



Plano de Continuidade de Negócio

Links WAN

Versão: 2.0

Código: PCN-0003

Classificação da Informação: Interna

Página

1 de 9

1 Identificação do Documento

<i>Componente</i>	Links WAN
<i>Área</i>	STI 4.3
<i>Autor / Responsável</i>	Marcelo Fernando Morgantini / Supervisor da STI 3
<i>Contato</i>	E-mail: mmorgantini@tjsp.jus.br Fone Comercial: (11) 3242-2333 ramal 2323 Fone Móvel: (11) 98795-1320
<i>Escopo</i>	Esse documento visa assegurar a continuidade das operações do TJSP na eventualidade de uma indisponibilidade prolongada de um dos Links WAN que dão suporte aos sistemas críticos.
<i>Objetivo</i>	Recuperação da indisponibilidade do Link WAN .
<i>Áreas Afetadas</i>	TJSP
<i>Grupos Funcionais</i>	STI 4.3; STI 3

Distribuição

<i>Mídia</i>	<i>Armazenamento</i>	<i>Tiragem</i>
Lógica		01
Física (impressa)		01

Incidente Tratado

Falha nas aplicações	Indisponibilidade do Link Wan
----------------------	--------------------------------------



Plano de Continuidade de Negócio

Links WAN		Versão: 2.0	
Código: PCN-0003	Classificação da Informação: Interna	Página	2 de 9

2 Termos e definições

Gatilho para o acionamento: Definição do evento que será o gatilho para realizar o acionamento deste PCN.

Exemplo: Em caso de queda de energia, o nobreak será acionado automaticamente. Em caso da energia não retornar em até 15 minutos, a área de infraestrutura deverá providenciar o desligamento dos equipamentos (servidores), enquanto as áreas operacionais serão responsáveis por desligar cada uma de suas respectivas máquinas.

Tempo Máximo para Restauração dos Dados (RPO): Tempo máximo aceitável de perda dos dados/informações íntegros para o negócio desde o momento em que ocorreu o desastre.

Exemplo1: O sistema não pode perder nenhum dado, independente do momento do desastre – **RPO = 0**.

Exemplo2: O sistema pode perder os dados de 24 horas de trabalho até ocorrer à falha – **RPO = 24 horas**.

Tempo Máximo para Reparação do Serviço (RTO): Tempo máximo em que o Plano de Continuidade de Negócio será acionado e iniciado para recuperação da disponibilidade do serviço até que o retorno a operação normal seja estabelecido.

Exemplo1: O sistema não pode 15 minutos

3 Atividades

3.1 Acionamento

<i>Responsável pela Ativação</i>	Marcelo Fernando Morgantini / Supervisor da STI 3
<i>Ambiente da Contingência</i>	Não existe contingência.
<i>Prazo da Operação</i>	Enquanto durar a indisponibilidade
<i>Posto de Comando</i>	Fórum Hely Lopes Meirelles - Viaduto Dona Paulina, 80 - Sé, São Paulo - SP
<i>Ambiente</i>	Fórum Hely Lopes Meirelles - Viaduto Dona Paulina, 80 - Sé, São Paulo - SP
<i>Gatilho para a ativação do plano</i>	Os gatilhos para a ativação do plano são: <ul style="list-style-type: none">• Link WAN é monitorado pelo SCOM com alerta visual pelo time NOC;• Abertura de chamado no Service Manager apoio do usuário, ou pela própria monitoração via NOC ou comarca;• Abertura de chamado pelo System Center Orchestrator direto para o Service Manager e dispara um email para VIVO (em Piloto).

3.2 RPO e RTO

RPO	RTO
Não aplicável	02:00



3 DE FEVEREIRO DE 1874

Plano de Continuidade de Negócio

Links WAN

Versão: 2.0

Código: PCN-0003

Classificação da Informação: Interna

Página

3 de 9

3.3 Ambiente de contingência

Definição

<i>Nome</i>	Não aplicável
<i>Descrição</i>	
<i>Ponto de Encontro</i>	

Local

<i>Empresa</i>					
<i>Endereço</i>					
<i>Complemento</i>					
<i>Bairro</i>			<i>CEP</i>		
<i>Cidade</i>		<i>UF</i>		<i>País</i>	
<i>Telefone</i>		<i>Ramal</i>		<i>Fax</i>	

Contatos de Emergência

<i>Nome</i>	<i>Cargo</i>	<i>Telefone (s)</i>	<i>E-mail</i>

3.4 Posto de comando

Definição

<i>Nome</i>	Fórum Hely Lopes Meirelles
<i>Descrição</i>	Por não haver ambiente de Contingência, o próprio ambiente da STI será considerado como "de Contingência".
<i>Ponto de Encontro</i>	Sala da STI 4 – 2º. andar



Plano de Continuidade de Negócio

Links WAN		Versão: 2.0	
Código: PCN-0003	Classificação da Informação: Interna	Página	4 de 9

<i>Local</i>					
<i>Empresa</i>	Tribunal de Justiça de São Paulo				
<i>Endereço</i>	Viaduto Dona Paulina, 80				
<i>Complemento</i>					
<i>Bairro</i>	Sé	<i>CEP</i>	01501-020		
<i>Cidade</i>	São Paulo	<i>UF</i>	SP	<i>País</i>	Brasil
<i>Telefone</i>	(11) 3242-2333	<i>Ramal</i>	2254	<i>Fax</i>	

<i>Contatos de Emergência</i>			
<i>Nome</i>	<i>Cargo</i>	<i>Telefone (s)</i>	<i>E-mail</i>
Marcelo Fernando Morgantini	Supervisor	(11) 3242-2333 ramal 2323	mmorgantini@tjsp.jus.br

3.5 Responsáveis pela execução

Grupo Funcional: **STI 4.3**

Tipo: **Operacional**

<i>Membros do grupo</i>			
<i>Nome</i>	<i>Telefone</i>	<i>E-mail</i>	<i>Responsabilidade</i>
Amílcar Vargas	(11) 98687-3010	avargas@tjsp.jus.br	Líder
Marcelo Fernando Morgantini	(11) 3242-2333 ramal 2323	mmorgantini@tjsp.jus.br	Participante

Grupo Funcional: **STI 3**

Tipo: **Operacional**

<i>Membros do grupo</i>			
<i>Nome</i>	<i>Telefone</i>	<i>E-mail</i>	<i>Responsabilidade</i>
Supervisor da STI 3	-	-	Participante



Plano de Continuidade de Negócio

Links WAN		Versão: 2.0	
Código: PCN-0003	Classificação da Informação: Interna	Página	5 de 9

3.6 Fornecedores

<i>Nome</i>	<i>Tipo</i>	<i>Dados</i>
Prodesp	Externo	Responsável: Vagner Moreno Telefone: 0800-109036 – opção 3
IT2B	Externo	Responsável: - Flavia Santos, Lucas Gorzoni, Clebson Miranda e João Santana E-mail: flavia.santos@it2b.com.br, lucas.gorzoni@it2b.com.br, clebson.miranda@it2b.com.br, joao.santana@it2b.com.br

3.7 Procedimentos de Continuidade

<i>Responsável</i>	Marcelo Fernando Morgantini / Supervisor da STI 3
<i>Dependência</i>	Nenhuma
<i>Tempo</i>	Enquanto durar a indisponibilidade

<i>STI 3</i>		
<i>Passo</i>	<i>Descrição</i>	<i>Duração</i>
1	STI 3 faz algumas verificações básicas com o administrador ou o técnico IT2B da localidade: Se o link estiver down: <ul style="list-style-type: none">• Verificar se os ativos da Vivo e Riverbed estão energizados e com cabos de rede devidamente conectados;• Verificar se roteadores Vivo respondem a ping.	15 a 30 minutos
2	Se não há problemas na rede elétrica, nem nas conexões de rede lógica e se os roteadores Vivo não respondem aos testes de conexão, o chamado segue na STI 4 para abertura de chamado junto à Vivo.	15 a 30 minutos
3	Havendo agendamento para visita do técnico da Vivo, STI 3 abre Ordem de Serviço para acompanhamento por técnico IT2B.	Até 8 horas
4	Se após os passos realizados pela STI 4.3 é verificado problema interno de rede, é seguido o procedimento para rede LAN e, havendo técnico na localidade, são verificadas todas as conexões de rede, empilhamentos/cascadeamento de switches e realizada uma busca minuciosa de possíveis loopings na rede. Não havendo técnico na localidade, é	Até 6 horas



Plano de Continuidade de Negócio

Links WAN		Versão: 2.0	
Código: PCN-0003	Classificação da Informação: Interna	Página	6 de 9

	aberta ordem de serviço junto à empresa IT2B para envio de técnico volante.	
STI 4.3		
Passo	Descrição	Duração
1	Após a detecção de um incidente, procede-se a abertura de chamado, a equipe do NOC deve registra-lo no endereço http://sti.tjsp.jus.br/infraestrutura/ . Assim todos os interessados sabem do problema e podem tomar medidas administrativas a respeito. Neste endereço são cadastrados os incidentes (Interrupção parcial e Interrupção total).	1 minuto por link
2	Além disso, existe a comunicação via enviar e-mail para a Administração do local afetado, comunicando sobre a abertura de chamado. Esta comunicação contém as seguintes informações: A. Interrupção Parcial e/ou Degradação de Serviço: enviar mensagem para o Supervisor do suporte e apoio da localidade assim como para a administração da localidade. Também é necessário informar o número do protocolo do chamado. B. Interrupção Parcial e/ou Degradação de Serviço: enviar mensagem para o Supervisor do suporte e apoio da localidade assim como para a administração da localidade, nos casos de envio de técnico, é necessário informar o nome do técnico, RG, e previsão de chegada.	2 horas
3	Se for análise nos links Intragov ir para o passo 3.1, se for análise nos links assimétricos ir para o passo 3.2.	
3.1	Análise nos links Intragov	
3.1.1	ACESSAR O SOFTWARE ZENOSS Acessar a página inicial da ferramenta de monitoramento Zenoss para visualizar os links e localidades que estão com as loopbacks interrompidas. O acesso só é permitido com login e senha, que pode ser fornecido pelo Supervisor do NOC. Link: http://10.99.243.113:8080/zport/dmd/Dashboard Para cada "Device" que estiver com "Events" indicado com caixa vermelha significa que o link da localidade descrita	15 minutos



Plano de Continuidade de Negócio

Links WAN

Versão: 2.0

Código: PCN-0003

Classificação da Informação: Interna

Página

7 de 9

	está interrompido, sendo necessário então a realização dos testes para verificar se é necessário ou não abertura de chamado no portal da Vivo.	
3.1.2	<p>VISUALIZAR GRÁFICOS GERADOS PELO SOFTWARE ZENOSS</p> <p>Clicando em “Interfaces” é possível visualizar o gráfico referente ao tráfego de dados. Sempre selecionar a interface que tenha a informação WAN no campo “Description”.</p> <p>Pelo gráfico, é possível saber a data e hora que o link foi interrompido, se os links estão assimétricos, saturados, ou com quedas constantes.</p> <p>Com acesso a tais informações as seguintes análises podem ser feitas:</p> <p>A. Tempo que o link está interrompido. É recomendado abrir chamado no portal após 15 minutos de interrupção;</p> <p>B. Para as localidades que não possuem link backup, ou que apresentam os dois links interrompidos:</p> <ul style="list-style-type: none">• É necessário entrar em contato e verificar se ocorreu alguma queda ou falta de energia elétrica, assim como o desligamento dos equipamentos de rede (por algum motivo relacionado as condições das instalações, elétricas, agendamento de manutenção, mudança de local, etc). Pois nesses casos não é feita a abertura de chamado.• Fazer testes como ping, gerar gráficos e GETIF	10 minutos
3.1.3	<p>COMANDO PING PELO PROMPT DE COMANDO DO WINDOWS</p> <p>A. Comando ping para verificar se o link apontado no Zenoss está mesmo interrompido através do IP da Loopback;</p> <p>B. Comando ping no IP virtual ou IP do gateway da rede. Pois caso a localidade possua link de backup através desse IP é possível verificar se o mesmo assumiu ou não o link principal que apresentou problemas. Para verificação do IP</p>	5 minutos



3 DE FEVEREIRO DE 1874

Plano de Continuidade de Negócio

Links WAN

Versão: 2.0

Código: PCN-0003

Classificação da Informação: Interna

Página

8 de 9

	virtual é necessário acessar o portal da vivo. Os passos para acesso ao portal serão descritos no passo seguinte.	
3.1.4	<p>UTILIZANDO O SOFTWARE GETIF PARA ACESSO AS INFORMAÇÕES DO ROTEADOR</p> <p>Com essas informações podemos então acessar o GETIF e visualizarmos algumas informações de configuração dos roteadores que precisamos testar.</p> <p>Realizando os testes e confirmando que o link realmente está interrompido, é necessário então abrir chamado no portal da Vivo, conforme os passos abaixo.</p>	5 minutos
3.1.5	<p>ABERTURA DE CHAMADO COM A VIVO - LINKS INTRAGOV</p> <p>Podem ser realizados de duas formas, sendo:</p> <p>1. Através do SAOG Acessar o link: https://www.gestao.intragov.sp.gov.br/saog-novo-web/login e inserir login e senha</p> <p>Clicar no menu Incidentes Intragov e em seguida Clicar em Registrar.</p> <p>Em seguida, digitar o "ID" e Clicar em "Pesquisar" Após exibir as informações da localidade, clicar no ID Preencher as informações solicitadas no formulário, sendo que para gerar o chamado os campos "Criticidade", "Motivo de Abertura", "Nome", E-Mail, "Telefone" e "Ramal" devem ser preenchidos. Após clicar no botão Registrar Incidente será apresentado o número do protocolo.</p> <p>2. Através do telefone 0800-109036 opção 2, solicitando que a Proatividade registre o chamado, e que em seguida enviem o e-mail com a informação de protocolo para o grupo STI SERVIÇO DE MONITORAÇÃO DE REDE.</p>	4 horas
3.2	Análise nos links Assimétricos	
3.2.1	Verificar no Zenoss os gráficos do link principal e do link de backup, pois quando isso ocorre um dos links apresenta gráfico somente com informação de download e o gráfico do outro link apresenta informações somente de upload.	10 minutos



TRIBUNAL DE JUSTIÇA

3 DE FEVEREIRO DE 1874

Plano de Continuidade de Negócio

Links WAN**Versão: 2.0****Código:** PCN-0003**Classificação da Informação:** Interna**Página**

9 de 9

3.2.2	Além do Zenoss também é possível utilizar a ferramenta STG para gerarmos gráficos em tempo real dos links e compará-los a fim de identificar a assimetria dos links.	10 minutos
3.2.3	Encaminhar um e-mail para UPG (UPGSUPORTETECNICO.br@telefonica.com), com cópia ao grupo STI MONITORAÇÃO DE REDE, conforme reunião de alinhamento para contato junto à equipe Proatividade.	1 hora