

Relatório Técnico de Incidente

Janeiro – 2019

EVENTO OCORRIDO

Indisponibilidade do serviço de conectividade nos 2 enlaces do campus UFSC-CCA em Florianópolis, deixando a unidade totalmente isolada.

DESCRIÇÃO DO EVENTO

O evento teve início às 08h38m do dia 22 de Janeiro de 2019 e foi totalmente normalizado às 14h12m do mesmo dia.

Foi identificado que a causa da falha foi ocasionada devido à:

- 1) **Enlace Secundário (UFSC-CCA / PoP-UFSC):** SFP mal encaixado no ativo da unidade. Período da indisponibilidade: 08h38m até 12h47m.
- 2) **Enlace Principal (UFSC-CCA / PoP-UDESC):** Sujeira no conector óptico do cordão no PoP-UDESC e troca de equipamento na UFSC-CCA. Período da indisponibilidade: 09h23m até 14h12m.

O serviço de conectividade da UFSC-CCA foi afetado entre às 09h23m e 12h47m do dia 22 de Janeiro de 2019, afetando em 0,46% o Índice de Disponibilidade do Cliente (IDC), o qual deve ficar acima de 98,06% no mês.

IMPACTO

No evento ocorrido, a seguinte unidade ficou indisponível:

- UFSC-CCA

AÇÕES REALIZADAS

As seguintes ações foram realizadas:

- 1) No dia 22 de Janeiro de 2019 às 08h38m, após alerta de indisponibilidade no ambiente de monitoração da REMEP-FLN, a equipe técnica passou a verificar as possíveis causas do incidente de

indisponibilidade do enlace secundário da unidade UFSC-CCA com o PoP-UDESC;

- 2) Às 09h23m do mesmo dia, o enlace principal da unidade UFSC-CCA com o PoP-UFSC ficou indisponível também;
- 3) Através da equipe de redes da UFSC foi informado que estava ocorrendo uma mudança nos equipamentos de acesso desses 2 enlaces, todavia não havia sido previamente agendada a mudança com a REMEP-FLN;
- 4) A equipe técnica foi deslocada para a unidade para realizar a checagem dos 2 enlaces ópticos, realizando as seguintes ações:
 - a. Medição no enlace óptico secundário na unidade UFSC-CCA, verificando-se que o mesmo estava íntegro e sem rompimento. Foi realizada limpeza do SFP do equipamento da unidade UFSC-CCA e dos conectores dos cabos ópticos, além de reposição do SFP no equipamento. Estas ações possibilitaram normalizar o enlace às 12h47m; e
 - b. No PoP-UDESC, foi realizada a higienização dos conectores do cabo óptico, ação que possibilitou normalizar o enlace principal às 14h12m.

AÇÕES FUTURAS

A REMEP-FLN enfatiza a necessidade das instituições participantes informarem à equipe técnica da REMEP-FLN através da abertura de chamado via e-mail para remep@pop-sc.rnp.br sobre ações de manutenção nos equipamentos de acesso à REMEP-FLN. Estes enlaces são constantemente monitorados, e ações não programadas que possam afetar a disponibilidade da unidade interferem diretamente no Índice de Disponibilidade do Cliente (IDC).

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A REMEP-FLN reitera o compromisso junto as instituições conectadas à rede e informa que manteve equipe técnica totalmente dedicada para a solução da indisponibilidade.