



MANUAL DE PROCEDIMENTOS

MPR/STI-009-R00

CONTROLE DE REDES DE DADOS DE TI

07/2016

REVISÕES

| Revisão | Aprovação | Aprovado Por | Modificações da Última Versão |
|----------------|------------------|---------------------|--------------------------------------|
| R00 | 30/07/2016 | STI | Versão Original |

ÍNDICE

- 1) Disposições Preliminares, pág. 5.
 - 1.1) Introdução, pág. 5.
 - 1.2) Revogação, pág. 5.
 - 1.3) Fundamentação, pág. 5.
 - 1.4) Executores dos Processos, pág. 5.
 - 1.5) Elaboração e Revisão, pág. 5.
 - 1.6) Organização do Documento, pág. 6.
- 2) Definições, pág. 8.
 - 2.1) Expressão, pág. 8.
 - 2.2) Sigla, pág. 8.
 - 2.3) Tradução, pág. 8.
- 3) Artefatos, Competências, Sistemas e Documentos Administrativos, pág. 9.
 - 3.1) Artefatos, pág. 9.
 - 3.2) Competências, pág. 9.
 - 3.3) Sistemas, pág. 10.
 - 3.4) Documentos e Processos Administrativos, pág. 10.
- 4) Procedimentos, pág. 11.
 - 4.1) Demandar a Monitoração de Novo Serviço de Infraestrutura de TI, pág. 11.
 - 4.2) Monitorar Infraestrutura de TI, pág. 13.
 - 4.3) Modificar/excluir a Monitoração de um Serviço de Infraestrutura de TI, pág. 17.
 - 4.4) Monitorar Links Remotos, pág. 20.
 - 4.5) Atualizar Informações de Posicionamento de Chamado da Operadora, pág. 25.
 - 4.6) Comunicar a Normalização do Link de Comunicação, pág. 28.
- 5) Disposições Finais, pág. 31.

PARTICIPAÇÃO NA EXECUÇÃO DOS PROCESSOS

GRUPOS ORGANIZACIONAIS

a) Equipe NOC-STI

- 1) Atualizar Informações de Posicionamento de Chamado da Operadora
- 2) Comunicar a Normalização do Link de Comunicação
- 3) Monitorar Infraestrutura de TI
- 4) Monitorar Links Remotos

b) GEIT - Analistas

- 1) Demandar a Monitoração de Novo Serviço de Infraestrutura de TI
- 2) Modificar/excluir a Monitoração de um Serviço de Infraestrutura de TI

1. DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

1.1 INTRODUÇÃO

Neste MPR contêm os procedimentos necessários para realizar a monitoração da rede de dados de TI

O MPR estabelece, no âmbito da Superintendência de Tecnologia da Informação - STI, os seguintes processos de trabalho:

- a) Demandar a Monitoração de Novo Serviço de Infraestrutura de TI.
- b) Monitorar Infraestrutura de TI.
- c) Modificar/excluir a Monitoração de um Serviço de Infraestrutura de TI.
- d) Monitorar Links Remotos.
- e) Atualizar Informações de Posicionamento de Chamado da Operadora.
- f) Comunicar a Normalização do Link de Comunicação.

1.2 REVOGAÇÃO

Item não aplicável.

1.3 FUNDAMENTAÇÃO

Resolução nº 110, art. 38, de 15 de setembro de 2009 e alterações posteriores.

1.4 EXECUTORES DOS PROCESSOS

Os procedimentos contidos neste documento aplicam-se aos servidores integrantes das seguintes áreas organizacionais:

| Grupo Organizacional | Descrição |
|-----------------------------|---|
| Equipe NOC-STI | Equipe NOC-STI – Networking Operation Center. |
| GEIT - Analistas | Analistas do GEIT |

1.5 ELABORAÇÃO E REVISÃO

O processo que resulta na aprovação ou alteração deste MPR é de responsabilidade da Superintendência de Tecnologia da Informação - STI. Em caso de sugestões de revisão, deve-se procurá-la para que sejam iniciadas as providências cabíveis.

Compete ao Superintendente de Tecnologia da Informação aprovar todas as revisões deste MPR.

1.6 ORGANIZAÇÃO DO DOCUMENTO

O capítulo 2 apresenta as principais definições utilizadas no âmbito deste MPR, e deve ser visto integralmente antes da leitura de capítulos posteriores.

O capítulo 3 apresenta as competências, os artefatos e os sistemas envolvidos na execução dos processos deste manual, em ordem relativamente cronológica.

O capítulo 4 apresenta os processos de trabalho. Para encontrar um processo específico, deve-se procurar sua respectiva página no índice contido no início do documento. Os processos estão ordenados em etapas. Cada etapa é contida em uma tabela, que possui em si todas as informações necessárias para sua realização. São elas, respectivamente:

- a) o título da etapa;
- b) a descrição da forma de execução da etapa;
- c) as competências necessárias para a execução da etapa;
- d) os artefatos necessários para a execução da etapa;
- e) os sistemas necessários para a execução da etapa (incluindo, bases de dados em forma de arquivo, se existente);
- f) os documentos e processos administrativos que precisam ser elaborados durante a execução da etapa;
- g) instruções para as próximas etapas; e
- h) as áreas ou grupos organizacionais responsáveis por executar a etapa.

O capítulo 5 apresenta as disposições finais do documento, que trata das ações a serem realizadas em casos não previstos.

Por último, é importante comunicar que este documento foi gerado automaticamente. São recuperados dados sobre as etapas e sua sequência, as definições, os grupos, as áreas organizacionais, os artefatos, as competências, os sistemas, entre outros, para os processos de trabalho aqui apresentados, de forma que alguma mecanicidade na apresentação das informações pode ser percebida. O documento sempre apresenta as informações mais atualizadas de nomes e siglas de grupos, áreas, artefatos, termos, sistemas e suas definições,

conforme informação disponível na base de dados, independente da data de assinatura do documento. Informações sobre etapas, seu detalhamento, a sequência entre etapas, responsáveis pelas etapas, artefatos, competências e sistemas associados a etapas, assim como seus nomes e os nomes de seus processos têm suas definições idênticas à da data de assinatura do documento.

2. DEFINIÇÕES

As tabelas abaixo apresentam as definições necessárias para o entendimento deste Manual de Procedimentos, separadas pelo tipo.

2.1 Expressão

| Definição | Significado |
|----------------|--|
| IP do Roteador | IP significa Internet Protocol e é um número que seu computador (ou roteador) recebe quando se conecta à Internet. É através desse número que seu computador é identificado e pode enviar e receber dados. |
| Ping | Ping ou latência como podemos chamar, é um utilitário que testa a conectividade entre equipamentos. |

2.2 Sigla

| Definição | Significado |
|-----------|---|
| NURAC | Núcleo Regional de Aviação Civil da ANAC. |
| PUC | Ponto Único de Contato |

2.3 Tradução

| Definição | Significado |
|---|--|
| Simple Network Management Protocol (SNMP) | Protocolo Simples de Gerência de Rede, é um "protocolo padrão da Internet para gerenciamento de dispositivos em redes IP". |

3. ARTEFATOS, COMPETÊNCIAS, SISTEMAS E DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS

Abaixo se encontram as listas dos artefatos, competências, sistemas e documentos administrativos que o executor necessita consultar, preencher, analisar ou elaborar para executar os processos deste MPR. As etapas descritas no capítulo seguinte indicam onde usar cada um deles.

As competências devem ser adquiridas por meio de capacitação ou outros instrumentos e os artefatos se encontram no módulo "Artefatos" do sistema GFT - Gerenciador de Fluxos de Trabalho.

3.1 ARTEFATOS

| Nome | Descrição |
|--|---|
| Telefones NURAC para Divulgação Interna | Planilha contendo informações dos servidores responsáveis pelos circuitos (com seus respectivos IPs) para comunicação interna. |
| Templates de Textos para Comunicação do NOC-RJ | Textos padrões utilizado pelo NOC-RJ, no grupo do WhatsApp, para informar quedas de link, informar normalização de link e informar o posicionamento da operadora sobre o chamado. |

3.2 COMPETÊNCIAS

Para que os processos de trabalho contidos neste MPR possam ser realizados com qualidade e efetividade, é importante que as pessoas que venham a executá-los possuam um determinado conjunto de competências. No capítulo 4, as competências específicas que o executor de cada etapa de cada processo de trabalho deve possuir são apresentadas. A seguir, encontra-se uma lista geral das competências contidas em todos os processos de trabalho deste MPR e a indicação de qual área ou grupo organizacional as necessitam:

| Competência | Áreas e Grupos |
|--|----------------|
| Administra a ferramenta de monitoramento, de forma objetiva, utilizando a ferramenta Nagios. | Equipe NOC-STI |
| Identifica itens de TI que mereçam intervenção, utilizando a ferramenta Nagios. | Equipe NOC-STI |

3.3 SISTEMAS

| Nome | Descrição | Acesso |
|-------------|---|---|
| NAGIOS | Sistema de monitoração de serviços e ativos de TI usado na ANAC | http://nagios.anac.gov.br/nagios/ |

3.4 DOCUMENTOS E PROCESSOS ADMINISTRATIVOS ELABORADOS NESTE MANUAL

Não há documentos ou processos administrativos a serem elaborados neste MPR.

4. PROCEDIMENTOS

Este capítulo apresenta todos os processos de trabalho deste MPR. Para encontrar um processo específico, utilize o índice nas páginas iniciais deste documento. Ao final de cada etapa encontram-se descritas as orientações necessárias à continuidade da execução do processo. O presente MPR também está disponível de forma mais conveniente em versão eletrônica, onde pode(m) ser obtido(s) o(s) artefato(s) e outras informações sobre o processo.

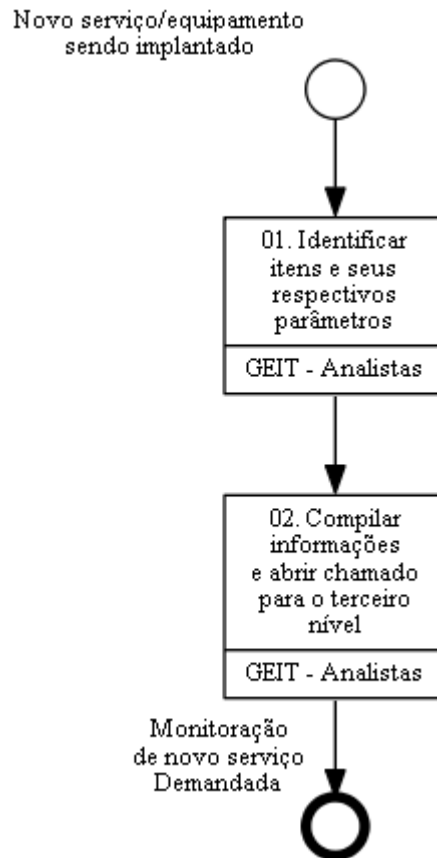
4.1 Demandar a Monitoração de Novo Serviço de Infraestrutura de TI

Analista responsável pela implantação de um novo serviço de TI coleta os parâmetros a serem monitorados e solicita sua inclusão no sistema de monitoração.

O processo contém, ao todo, 2 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Novo serviço/equipamento sendo implantado", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "Monitoração de novo serviço Demandada".

O grupo envolvido na execução deste processo é: GEIT - Analistas.

Abaixo se encontra(m) a(s) etapa(s) a ser(em) realizada(s) na execução deste processo e o diagrama do fluxo.



01. Identificar itens e seus respectivos parâmetros

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - Analistas.

DETALHAMENTO: Coletar informações a respeito das diversas dependências deste novo serviço: Servidores, base de dados, ativos de rede, links de comunicação, etc. Verificar dentro dessas dependências quais são novas e quais são pré existentes e já monitoradas.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: NAGIOS.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Compilar informações e abrir chamado para o terceiro nível".

02. Compilar informações e abrir chamado para o terceiro nível

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - Analistas.

DETALHAMENTO: Elaborar email contendo a lista com os novos itens a serem monitorados, seus parâmetros, condições de alarme, e plano de comunicação. Abrir chamado no Portal de Serviços (<https://servicosti.anac.gov.br/>) pedindo a inclusão dessas informações no sistema de monitoração.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

4.2 Monitorar Infraestrutura de TI

A monitoração da infraestrutura de TI é realizada pelo NOC de Brasília e do Rio de Janeiro.

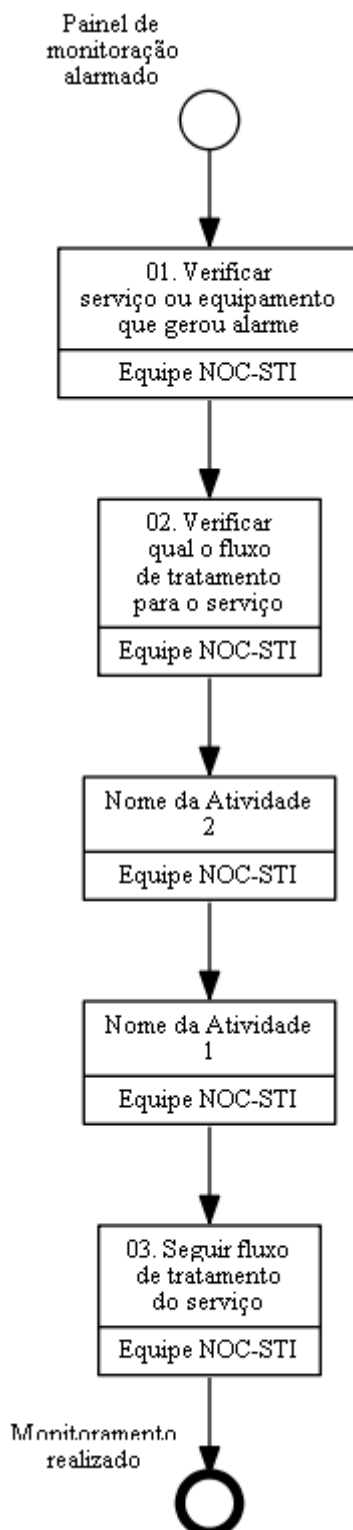
Ao receber um alerta do sistema NAGIOS, o plantonista do NOC deverá tomar as providências necessárias para que o evento seja tratado.

O processo contém, ao todo, 5 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Painel de monitoração alarmado", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "Monitoramento realizado".

O grupo envolvido na execução deste processo é: Equipe NOC-STI.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possua(m) as seguintes competências: (1) Identifica itens de TI que mereçam intervenção, utilizando a ferramenta Nagios; (2) Administra a ferramenta de monitoramento, de forma objetiva, utilizando a ferramenta Nagios.

Abaixo se encontra(m) a(s) etapa(s) a ser(em) realizada(s) na execução deste processo e o diagrama do fluxo.

**01. Verificar serviço ou equipamento que gerou alarme**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Equipe NOC-STI.

| |
|--|
| DETALHAMENTO: Ao ser exibido na ferramenta de monitoração um alarme de nível CRÍTICO ou ALERTA (WARNING), o plantonista deve verificar os detalhes sobre esse alarme, verificando quais os ativos afetados e qual a criticidade dos eventos. |
| COMPETÊNCIAS: - Identifica itens de TI que mereçam intervenção, utilizando a ferramenta Nagios. - Administra a ferramenta de monitoramento, de forma objetiva, utilizando a ferramenta Nagios. |
| SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: NAGIOS. |
| CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Verificar qual o fluxo de tratamento para o serviço". |

| |
|--|
| 02. Verificar qual o fluxo de tratamento para o serviço |
| RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Equipe NOC-STI. |
| DETALHAMENTO: Identificar na documentação qual o fluxo de tratamento para o serviço afetado. Quando se tratar de serviço de rede indisponível, realizar o procedimento descrito no link: https://kbit.anac.gov.br/wiki/REDE.WAN_INDISPONIVEL . Quando se tratar de serviço diferente de rede, deve ser aberto chamado no citsmart para a equipe da empresa terceirizada executar a correção e alimentar a base conhecimento da ANAC. Caso a atividade seja realizado pelo NOC do DF, executar o Plano de Comunicação, que pode ser encontrado na Wiki, no link abaixo: https://kbit.anac.gov.br/wiki/Contrato_de_suporte_%C3%A0_infraestrutura#Plano_de_Co_munica.C3.A7.C3.A3o |
| CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "Nome da Atividade 2". |

| |
|--|
| 03. Seguir fluxo de tratamento do serviço |
| RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Equipe NOC-STI. |
| DETALHAMENTO: Adotar as medidas previstas no fluxo de tratamento para o serviço afetado. Exemplo: reiniciar um ativo, abrir um chamado junto a um fornecedor, enviar um comunicado a um grupo previsto no plano de comunicação, comunicar ao gerente, etc. |
| CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento. |

| |
|--|
| Nome da Atividade 1 |
| RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Equipe NOC-STI. |
| DETALHAMENTO: esta etapa não possui detalhamento. |
| CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Seguir fluxo de tratamento do serviço". |

| |
|---|
| Nome da Atividade 2 |
| RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Equipe NOC-STI. |
| DETALHAMENTO: esta etapa não possui detalhamento. |

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "Nome da Atividade 1".

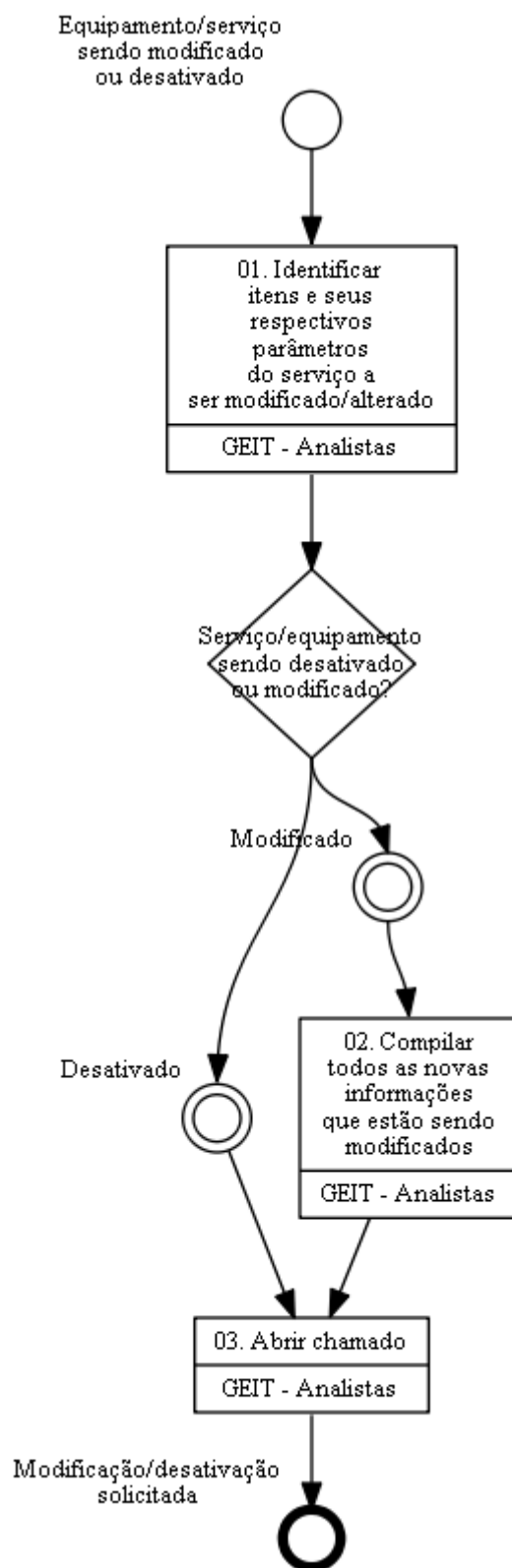
4.3 Modificar/excluir a Monitoração de um Serviço de Infraestrutura de TI

Analista responsável pela modificação/exclusão de um serviço de TI coleta os parâmetros a serem monitorados e solicita sua modificação/exclusão no sistema de monitoração.

O processo contém, ao todo, 3 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Equipamento/serviço sendo modificado ou desativado", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "Modificação/desativação solicitada".

O grupo envolvido na execução deste processo é: GEIT - Analistas.

Abaixo se encontra(m) a(s) etapa(s) a ser(em) realizada(s) na execução deste processo e o diagrama do fluxo.



01. Identificar itens e seus respectivos parâmetros do serviço a ser modificado/alterado

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - Analistas.

DETALHAMENTO: Coletar informações a respeito das diversas dependências deste serviço a ser modificado/excluído: Servidores, base de dados, ativos de rede, links de comunicação, etc. Verificar dentro dessas dependências quais requerem modificação ou exclusão do sistema de monitoração.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: NAGIOS.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Serviço/equipamento sendo desativado ou modificado?" seja "desativado", deve-se seguir para a etapa "03. Abrir chamado". Caso a resposta seja "modificado", deve-se seguir para a etapa "02. Compilar todos as novas informações que estão sendo modificados".

02. Compilar todos as novas informações que estão sendo modificados

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - Analistas.

DETALHAMENTO: Elaborar texto contendo a lista com os itens a serem modificados, seus parâmetros, condições de alarme, e plano de comunicação.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Abrir chamado".

03. Abrir chamado

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - Analistas.

DETALHAMENTO: Abrir chamado no Portal de Serviços de TI (<https://servicosti.anac.gov.br/>) pedindo a modificação/exclusão dos itens no sistema de monitoração.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

4.4 Monitorar Links Remotos

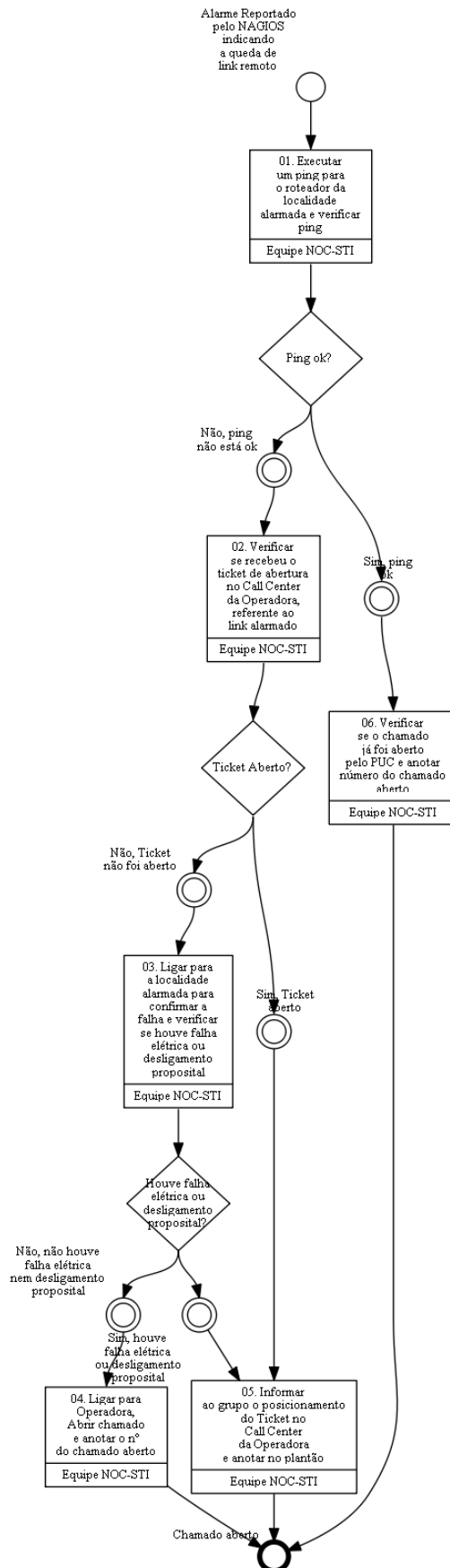
Processo de monitoramento de Links remotos realizado pela Equipe NOC do DF e do RJ.

O processo contém, ao todo, 6 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Alarme Reportado pelo NAGIOS indicando a queda de link remoto", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "Chamado aberto".

O grupo envolvido na execução deste processo é: Equipe NOC-STI.

Para que esse procedimento seja executado de forma apropriada, o executor irá necessitar dos seguintes artefatos: "Telefones NURAC para Divulgação Interna", "Templates de Textos para Comunicação do NOC-RJ".

Abaixo se encontra(m) a(s) etapa(s) a ser(em) realizada(s) na execução deste processo e o diagrama do fluxo.



01. Executar um ping para o roteador da localidade alarmada e verificar ping

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Equipe NOC-STI.

DETALHAMENTO: Abrir janela de comando e digitar o seguinte comando: ping <ip do roteador>

Verificar a resposta do comando, se a máquina remota respondeu então ping ok, se não respondeu então ping não está ok.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Ping ok?" seja "não, ping não está ok", deve-se seguir para a etapa "02. Verificar se recebeu o ticket de abertura no Call Center da Operadora, referente ao link alarmado". Caso a resposta seja "sim, ping ok", deve-se seguir para a etapa "06. Verificar se o chamado já foi aberto pelo PUC e anotar número do chamado aberto".

02. Verificar se recebeu o ticket de abertura no Call Center da Operadora, referente ao link alarmado

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Equipe NOC-STI.

DETALHAMENTO: Verificar na caixa de correio "operador@anac.gov.br" se foi recebido email de notificação de abertura de ticket para o circuito alarmado.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Ticket Aberto?" seja "não, Ticket não foi aberto", deve-se seguir para a etapa "03. Ligar para a localidade alarmada para confirmar a falha e verificar se houve falha elétrica ou desligamento proposital". Caso a resposta seja "sim, Ticket aberto", deve-se seguir para a etapa "05. Informar ao grupo o posicionamento do Ticket no Call Center da Operadora e anotar no plantão".

03. Ligar para a localidade alarmada para confirmar a falha e verificar se houve falha elétrica ou desligamento proposital

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Equipe NOC-STI.

DETALHAMENTO: Utilizando o artefato "Telefones NURAC para Divulgação Interna" ligar para a localidade afetada para confirmar a falha perguntando se há problema de natureza elétrica (por exemplo: falta de energia) ou se é só um problema com o link de comunicação.

Obs: ligar prioritariamente na seguinte ordem:

- Primeiro: telefone fixo
- Segundo: telefone funcional
- Em último caso: celular particular do coordenador ou responsável.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Telefones NURAC para Divulgação Interna.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Houve falha elétrica ou desligamento proposital?" seja "não, não houve falha elétrica nem desligamento proposital", deve-se seguir para a etapa "04. Ligar para Operadora, Abrir chamado e anotar o nº do chamado aberto". Caso a resposta seja "sim, houve falha elétrica ou desligamento proposital", deve-se seguir para a etapa "05. Informar ao grupo o posicionamento do Ticket no Call Center da Operadora e anotar no plantão".

04. Ligar para Operadora, Abrir chamado e anotar o nº do chamado aberto

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Equipe NOC-STI.

DETALHAMENTO: Ligar para a central de atendimento da Operadora, informar a queda do link e solicitar a abertura do chamado.

Dados que serão requisitados: Designação do circuito (informado pelo NAGIOS ao emitir alarme crítico), telefone de contato do NOC e da localidade.

Fonte de consulta das designações: https://kbit.anac.gov.br/wiki/MPLS_OI

Números das Operadoras:

Oi - 0800 641 0641

Datacorpore - 0800 940 3282

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Telefones NURAC para Divulgação Interna.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: NAGIOS.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

05. Informar ao grupo o posicionamento do Ticket no Call Center da Operadora e anotar no plantão

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Equipe NOC-STI.

DETALHAMENTO: NOC-RJ: No grupo "NURAC e TI" do WhatsApp informar a queda do link utilizando um dos modelos de mensagem pré definidos (Templates de Textos para Comunicação do NOC-RJ)

NOC-DF: NOC_DF: Executar Plano de Comunicação localizado no seguinte link:

https://kbit.anac.gov.br/wiki/Contrato_de_suporte_%C3%A0_infraestrutura#Plano_de_Comunica.C3.A7.C3.A3o

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Templates de Textos para Comunicação do NOC-RJ.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

06. Verificar se o chamado já foi aberto pelo PUC e anotar número do chamado aberto

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Equipe NOC-STI.

DETALHAMENTO: Verificar no comentário do roteador alarmado no NAGIOS se já foi aberto o chamado pelo PUC. Caso não tenha sido, solicitar a abertura do chamado para a equipe de infraestrutura tratar o erro. Anotar no comentário do roteador alarmado o nº do chamado aberto.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: NAGIOS.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.



MPR/STI-009-R00

4.5 Atualizar Informações de Posicionamento de Chamado da Operadora

Processo onde o plantonista do NOC recebe notificação com posicionamento das fornecedoras de link de comunicação da ANAC e comunica aos NURACS.

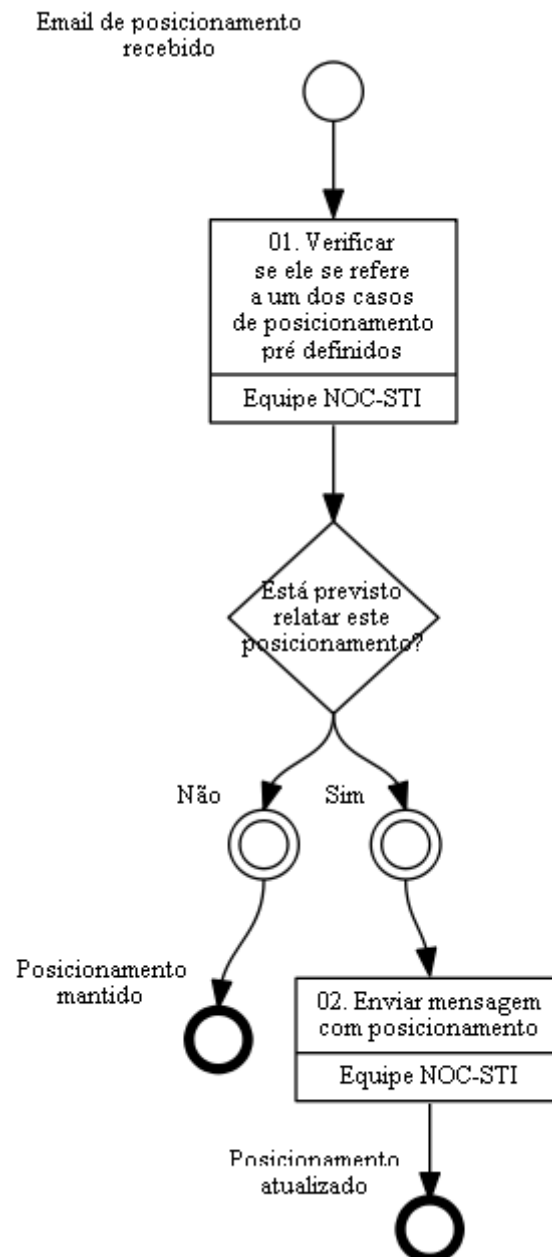
O processo contém, ao todo, 2 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Email de posicionamento recebido", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança algum de seus eventos de fim. Os eventos de fim descritos para esse processo são:

- a) Posicionamento mantido.
- b) Posicionamento atualizado.

O grupo envolvido na execução deste processo é: Equipe NOC-STI.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, o executor irá necessitar do seguinte artefato: "Templates de Textos para Comunicação do NOC-RJ".

Abaixo se encontra(m) a(s) etapa(s) a ser(em) realizada(s) na execução deste processo e o diagrama do fluxo.



01. Verificar se ele se refere a um dos casos de posicionamento pré definidos

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Equipe NOC-STI.

DETALHAMENTO: O plantonista do NOC recebe notificação por email com posicionamento de um chamado existente e verifica se esse posicionamento é um dos casos previstos (exemplo: encerramento, previsão de conclusão, diagnóstico da falha) para envio de comunicação.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Está previsto relatar este posicionamento?" seja "não", esta etapa finaliza o procedimento. Caso a resposta seja "sim", deve-se seguir para a etapa "02. Enviar mensagem com posicionamento".

02. Enviar mensagem com posicionamento

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Equipe NOC-STI.

DETALHAMENTO: NOC-RJ: O plantonista envia mensagem via WhatsApp para o grupo "NURAC e TI" usando o artefato "Templates de Textos para Comunicação do NOC-RJ" .

NOC DF: Executar Plano de Comunicação de acordo com o seguinte link:
https://kbit.anac.gov.br/wiki/Contrato_de_suporte_%C3%A0_infraestrutura#Plano_de_Co_munica.C3.A7.C3.A3o

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Templates de Textos para Comunicação do NOC-RJ.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

4.6 Comunicar a Normalização do Link de Comunicação

Processo onde o plantonista do NOC comunica aos NURACs ao ser normalizado um serviço.

O processo contém, ao todo, 3 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Alarme de link indisponível sumiu no Nagios/ Ligação da Operadora confirmando recuperação do link/Email com fechamento de chamado recebido (Aguardar 15 minutos)", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança algum de seus eventos de fim. Os eventos de fim descritos para esse processo são:

- a) Reabertura solicitada.
- b) Link normalizado.

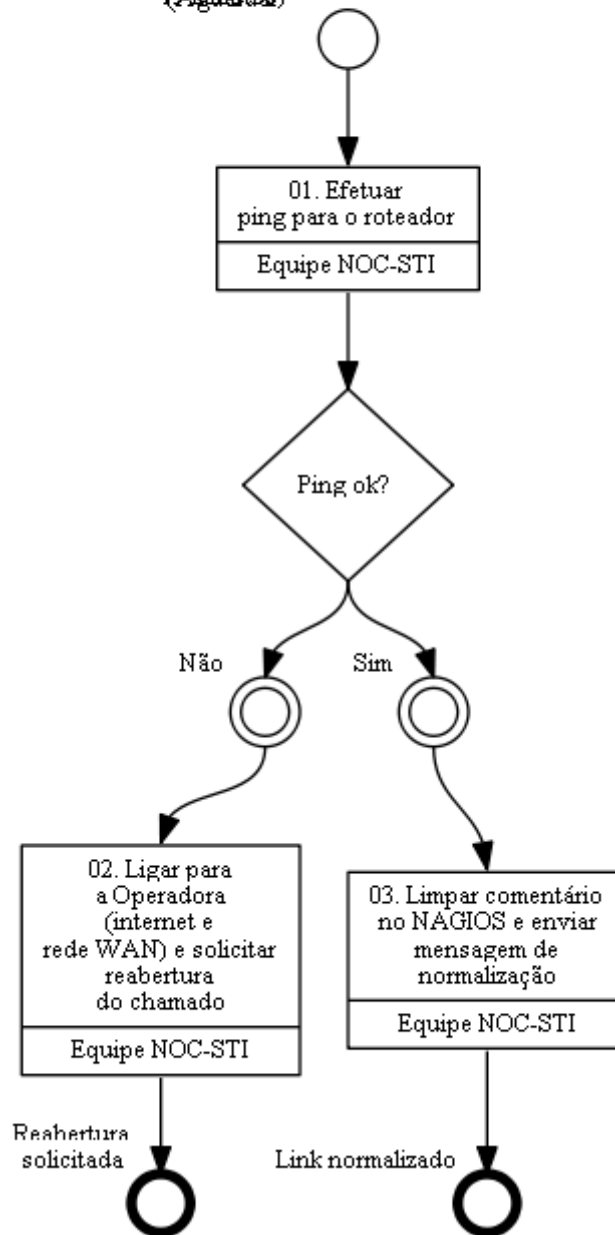
O grupo envolvido na execução deste processo é: Equipe NOC-STI.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, o executor irá necessitar do seguinte artefato: "Templates de Textos para Comunicação do NOC-RJ".

Abaixo se encontra(m) a(s) etapa(s) a ser(em) realizada(s) na execução deste processo e o diagrama do fluxo.

Alarme de link indisponível sumiu no Nagios/
Ligação da Operadora confirmando recuperação do link/Email com fechamento de chamado recebido

(~~Agustina~~)



01. Efetuar ping para o roteador

| |
|---|
| RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Equipe NOC-STI. |
| DETALHAMENTO: Ao receber ligação da operadora confirmando recuperação do link ou email com fechamento de chamado ou 15 minutos depois que o alarme sumiu do NAGIOS o plantonista deve verificar na documentação o endereço IP do roteador afetado e efetuar um ping para esse endereço. |
| SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: NAGIOS. |
| CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Ping ok?" seja "não", deve-se seguir para a etapa "02. Ligar para a Operadora (internet e rede WAN) e solicitar reabertura do chamado". Caso a resposta seja "sim", deve-se seguir para a etapa "03. Limpar comentário no NAGIOS e enviar mensagem de normalização". |

02. Ligar para a Operadora (internet e rede WAN) e solicitar reabertura do chamado

| |
|---|
| RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Equipe NOC-STI. |
| DETALHAMENTO: Ligar para a central de atendimento da operadora para informar que o link continua fora e solicitar a reabertura do chamado. Dados: Designação do circuito, telefone de contato do NOC e da localidade. Número das operadoras: Oi - 0800 641 0641 Datacorpore - 0800 940 3282 |
| CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento. |

03. Limpar comentário no NAGIOS e enviar mensagem de normalização

| |
|---|
| RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Equipe NOC-STI. |
| DETALHAMENTO: NOC-RJ: Confirmada a normalização do link, o plantonista deve inserir no alarme do NAGIOS o detalhe sobre a recuperação do link e enviar para o grupo "NURAC e TI" do WhatsApp a mensagem sobre a normalização do link conforme o artefato "Templates de Textos para Comunicação do NOC-RJ" NOC-DF: Executar Plano de Comunicação no seguinte link: https://kbit.anac.gov.br/wiki/Contrato_de_suporte_%C3%A0_infraestrutura#Plano_de_Comunica.C3.A7.C3.A3o |
| ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Templates de Textos para Comunicação do NOC-RJ. |
| SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: NAGIOS. |
| CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento. |

5. DISPOSIÇÕES FINAIS

Em caso de identificação de erros e omissões neste manual pelo executor do processo, a STI deve ser contatada. Cópias eletrônicas deste manual, do fluxo e dos artefatos usados podem ser encontradas em sistema.