

Plano de Continuidade de Serviços do PETIC

Versão 1.0 - 30/10/2018

Sumário

1.	Serviços essenciais	2
2.	Objetivos de Continuidade	2
3.	Responsabilidades	2
4.	Ativação do Plano de Continuidade	3
5.	Comunicação	3
5.1.	SETIC	3
5.2.	Responsáveis pelos Serviços de Negócio	4
6.	Contatos de Fornecedores	5
7.	Cenários de Falha	5
7.1.	Acesso à internet para usuários internos	5
7.2.	CEAT	5
7.3.	Consulta de Jurisprudência	6
7.4.	Consulta Processual	7
7.5.	Sistema e-Gestão	7
7.6.	Sistema e-Revista	8
7.7.	Sistema Fênix	8
7.8.	Folha de Pagamento	9
7.9.	PJe e PJe Consulta Processual	10
7.10.	PJe Calc	10
7.11.	Portal do TRT 15 (Liferay)	11
7.12.	PROAD	11
7.13.	SAP-2G	12
7.14.	Servidores de Arquivos	12
7.15.	SICOND	13

1 Serviços essenciais

Os seguintes sistemas são considerados essenciais e suportam os principais serviços de TIC, conforme estabelecido no PETIC 2018-2020:

- PJe e PJe Consulta Processual
- PJe Calc
- Portal do TRT-15 (Liferay)
- Consulta Processual (para processos não cadastrados no PJe)
- Consulta de Jurisprudência
- Sistema Fênix
- SAP 2G
- Servidores de arquivos
- Acesso à Internet para o usuário interno
- PROAD
- Certidão Eletrônica de Ações Trabalhistas – CEAT
- Sistema de Folha de Pagamento
- e-Gestão
- SICOND
- e-Revista

2 Objetivos de Continuidade

Tempo Objetivado de recuperação (RTO – Recovery Time Objective): Período de tempo após um incidente em que o produto, atividade ou serviço deve ser retomado, ou os recursos devem ser recuperados. Varia de acordo com o tempo necessário para restabelecer cada sistema.

Ponto Objetivado de recuperação (RPO – Recovery Point Objective): A quantidade máxima de dados que pode ser perdida quando um serviço é restaurado após uma interrupção. O objetivo do ponto de recuperação é expresso como duração de tempo antes da falha. Varia de acordo com os intervalos entre backups de cada sistema.

3 Responsabilidades

Área	Responsabilidades
CAU	Receber os incidentes de interrupção e repassá-los.
CITIC	Monitorar e atuar no restabelecimento lógico dos sistemas.
CARTIC	Atuar no restabelecimento da infraestrutura física dos serviços
Secretário de TIC	Alinhar interessados sobre o estado da recuperação do serviço.

4 Ativação do Plano de Continuidade

- a) A CAU é o ponto de contato do usuário e deve receber os registros de incidentes e identificar aqueles que representam uma interrupção da continuidade do serviço.
- b) Na medida do possível, a CAU deve garantir que o incidente tem fonte no serviço prestado, evitando que problemas pontuais e locais sejam tratados como interrupção da continuidade do serviço.
- c) Este plano será ativado assim que a CITIC ou a CARTIC forem notificadas através de chamado na Central de Serviços de TIC sobre a interrupção na continuidade de um serviço ou quando as próprias Coordenadorias identificarem a interrupção através do monitoramento.
- d) É importante que a notificação de interrupção na continuidade do serviço seja complementarmente realizada por telefone.
- e) O responsável pelo serviço de negócio deverá ser informado sobre a interrupção da continuidade do serviço e autorizar procedimentos de recuperação do sistema que impliquem perda de dados, mesmo que dentro do RPO estipulado.

5 Comunicação

5.1 SETIC			
Nome	Área	Papel	Telefones
Márcio Zuchini	CAU	Coordenador de Atendimento	(19) 98183-7971
Bruno Stella	CITIC	Coordenador de Infraestrutura	(11) 98346-7822
André Bertoldi	CARTIC	Coordenador de Recursos de TIC	(19) 99730-0703
Herbert Wittmann	SETIC	Secretário de TIC	(19) 99603-1174

5.2 RESPONSÁVEIS PELOS SERVIÇOS DE NEGÓCIO			
Serviço	Nome	Área	Telefones
PJe e PJe Consulta Processual	Edson Lacir Donadon	Núcleo PJe	(19) 3236-2100 - 2007
PJe Calc	Vladimir Nei Suato	Secretaria da Corregedoria Regional	(19) 3236-2100 - 1081
Consulta de Jurisprudência			
Certidão Eletrônica de Ações Trabalhistas – CEAT			
SICOND			
Portal do TRT-15	Roberto Torres Babini	Coordenadoria de Comunicação Social	(19) 3232-2568, 3236-2100 - 1491 e 1492
Consulta Processual	Paulo Eduardo de Almeida	Secretaria-Geral Judiciária	(19) 3234-8016 2010 (19) 3236-2100 - 2002 e 2010
SAP 2G			
Sistema Fênix	Gustavo Fachim	Secretaria de Gestão de Pessoas	(19) 3231-9500 - 2305 e 2325
Servidores de arquivos	Adlei Cristian Carvalho Pereira Schlosser	Diretoria Geral	(19) 3731-1677
Acesso à Internet para o usuário interno			
PROAD	Des. Helena Rosa Mênaco da Silva Lins Coelho	Vice-Presidência Administrativa	(19) 3231-1681 (19) 3236-2100 - 1061 e 1062
Sistema de Folha de Pagamento	Luiz Henrique de Freitas Pereira	Coordenadoria de Pagamento	(19) 32319500 - 2352 e 2331
e-Gestão	Antonio Carlos Betanho	Coordenadoria de Estatística e Pesquisa	(19) 3731-1600 e 3236-2100 - 1067
e-Revista	Elisa Mitsue Nakamura	Assessoria de Recurso de Revista	(19) 3731-1662 (19) 3236-2100 - 1055 e 1056

6 Contatos de Fornecedores

Item de configuração	Nome do Fornecedor	Telefones
Sala Cofre DC-1	Aceco	0800-887-0755
Storages EMC	EMC Dell	0800-722-3300
Storages IBM	IBM	0800-728-7378
Servidores Dell	Dell	0800-722-3300
Servidores HP	HP	0800-55-6405
Geradores DC-1	Coordenadoria de Manutenção	(19) 3231-9500 - 2255 e 2241
Link de internet	ALGAR	Corporativo 0800-940-0512 Área técnica 0800-940 2999 Área Comercial 0800-941 2822
Switch Core	CISCO	(11) 2574-9600

7 Cenários de falha e procedimentos de restauração
7.1 Acesso à internet para os usuários internos

RTO = zero	Appliance com failover	
RPO = não se aplica	Não há perda de dados no caso de falhas nos appliances	
Descrição do cenário de falha	Item de configuração	Procedimento de recuperação
Perda de appliance firewall Cisco ASA	fw1 fw2	1.1 – verificar se o appliance em failover assumiu como principal.
Perda de appliance proxy McAfee Web Gateway	web-gw-a1 web-gw-b1	1.2 – abrir chamado para o appliance em falha.

7.2 CEAT

RTO = 40 horas	Tempo necessário para restauração do banco de dados Oracle a partir do backup em fita.
RPO = 30 minutos	Intervalo entre os backups dos archives do Oracle.

Descrição do cenário de falha	Item de configuração	Procedimento de recuperação
Perda do banco de dados Oracle	una pegasus	1.1 – se o problema foi no servidor, disponibilizar os discos em outra máquina. 1.2 – se o problema foi no storage, restaurar os dados a partir do backup em fita e aplicar archives.
Perda de servidores virtuais	apache jboss aplicação	2.1 – se o problema foi no host, desregistrar a máquina e ligar em outro host. 2.2 – se o problema foi no storage, restaurar os dados a partir da ferramenta de backup do ambiente virtualizado.
Perda dos bancos de dados postgres	pje-db-sicond-a1 pje-db-sicond-a2	3.1 - recriar ambiente a partir de snapshots do storage.

7.3 Consulta de Jurisprudência

RTO = 40 horas	Tempo necessário para restauração do banco de dados Oracle a partir do backup em fita.	
RPO = 30 minutos	Intervalo entre os backups dos archives do Oracle.	
Descrição do cenário de falha	Item de configuração	Procedimento de recuperação
Perda do banco de dados Oracle	pegasus	1.1 – se o problema foi no servidor, disponibilizar os discos em outra máquina. 1.2 – se o problema foi no storage, restaurar os dados a partir do backup em fita e aplicar archives.
Perda de servidores virtuais	pescadero (apache) grumari (sync)	2.1 – se o problema foi no host, desregistrar a máquina e ligar em outro host. 2.2 – se o problema foi no storage, restaurar os dados a partir da

		ferramenta de backup do ambiente virtualizado.
Perda do banco de dados PJe de 2º Grau	pje-dbpr-a2-replica	3.1 - apontar para outra base de dados do PJe 2º Grau via grumari.
Perda de hardware dedicado	google1	4.1 - configurar as consultas para serem feitas somente a partir do hardware dedicado google2.

7.4 Consulta Processual

RPO = 40 horas	Tempo necessário para restauração do banco de dados Oracle a partir do backup em fita.	
RTO = 30 minutos	Intervalo entre os backups dos archives do Oracle.	
Descrição do cenário de falha	Item de configuração	Procedimento de recuperação
Perda do banco de dados Oracle	pegasus	1.1 – se o problema foi no servidor, disponibilizar os discos em outra máquina.
Perda do servidor web - apache		1.2 – se o problema foi no storage, restaurar os dados a partir do backup em fita e aplicar archives, se necessário.

7.5 Sistema e-Gestão

RTO = 30 horas	Tempo necessário para restauração do banco de dados Oracle a partir do backup em fita.	
RPO = 30 minutos	Intervalo entre os backups dos archives do Oracle.	
Descrição do cenário de falha	Item de configuração	Procedimento de recuperação
Perda do banco de dados Oracle	corcovado	1.1 – se o problema foi no servidor, disponibilizar os discos em outra máquina. 1.2 – se o problema foi no storage, restaurar os dados a partir do backup em fita e aplicar archives.

Perda do servidor samba	guaratuba	<p>2.1 – se o problema foi no host, desregistrar a máquina e ligar em outro host.</p> <p>2.2 – se o problema foi no storage, restaurar os dados a partir do backup em fita.</p>
-------------------------	-----------	---

7.6 Sistema e-Revista		
RTO = 30 horas	Tempo necessário para restauração do banco de dados Oracle a partir do backup em fita.	
RPO = 30 minutos	Intervalo entre os backups dos archives do Oracle.	
Descrição do cenário de falha	Item de configuração	Procedimento de recuperação
Perda do banco de dados Oracle	corcovado	<p>1.1 – se o problema foi no servidor, disponibilizar os discos em outra máquina.</p> <p>1.2 – se o problema foi no storage, restaurar os dados a partir do backup em fita e aplicar archives.</p>
Perda do servidor samba	guaratuba	<p>2.1 – se o problema foi no host, desregistrar a máquina e ligar em outro host.</p> <p>2.2 – se o problema foi no storage, restaurar os dados a partir do backup em fita.</p>

7.7 Sistema Fênix		
RTO = 40 horas	Tempo necessário para restauração do banco de dados Oracle a partir do backup em fita.	
RPO = 30 minutos	Intervalo entre os backups dos archives do Oracle.	
Descrição do cenário de falha	Item de configuração	Procedimento de recuperação

Perda do banco de dados Oracle	una	<p>1.1 – se o problema foi no servidor, disponibilizar os discos em outra máquina.</p> <p>1.2 – se o problema foi no storage, restaurar os dados a partir do backup em fita e aplicar archives.</p>
Perda do servidor samba	guaratuba	<p>2.1 – se o problema foi no host, desregistrar a máquina e ligar em outro host.</p> <p>2.2 – se o problema foi no storage, restaurar os dados a partir do backup em fita.</p>

7.8 Folha de Pagamento

RTO = 40 horas	Tempo necessário para restauração do banco de dados Oracle a partir do backup em fita.	
RPO = 30 minutos	Intervalo entre os backups dos archives do Oracle.	
Descrição do cenário de falha	Item de configuração	Procedimento de recuperação
Perda do banco de dados Oracle	una	<p>1.1 – se o problema foi no servidor, disponibilizar os discos em outra máquina.</p> <p>1.2 – se o problema foi no storage, restaurar os dados a partir do backup em fita e aplicar archives.</p>
Perda do servidor samba	guaratuba	<p>2.1 – se o problema foi no host, desregistrar a máquina e ligar em outro host.</p> <p>2.2 – se o problema foi no storage, restaurar os dados a partir do backup em fita.</p>

7.9 PJe e PJe Consulta Processual		
RTO = 12 horas	Tempo necessário para recuperação das máquinas do ambiente virtualizado.	
RPO = 15 minutos	Intervalo entre os backups dos archives da base de dados.	
Descrição do cenário de falha	Itens de configuração	Procedimento de recuperação
Perda das bases de dados "master"	pje-dbpr-a1 pje-dbpr-a2	1.1 – se o problema foi no storage, promover a réplica para que assuma como nova master, apontar os jboss para a réplica promovida e reconfigurar "tb_parametro". 1.2 - se o problema foi no servidor, criar uma nova máquina e reapontar os discos do storage.
Perda das bases de dados "réplica"	pje-dbpr-a1-replica pje-dbpr-a2-replica	2.1 Apontar os jboss para a master e reconfigurar tb_parametro.
Perda de servidores virtuais	apache jboss aplicação KZ jboss aplicação legado MemCached	3.1 – se o problema foi no host, desregistrar a máquina e ligar em outro host. 3.2 – se o problema foi no storage, provisionar nova VM e executar playbooks do ansible.

7.10 PJe Calc		
RTO = 30 horas	Tempo necessário para restauração do banco de dados Oracle a partir do backup em fita.	
RPO = 30 minutos	Intervalo entre os backups dos archives do Oracle.	
Descrição do cenário de falha	Item de configuração	Procedimento de recuperação
Perda do banco de dados Oracle	corcovado	1.1 – se o problema foi no servidor, disponibilizar os discos em outra máquina. 1.2 – se o problema foi no storage, restaurar os dados a partir do backup em fita e aplicar archives.

Perda de servidores virtuais	apache jboss aplicação	<p>2.1 – se o problema foi no host, desregistrar a máquina e ligar em outro host.</p> <p>2.2 – se o problema foi no storage, restaurar os dados a partir da ferramenta de backup do ambiente virtualizado.</p>
------------------------------	---------------------------	--

7.11 Portal do TRT 15 (Liferay)		
RTO = 1 hora	Tempo necessário para restauração do servidor NFS a partir da ferramenta de backup do ambiente virtualizado.	
RPO = 1 dia útil	Intervalo máximo entre um backup full e um backup incremental do servidor NFS.	
Descrição do cenário de falha	Item de configuração	Procedimento de recuperação
Perda do servidor de banco de dados Postgres	pinho	1.1 – apontar os servidores de aplicação para a réplica do banco (murubira).
Perda de servidores virtuais	apache tomcat aplicação servidor NFS	<p>2.1 – se o problema foi no host, desregistrar a máquina e ligar em outro host.</p> <p>2.2 – se o problema foi no storage, restaurar os dados a partir da ferramenta de backup do ambiente virtualizado.</p>

7.12 PROAD		
RTO = 30 horas	Tempo necessário para restauração do banco de dados Oracle a partir do backup em fita.	
RPO = 120 minutos	Intervalo entre os backups dos archives do Oracle.	
Descrição do cenário de falha	Item de configuração	Procedimento de recuperação
Perda do banco de dados Oracle	corcovado	1.1 – se o problema foi no servidor, disponibilizar os discos em outra máquina.

		1.2 – se o problema foi no storage, restaurar os dados a partir do backup em fita e aplicar archives.
Perda de servidores virtuais	apache jboss aplicação jboss cas	2.1 – se o problema foi no host, desregistrar a máquina e ligar em outro host. 2.2 – se o problema foi no storage, restaurar os dados a partir da ferramenta de backup do ambiente virtualizado.

7.13 SAP-2G		
RTO = 40 horas	Tempo necessário para restauração do banco de dados Oracle a partir do backup em fita.	
RPO = 30 minutos	Intervalo entre os backups dos archives do Oracle.	
Descrição do cenário de falha	Item de configuração	Procedimento de recuperação
Perda do banco de dados Oracle	una	1.1 – se o problema foi no servidor, disponibilizar os discos em outra máquina. 1.2 – se o problema foi no storage, restaurar os dados a partir do backup em fita e aplicar archives.
Perda do servidor samba	guaratuba	2.1 – se o problema foi no host, desregistrar a máquina e ligar em outro host. 2.2 – se o problema foi no storage, restaurar os dados a partir do backup em fita.

7.14 Servidores de Arquivos	
RTO = 30 horas	Tempo necessário para restauração dos dados a partir do backup em fita.
RPO = 1 dia útil	Intervalo de realização do último backup diferencial ou incremental.

Descrição do cenário de falha	Item de configuração	Procedimento de recuperação
Perda de servidor samba	boraceia guaratuba patacho sancho sunset itapoa	1.1 – se o problema foi no host, desregistrar a máquina e ligar em outro host. 1.2 – se o problema foi no storage, restaurar os dados a partir do backup em fita.

7.15 SICOND		
RTO = 30 horas	Tempo necessário para restauração do banco de dados Oracle a partir do backup em fita.	
RPO = 30 minutos	Intervalo entre os backups dos archives do Oracle.	
Descrição do cenário de falha	Item de configuração	Procedimento de recuperação
Perda do banco de dados Oracle	corcovado	1.1 – se o problema foi no servidor, disponibilizar os discos em outra máquina. 1.2 – se o problema foi no storage, restaurar os dados a partir do backup em fita e aplicar archives.
Perda de servidores virtuais	apache jboss aplicação	2.1 – se o problema foi no host, desregistrar a máquina e ligar em outro host. 2.2 – se o problema foi no storage, restaurar os dados a partir da ferramenta de backup do ambiente virtualizado.