



# Plano de Continuidade de Negócio

Rede LAN

Versão: 2.0

Código: PCN-0004

Classificação da Informação: Interna

Página

1 de 7

## 1 Identificação do Documento

<i>Componente</i>	Rede LAN
<i>Área</i>	STI 4.3
<i>Autor / Responsável</i>	Renato Alves / Ronaldo Venturini/ Supervisor da STI 3
<i>Contato</i>	E-mail: renatoalves@tjsp.jus.br / rventurini@tjsp.jus.br Fone Comercial: (11) 3242-2333 ramal 2227 / (11) 3242-2333 ramal 2323 Fone Móvel: (11) 98595-0024 / (11) 98795-1320
<i>Escopo</i>	Esse documento visa assegurar a continuidade das operações do TJSP na eventualidade de uma indisponibilidade prolongada da <b>Rede LAN</b> que fornece suporte aos sistemas críticos.
<i>Objetivo</i>	Recuperar um componente do ambiente LAN do Datacenter ou da localidade, como por exemplo o Switch.
<i>Áreas Afetadas</i>	TJSP
<i>Grupos Funcionais</i>	STI 4.3; STI 3

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

<i>Incidente Tratado</i>	
Falha nas aplicações	Falha em um componente do ambiente LAN do Datacenter ou da localidade, como por exemplo o Switch.



# Plano de Continuidade de Negócio

Rede LAN

Versão: 2.0

Código: PCN-0004

Classificação da Informação: Interna

Página

2 de 7

## 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>	Renato Alves / Ronaldo Venturini/ 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"><li>• O Alerta gerado pela ferramenta de forma visual mostra se o problema foi em um equipamento ou na conexão;</li><li>• STI 3 informa se existe um incidente.</li></ul>

### 3.2 RPO e RTO

<i>RPO</i>	<i>RTO</i>
Não aplicável	00:30



3 DE FEVEREIRO DE 1874

# Plano de Continuidade de Negócio

Rede LAN

Versão: 2.0

Código: PCN-0004

Classificação da Informação: Interna

Página

3 de 7

## 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

Rede LAN

Versão: 2.0

Código: PCN-0004

Classificação da Informação: Interna

Página

4 de 7

### Local

<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>	

### Contatos de Emergência

<i>Nome</i>	<i>Cargo</i>	<i>Telefone (s)</i>	<i>E-mail</i>
Renato Alves	Supervisor	(11) 3242-2333 ramal 2227	renatoalves@tjsp.jus.br
Ronaldo Venturini	Supervisor	(11) 3242-2333 ramal 2323	rventurini@tjsp.jus.br

### 3.5 Responsáveis pela execução

Grupo Funcional: **STI 4.3**

Tipo: **Operacional**

#### Membros do grupo

<i>Nome</i>	<i>Telefone</i>	<i>E-mail</i>	<i>Responsabilidade</i>
Amílcar Vargas	(11) 98687-3010	avargas@tjsp.jus.br	Líder
Renato Alves	(11) 3242-2333 ramal 2227	renatoalves@tjsp.jus.br	Participante
Ronaldo Venturini	(11) 3242-2333 ramal 2323	rventurini@tjsp.jus.br	Participante
Paulo Teixeira	(11) 3242.2333 ramal 2255	ptoteixeira@tjsp.jus.br	Participante

Grupo Funcional: **STI 3**

Tipo: **Operacional**

#### Membros do grupo

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



## Plano de Continuidade de Negócio

<b>Rede LAN</b>		<b>Versão: 2.0</b>	
<b>Código:</b> PCN-0004	<b>Classificação da Informação:</b> Interna	<b>Página</b>	5 de 7

### 3.6 Fornecedores

<i>Nome</i>	<i>Tipo</i>	<i>Dados</i>
ZIVA	Externo	Responsável: - Reginaldo Telefone: 3365-0410
HPe	Externo	Responsável: - Elisângela Telefone: 0800-173357
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>	Renato Alves / Ronaldo Venturini/ 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	Após descartado problema com a rede WAN, STI 3 faz algumas verificações básicas com o administrador ou com o técnico IT2B da localidade.	15 minutos a 4 horas
2	Verificação se os switches, SSDS e Riverbed estão energizados e com cabos de rede devidamente conectados. São verificadas todas as conexões de rede switch a switch e rack a rack, empilhamentos/cascadeamento de switches. É realizada uma busca minuciosa para localizar possíveis loopings na rede.	15 a 30 minutos
3	Não havendo técnico na localidade, é aberta ordem de serviço junto à empresa IT2B para envio de técnico volante. Os testes acima tem acompanhamento da STI 3 e da STI 4.3.2	Até 6 horas
4	STI 3 solicita monitoração da rede junto à STI 4.3.1 e aguarda envio de relatório de análise.	Até 2 horas



## Plano de Continuidade de Negócio

<b>Rede LAN</b>		<b>Versão: 2.0</b>	
<b>Código:</b> PCN-0004	<b>Classificação da Informação:</b> Interna	<b>Página</b>	6 de 7

5	Em posse do relatório de análise, havendo indicação de computadores com tráfego acima do normal, STI 3 identifica o usuário da máquina e entra em contato com o mesmo para investigar qual atividade estava sendo executada. Técnico IT2B da localidade também é direcionado para verificar cada computador listado no relatório, em busca comportamento anormal do equipamento ou downloads irregulares.	Até 30 minutos
6	Não havendo indicação de computadores com tráfego anormal na rede, um técnico de rede IT2B é enviado à localidade para verificação de todos os ativos de rede, em conjunto com a STI 4 voltando ao passo de número 3.	Até 6 horas

### STI 4.3

<i>Passo</i>	<i>Descrição</i>	<i>Duração</i>
1	<i>O gerenciamento da Rede LAN se divide em: Rede LAN Datacenter (passo 2) e Paralisação parcial da rede LAN (passo 3).</i>	--
2	<b>Gerenciamento Rede LAN Datacenter</b>	--
2.1	Verificação do status operacional sempre pelo HPe IMC ( <a href="http://dtcsvimc-02.tj.sp.intranet:8080">http://dtcsvimc-02.tj.sp.intranet:8080</a> ) pelo técnico Paulo Tiago de Oliveira Teixeira (ptoteixeira@tjsp.jus.br – telefone 3242.2333, ramal 2255);	15 minutos
2.2	Se não há queda total do equipamento: verificação dos logs no HPe IMC e no próprio equipamento;	15 minutos
2.3	Detectado algum problema lógico: realização de ação corretiva;	Até 1 dia
2.4	Se há queda total do equipamento: verificação dos logs no HPe IMC e in loco no equipamento;	4 horas
2.5	Detectado algum problema físico: acionamento do suporte técnico na empresa contratada para esta atividade: Ziva (3365.0410) ou HPe (0800.173357).	4 horas
3	<b>Gerenciamento paralisação parcial da rede LAN</b>	--
3.1	Verificação de disponibilidade da rede LAN	15 minutos
3.2	Se a rede LAN estiver disponível – correção remota via IMC ou prompt de comando;	15 minutos
3.3	Se a rede LAN estiver indisponível – acionamento dos Supervisores da STI 3 para abertura de chamado junto à empresa terceira para que seja enviado um técnico ao local;	Até 1 dia



## Plano de Continuidade de Negócio

**Rede LAN**

**Versão: 2.0**

**Código:** PCN-0004

**Classificação da Informação:** Interna

**Página**

7 de 7

3.4	Caso o técnico esteja presente no local – orientações para manuseio físico de equipamento e cabeamento;	1 a 2 horas
3.5	Caso ocorra o restabelecimento da rede, é realizada a revisão e ajustes das configurações;	20 minutos
3.6	Caso ocorra o não restabelecimento da rede, é realizada a troca dos equipamentos e a orientação de conexões paliativas (se for o caso), até a troca do equipamento;	30 minutos