livros afetados, todas as medidas necessárias a serem realizadas estão contempladas no Protocolo de segurança Covid-19: funcionamento da Biblioteca La Salle pós-quarentena;
- d) riscos ergonômicos: esforço físico, postura inadequada, ritmo excessivo, monotonia e repetitividade:
 - ação a ser realizada: estações de trabalho ergonomicamente adequadas e carrinhos para transporte de materiais pertencentes ao acervo, evitando assim o transporte de peso. A Universidade La Salle disponibiliza programas de fisioterapias aos colaboradores, este serviço é realizado junto ao Poliesportivo La Salle e ao La Salle Saúde;

- e) riscos de acidentes: arranjo físico inadequado, iluminação inadequada, eletricidade, incêndio e explosão:
- ação a ser realizada: contatar o Campus Operacional para problemas com o espaço físico (eletricidade, iluminação e espaço físico inadequado) e acionar a Brigada de Emergências (Ramal 8686) para evacuações, princípios de incêndios e explosões, todas as medidas necessárias a serem realizadas estão disponíveis no Plano de Emergências da Universidade La Salle. A Biblioteca possui extintores de incêndio, luzes e saídas de emergência. São realizadas vistorias frequentes nos elevadores para o bom funcionamento desses equipamentos;
- f) riscos de infiltrações: goteiras, vazamentos, inundações e respingos:
- ação a ser realizada: a área deverá ser isolada e retirados do local materiais, equipamentos e móveis que possam ser danificados. Deverá ser acionado o Campus Operacional e o setor de projetos para indicar possíveis problemas e apontar soluções;
- g) riscos de obras danificadas por água: materiais impressos:
- ação a ser realizada: manusear cuidadosamente, remover o excesso de água com prensa leve, colocar os volumes abertos em área arejada e na posição vertical, entrefolhar os materiais com tipo de papel mata-borrão, ou na falta deste, usar papel toalha, separar, sempre que possível, as folhas com telas de *nylon*, utilizar ventiladores para aceleração da secagem, após, o material deverá passar pelo processo de restauração de obras danificadas.

4 ACERVO

O acervo físico da Biblioteca La Salle é informatizado e tombado e reúne materiais informacionais de todas as áreas do conhecimento que são essenciais para o pleno atendimento das disciplinas referidas nos Projetos Pedagógicos de Cursos (PPC). Todas as informações sobre a gestão do acervo são tratadas na Política de desenvolvimento de coleções.

4.1 Bibliografias impressas (acervo físico)

A seguir serão apresentados alguns procedimentos que permitem acesso permanente ao acervo físico:

- a) disponibilização de um exemplar como consulta local;
- b) verificação sistemática do número de reservas: o objetivo é identificar a demanda de uso e a necessidade de ampliação da quantidade de títulos, conforme estabelecido na Política de Desenvolvimento de Coleções: atualização, expansão e conservação do acervo;
- c) reserva de títulos: a Biblioteca adota um sistema de reserva dos títulos mais demandados por meio do sistema *Pergamum*. A reserva pode ser feita pelos totens disponibilizados no setor ou por meio de dispositivos móveis como celular, *tablets* e *notebooks*. O sistema identifica a demanda pelo título e impede que os livros emprestados sejam renovados possibilitando desta forma o acesso igualitário à obra por todos os alunos;
- d) bibliografia básica dos cursos da educação a distância (EAD): será disponibilizado 1 (um) exemplar impresso dos títulos indicados no PPC;
- e) bibliografia complementar dos cursos EAD: será disponibilizado 1 exemplar impresso dos títulos indicados no PPC quando disponível;
- f) setor de restauração interno: a Biblioteca possui o setor próprio de restauração de materiais impressos que possibilita a reposição de material danificado em tempo menor sem que estes deixem as instalações da Biblioteca;
- g) segurança e manutenção: o acervo é aberto à comunidade em geral, exceto as Coleções Especiais onde somente será permitido o acesso por agendamento. Os livros e periódicos físicos são etiquetados e possuem um

sistema antifurto, a fim de evitar que materias sejam retirados da Biblioteca sem os devidos protocolos. Os empréstimos são realizados nos andares e as devoluções centralizadas no saguão da Biblioteca, onde também se encontram os guarda-volumes. Para garantir a confiabilidade, realiza-se inventário a cada dois anos para monitoramento e ajuste do acervo. A Biblioteca tem seu espaço físico monitorado por câmeras de segurança.

4.2 Bibliografias virtuais (acervo virtual)

As bibliotecas digitais e bases de dados são disponibilizadas no Portal do Aluno, Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) e no acesso restrito do *Pergamum*, de forma que o acadêmico possa acessar de qualquer ambiente ou lugar. O acervo digital está disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, com acesso remoto e a longa distância.

O procedimento de contingência para o acervo digital é realizado juntamente com as plataformas:

- a) atualização diária do acervo;
- b) retirada de títulos da plataforma: quando da retirada de títulos são enviados avisos/alertas com dois meses de antecedência para que a Biblioteca possa informar às coordenações e tomar os devidos procedimentos para substituição do título virtual ou físico por outro de mesmo valor bibliográfico sem prejuízo aos acadêmicos;
- c) a disponibilidade de acesso à biblioteca digital Minha Biblioteca é garantida pelo *Vital Source* e *Zbra – DLI*:
 - *Vital Source* – Leitor *Bookshelf*: o principal data center da *Vital Source* funciona em *La Vergne*, TN. *Vital Source* conta com um data center de *backup* em *Chambersburg*, PA (1200 *Ingram Drive*, *Chambersburg*, PA 17202) e com um servidor no *Google Cloud* no Centro-Oeste dos Estados Unidos. No caso de um desastre que proíba o acesso e uso do data center de *La Vergne*, os serviços serão acessados do data center de *Chambersburg* e do *Google Cloud*;
 - *Zbra – DLI* – sistema de integração: utilizam o servidor Windows Azure com *SLA* de 99,95%. Em relação à contingência, a *ZBRA Solutions* é

responsável por qualquer problema em Produção 24/7 (Documento ANEXO A);

- d) a biblioteca digital Biblioteca Virtual utiliza os serviços da AWS para distribuição e disponibilização da plataforma. Esses serviços garantem escalabilidade, redundância e uptime dos recursos em 99% do tempo:
- A política de *backup* visa a garantir a recuperação dos dados e a restauração do ambiente no menor tempo possível, caso alguma falha grave ocorra na arquitetura;
 - Banco de dados: para a realização de *backup* é utilizada a ferramenta *Jenkins*;
 - *Disaster recovery*: toda a infraestrutura foi mapeada por meio de scripts de automação, que permite recuperar o ambiente rapidamente, em caso de um incidente, da necessidade de recuperação de um serviço, componente ou provisionamento de novos serviços (Documento ANEXO B);
- e) repositório institucional (*Toth*) tem garantia de acesso, pois os conteúdos disponibilizados também estão disponíveis no sistema *Pergamum*. Caso houver interrupção em alguns dos sistemas o acesso à informação está garantido;
- f) o acesso às bases de dados da EBSCO é renovado anualmente e, para garantir a não interrupção do acesso o processo de tramitação de documentação inicia dois meses antes. O conteúdo adquirido não sofre exclusões de conteúdo durante a vigência da assinatura:
- EBSCO acredita que os planos de continuidade do negócio precisam ser integrados e interdependentes. A plataforma possui os seguintes planos: Plano de gerenciamento de crises; Plano de respostas a incidentes; Plano de recuperação de desastres de TI; Plano de respostas de emergências;
 - possui contrato com uma grande empresa global para fornecer serviços de recuperação que incluem: espaço de trabalho físico; capacidade computacional; conectividade de telecomunicações; assistência de engenharia e gestão;

- são realizados vários testes por ano dos seus diversos sistemas e planos que fazem parte da abordagem geral da *Business Continuity* (Documento ANEXO C);
- g) O acesso ao Portal da CAPES é condicionado aos Programas de Pós-graduação da Universidade, portanto, o acesso é permanente.

5 INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA E ACESSO À INTERNET

A Biblioteca, localizada no Prédio 12 do Campus, possui cobertura completa de Internet sem fio (wi-fi), e a infraestrutura é constituída por:

- a) os recursos de infraestrutura para acesso às informações são monitorados continuamente pelo Setor de Redes e Servidores – Tecnologia da Informação (TI);
- b) o acesso à Internet e às informações acadêmicas são garantidas por meio do emprego de tecnologias contemporâneas com utilização de meios híbridos, mesclando utilização de *datacenters* internos e externos, dependendo dos serviços prestados;
- c) a disponibilidade de acesso à internet é garantida por meio de dois (2) enlaces de dados, visando redundância em caso de falha. São escolhidos fornecedores que garantam alto percentual de disponibilidade do serviço prestado;
- d) os recursos computacionais de hardware do data center e das salas de equipamentos são alimentados por soluções de *nobreaks*;
- e) os acessos aos dados confidenciais são garantidos a partir da utilização de credenciais de acesso. Com base nessas credenciais, são definidos os níveis de acesso para usuários ou grupos de usuários;
- f) a integridade e disponibilidade de informações e/ou serviços utiliza tecnologia de virtualização, que permite maior agilidade na produção e recuperação de ambientes;
- g) a segurança das informações também é assegurada por rotinas de *backup*;
- h) a comunicação de dados da Instituição está segmentada em *VLANs*, que dividem logicamente os tráfegos oriundos da rede wireless, administrativa e acadêmica;
- i) o controle refinado da segurança da informação está baseado na utilização de soluções de *firewall* de próxima geração (*NGF*) e sistemas antivírus;
- j) o fornecimento de energia é assegurado por grupo gerador que é acionado automaticamente em caso de falha;
- k) os serviços direcionados aos acadêmicos estão disponíveis permanentemente em uma plataforma de computação em nuvem.

6 ACESSO AO CATÁLOGO

A consulta ao acervo no catálogo *on-line* pode ser feita por meio de links no site institucional e possui *interface* responsiva, assim como na própria Biblioteca possui recursos para consulta e também que atendem aos requisitos de acessibilidade.

6.1 Empréstimo de materiais

O empréstimo ocorre por meio do sistema *Pergamum* e as reservas e renovações podem ser feitas via Internet utilizando o site institucional, Portal do Aluno, as redes sociais e ou *Smartphones*. Caso houver situações de interrupção na Internet, o sistema *Pergamum* possui uma forma de renovação em massa, evitando assim prejuízo ao acadêmico.

Outra medida de emergência adotada refere-se à interrupção no funcionamento do próprio sistema. A Biblioteca adota empréstimo por planilha impressa, a qual o aluno assina ao lado dos materiais retirados. Quando houver o restabelecimento do sistema os materiais são repassados para o cadastro do acadêmico.

Os materiais emprestados e/ou os históricos de empréstimos e renovações podem ser visualizados por um acesso restrito, denominado “Meu *Pergamum*”.

7 ENERGIA ELÉTRICA

O *Campus* conta com geradores que são acionados automaticamente, que garantem energia elétrica caso a rede pública venha a falhar, permitindo o uso contínuo dos equipamentos e da Internet.

REFERÊNCIAS

BRASIL. Ministério da Educação. Secretaria de Educação Superior. Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira – Inep. **Instrumento de Avaliação de Cursos de Graduação Presencial e a Distância**: reconhecimento e renovação de reconhecimento. Brasília, DF: MEC, 2017. Disponível em: <http://inep.gov.br/instrumentos>. Acesso em: 29 mar. 2020.

FIOCRUZ. **Tipos de riscos**. Disponível em: http://www.fiocruz.br/biosseguranca/Bis/lab_virtual/tipos_de_riscos.html#:~:text=Consideram%2Dse%20agentes%20de%20risco,%2Dionizantes%2C%20vibra%C3%A7%C3%A3o%2C%20etc. Acesso em: 15 mar. 2021.

UNILASALLE. **Política de desenvolvimento de coleções**: atualização, expansão e conservação do acervo. Canoas, RS, 2022.

UNILASALLE. **Procedimento**: plano de atendimento a emergências Universidade La Salle. Canoas, RS, 2018.

UNILASALLE. **Protocolo de segurança Covid-19**: funcionamento da Biblioteca La Salle pós-quarentena. Canoas, RS, 2020.

ANEXO A – PLANO DE CONTINGÊNCIA MINHA BIBLIOTECA



O melhor conteúdo acadêmico. Sempre.

PLANO DE CONTINGÊNCIA/DISPONIBILIDADE

Vital Source – Leitor Bookshelf

O principal data center da Vital Source funciona em La Vergne, TN.

Vital Source conta com um data center de backup em Chambersburg, PA (1200 Ingram Drive, Chambersburg, PA 17202) e com um servidor no Google Cloud no Centro-Oeste dos Estados Unidos.

No caso de um desastre que proíba o acesso e uso do datacenter de La Vergne, os serviços serão acessados do data center de Chambersburg e do Google Cloud.

Zbra – DLI – sistema de integração

Utilizam o servidor Windows Azure com SLA de 99,95%.

Em relação à contingência, a ZBRA Solutions é responsável por qualquer problema em Produção 24/7



Richardt Rocha Feller
Diretor Executivo

ANEXO B – PLANO DE CONTINGÊNCIA BIBLIOTECA VIRTUAL



[24. Disaster recovery]

1. Arquitetura Disaster Recovery Biblioteca Virtual.

Atualmente a plataforma BV5 utiliza os serviços da AWS para distribuição e disponibilização da plataforma. Esses serviços garantem escalabilidade, redundância e uptime dos recursos em 99% do tempo.

Glossário:

- Escalabilidade. Em engenharia de software, escalabilidade é uma característica desejável em todo o sistema, em uma rede ou em um processo, que indica sua habilidade de manipular uma porção crescente de trabalho de forma uniforme, ou estar preparado para crescer conforme a demanda;
- Disponibilidade, é a característica onde, por um acordo de nível de serviço um sistema ou plataforma fica acessível aos seus clientes finais, esse tempo é pode ser medido em horas ao longo de um período;
- Redundância, tem por objetivo garantir a funcionalidade e operacionalidade do sistema em caso de uma falha em um ou mais partes que envolvem o sistema ou plataforma;

Arquitetura em nuvem AWS:

- App Services;
- CDN;
- MySQL BD;
- Redis Cache;
- Load Balance
- Auto Scaling RDS.

2. A política de backup visa a garantir a recuperação dos dados e a restauração do ambiente no menor tempo possível, caso alguma falha grave na arquitetura ocorra. Como política de backup, a AM4 utiliza os melhores softwares, mecanismos e estratégias, conforme descrito abaixo:

2.1. Banco de dados.

Para a realização do backup dos dados, é utilizada a ferramenta Jenkins. A periodicidade e a política de retenção dos arquivos de backup se dão conforme a tabela abaixo. Além do backup realizado pela AM4, a AWS também possui seu próprio esquema de backup.

Tipo	Descritivo	Periodicidade	Retenção
AM4/BV (Completo)	Os backups de banco de dados completos ocorrem em:	Diário	3 meses
		Semanal	3 meses
		Mensal	1 ano
		Bimestral	1 ano
		Trimestral	1 ano
		Semestral	5 anos
		Anual	5 anos
AWS (Completo)	Os backups de banco de dados completos ocorrem semanalmente	Semanal	35 dias
AWS (Diferencial)	os backups de banco de dados diferenciais geralmente ocorrem em horários determinados		35 dias
Logs	os backups de log de transações geralmente ocorrem a cada 5 a 10 minutos	5 - 10 minutos	35 dias

2.2. Disaster recovery

Toda a infraestrutura foi mapeada por meio de scripts de automação, que permitem recuperar o ambiente rapidamente, em caso de um incidente, da necessidade de recuperação de um serviço, componente ou provisionamento de novos serviços.

Script	componente	Periodicidade
CDN Infrastructure & Component	Resource Group	a cada mudança
	Network security group	
	Virtual network	
	Conta de armazenamento	
	Máquinas Virtuais	
	Load Balance	
	Auto Scale	
	Cache Redis	
	CDN	
	Deploy aplicações	
BV Infrastructure DB	MySql como serviço	a cada mudança
	Import Database	

2.3. Local de armazenamento dos backups.

Todos os arquivos de backup são armazenados na nuvem R3 em pastas do Blob, seguindo uma nomenclatura única para cada arquivo. Conforme a política de retenção, os arquivos são eliminados das pastas.

Pasta de backup	Nome do arquivo	Retenção
BV-BKP_Diario	BV-BKP_diario_dd-mm-yyyy	3 meses
BV -BKP_Semanal	BV-BKP_semanal_dd-mm-yyyy	3 meses
BV -BKP_Mensal	BV-BKP_mensal_dd-mm-yyyy	1 ano
BV-BKP_Bimestral	BV-BKP_bimestral_dd-mm-yyyy	1 ano
BV-BKP_Trimestral	BV-BKP_trimestral_dd-mm-yyyy	1 ano
BV-BKP_Semestral	BV-BKP_semestral_dd-mm-yyyy	5 anos
BV-BKP_Anual	BV-BKP_anual_dd-mm-yyyy	5 anos

3.0 Principais Recursos para inibição de desastre

- Todos os serviços e processos rodam em nuvem pela AWS e Azure;
- Os sistemas contam com redundância, incluindo redundância geográfica;
- DNS Failover para garantir a entrega imediata dos recursos de redundância;
- Treinamento e capacitação da equipe em Segurança da Informação
- Revisão de toda infraestrutura, códigos e serviços envolvidos.
- Aplicação de patches de segurança e prevenção nos servidores e equipamentos
- Monitoramento 24/7 de todos os serviços e processos
- Infraestrutura dinamicamente alocada de acordo com a montante de acessos na plataforma.

ANEXO C – PLANO DE CONTINGÊNCIA EBSCOHOST

EBSCO Business Continuity White Paper



Visão Geral

EBSCO Information Services (EIS) é a maior divisão da EBSCO Industries, uma grande corporação de capital fechado sediada em Birmingham, Alabama. EIS possui diversas operações globais e atua como uma subsidiária integral. Embora muitos aspectos da EIS sejam operados de forma independente, sua organização de Tecnologia trabalha em conjunto com a organização controladora para obter alavancagem e economias de escala. Este documento descreve e discute as práticas que estão em uso no escopo da EIS ou EBSCO Industries, as quais serão referidas coletivamente como EBSCO.

EBSCO tem um Business Continuity Program (BCP) desde 2004. Atualmente é administrado pelo escritório do CIO.

Abordagem da EBSCO ao Business Continuity

EBSCO acredita que os planos de continuidade do negócio precisam ser integrados e interdependentes. Eles precisam ser orientados para o usuário na forma de planos de ação simples que orientem a gerência e a equipe para a resposta apropriada a um evento de interrupção de negócios com comunicação, eficiência e execução eficazes em mente. Além disso, acreditamos que nosso sucesso a longo prazo depende da sustentabilidade desses esforços. Como tal, nos esforçamos para que os princípios e práticas do BCP sejam incorporados em procedimentos operacionais padrão. Há momentos, no entanto, que eventos extraordinários exigem um planejamento especial. Exemplos disso incluem:

- Plano de Gerenciamento de Crises
- Plano de resposta a incidentes
- Planos de recuperação de desastres de TI
- Planos de resposta de emergência

Práticas e Processos

EBSCO aproveita as melhores práticas da indústria em relação à avaliação de risco, estabelecendo planos de mitigação e recuperação e contratando soluções comerciais.

Nossa filosofia central é evitar os efeitos incapacitantes dos eventos ao projetar redundância e resiliência em nossas operações. Fazemos isso sempre que possível economicamente, estabelecendo instalações geograficamente e tecnicamente diversas e redundantes. Nossos centros de dados operam em uma configuração "N + 1 live". Por exemplo, nós trazemos regularmente os centros de dados fora de serviço (down) para manutenção com zero impacto para clientes ou usuários de nossos sistemas. EBSCO adotou ferramentas baseadas em nuvem em toda a empresa e alavanca amplamente os recursos da força de trabalho remota.

Dito isso, existem alguns sistemas e capacidades que não se prestam a estas abordagens e, nestes casos, adotamos as abordagens tradicionais de recuperação de desastres.

Os contratos da EBSCO com uma grande empresa global para fornecer serviços de recuperação incluem:

- Espaço de trabalho físico
- Capacidade computacional
- Conectividade de telecomunicações
- Assistência de Engenharia e Gestão

EBSCO também usa um sistema comercial de notificação de emergência. Vários dos principais sistemas da EBSCO estão baseados na nuvem e/ou hospedados fora das próprias instalações da EBSCO.

EBSCO realiza vários testes por ano dos seus diversos sistemas e planos que fazem parte da abordagem geral da Business Continuity. A cultura de melhoria contínua da EBSCO facilita a ação com base nos resultados de cada teste. Nós medimos a melhoria.

Resultados

EBSCO lidou com emergências graves, incluindo inundações, tornados, furacões e interrupção das instalações locais. Nossos preparativos nos permitiram continuar a realizar negócios, entregar serviços e operar sem impactar nossos clientes. Embora orgulhosos deste fato, continuamos diligentes para garantir que nossos serviços continuem a oferecer serviços aos nossos clientes, independentemente dos eventos extraordinários que possam ocorrer.