

Plano de ação, **5W1H**, para quedas de TI na FECAP

	<i>O que?</i>	<i>Por que?</i>	<i>Quando?</i>	<i>Onde?</i>	<i>Quem?</i>	<i>Como?</i>
Objetivos	What?	Why?	When?	Where?	Who?	How?
Plano de ação para indisponibilidades de serviços	Informar ao clientes afetados pela indisponibilidade dos serviços.	Para que possam tomar ações de plano B, caso existam, e saber como receber/solicitar o apoio do DTI, se necessário.	Em dois momentos: Para indisponibilidades previstas e para indisponibilidades emergencias e não previstas.	Em todas as unidades e deptos da FECAP que necessitam dos serviços afetados, além dos alunos e professores fora do ambiente físico da FECAP.	Pelo DTI responsável pelo serviço.	Para indisponibilidades previstas, através de comunicado pelo RH. Indisponibilidades imprevistas, além de comunicado pelo RH, contato direto com o responsável pela área afetada. Alunos e professores que estiverem externos à FECAP no momento da indisponibilidade imprevista, analisar junto à unidade ou depto afetado, a necessidade de um contato mais específico.