



# **Relatório de Incidente do Serviço de Conectividade da UFRRJ – Sede**

PoP-RJ

Gerência de Operações

Dezembro de 2019

## Sumário

Objetivo.....	3
Registro e duração do incidente .....	3
Causa do incidente .....	3
Solução do incidente.....	3
Ações na tratativa do incidente – linha do tempo.....	4
Análise, ações em curso e conclusão .....	6

## Objetivo

O objetivo deste relatório é apresentar a causa do incidente ocorrido na conectividade da UFRRJ, campus sede em Seropédica, com as ações tomadas durante a falha para a normalização dos serviços e ações em curso.

## Registro e duração do incidente

O NOC da RNP identificou, por meio do monitoramento, que o serviço de conectividade da sede da UFRRJ ficou indisponível no dia 19 de dezembro de 2019, a partir das 23:19.

**19/12/2019 às 23:19**, o NOC identifica um incidente e às 23:26 registra um tíquete interno # 40280761 no sistema da RNP com a queda:

PoP-RJ / UFRRJ - Seropedica / Algar / 28659  
4m CRITICAL - 200.20.92.xxx: rta nan, lost 100%

**23/12/2019 às 17:57**, o Service Desk registrou no tíquete interno a normalização do circuito, confirmando no monitoramento da RNP.

A duração total do incidente que causou a indisponibilidade do serviço de conectividade da UFRRJ a rede Ipê e serviços de internet foi de **90 horas e 38 minutos**.

## Causa do incidente

O relatório final da Algar foi solicitado, mas ainda não foi emitido. Os relatos registrados pelos atendentes da central e da equipe da RNP apontam para a causa do incidente como sendo **rompimento de fibra por vandalismo**.

Caso o relatório final oficial aponte causa distinta, será posteriormente retificado junto a Coordenação de TI da UFRRJ.

## Solução do incidente

A solução definitiva aplicada foi o lançamento de 150 metros de cabo de fibra óptica e substituição de duas caixas de emenda.

## Ações na tratativa do incidente – linha do tempo

### 19/12/2019 – 5ª. feira

**23:26** – O NOC RNP identifica um incidente iniciado às 23:19 no circuito de 1 Gb/s que atende a UFRRJ - Seropédica, contratado da Algar Telecom e registra um tíquete interno, de número #40280761, no sistema da RNP.

**23:27** – O Service Desk (SD) RNP de posse do tíquete interno, inicia o processo de atendimento. A instituição não é contatada devido ao horário, mas conforme processo o acionamento à operadora é iniciado.

**23:42** – O SD RNP realiza a abertura de um chamado com a operadora Algar Telecom por canal digital, o tíquete interno é então encaminhado à equipe do PoP-RJ para dar sequência as tratativas de atendimento.

### 20/12/2019 – 6ª. feira

**07:09** – A central da Algar confirma o registro de um chamado de número 201945749238.

**08:29** – O Sr. Everton (UFRRJ) abre um tíquete com o atendimento da RNP (Service Desk), de número #40280795. Este foi associado ao primeiro tíquete #40280761, reportado pelo monitoramento da RNP.

**09:11** – A central da Algar solicita acesso de técnico ao local e em contato com o Sr. Fábio (UFRRJ), o acesso foi autorizado.

### 21/12/2019 – Sábado

**07:55** – O cliente entra em contato com o atendimento da RNP solicitando posicionamento, o SD RNP aciona o PoP-RJ para cobrança.

**12:43** – O cliente entra em contato novamente solicitando posicionamento.

**12:52** – O SD RNP escalona o PoP-RJ para posicionamento.

**13:47** – O PoP-RJ informa, após contato com a central da Algar solicitando posicionamento sobre o chamado que o técnico Romário (Algar) solicitou ao Sr. Fábio (UFRRJ) um *reset* no equipamento local e o circuito não foi normalizado.

Neste mesmo contato, foi solicitado o escalonamento e prioridade no atendimento.

**21:19** – O PoP-RJ realiza novo contato com a Algar e solicita mais um nível de escalonamento, pois não houve evolução na tratativa por parte da Algar.

### 22/12/2019 – Domingo

**08:20** – O PoP-RJ realiza novo contato com a Algar e acessou a gerente de operações da Algar, Sra. Mara, solicitando a presença imediata de técnico no local e reforçando que a solicitação já havia sido feita desde 6ª. feira. Acrescentou que o cliente Sr. Fábio já havia autorizado o acesso, mas nenhum técnico compareceu, apenas o “ocupou” pedindo que o cliente fizesse um reset no equipamento local e que registrasse fotos. Externou a insatisfação e o tempo elevado de indisponibilidade. A Sra. Mara reagendou para 2ª. feira a visita de um técnico ao local.

**08:55** – O cliente entra em contato com o atendimento (SD) da RNP informando que nenhum técnico chegou ao local e continua sem previsão de normalização, foram informadas as ações da nota anterior e escalonamento junto à gerência da Algar.

23/12/2019 – 2ª. feira

**09:21** – O cliente Sr. Fábio entra em contato com o atendimento da RNP cobrando posicionamento.

O SD aciona o PoP-RJ para obter último posicionamento.

**09:29** – O PoP-RJ havia acionado a central da Algar na manhã de 2ª. feira, pois nenhum técnico havia chegado ao local. A central da Algar informou que um técnico estava próximo e em atendimento a outros dois incidentes, mas em seguida iria para a UFRRJ. A central não soube informar prazo de normalização por parte da equipe técnica da Algar.

**14:57** – O PoP-RJ aciona a central da Algar e é informado de que o técnico de campo acionou a equipe de fibra, pois foi identificado um rompimento na região. Quando cobrados, não informaram prazo de normalização.

**18:21** – Foi verificada a normalização do circuito no monitoramento da RNP às 17:57. O SD aguarda a validação de normalização para o encerramento.

**23:18** – O PoP-RJ informa que a área técnica da Algar reportou a substituição de duas caixas de emenda e 150 metros de cabo, para resolver o rompimento de fibra por vandalismo. O serviço completo foi finalizado por volta das 21:00 e o chamado da Algar encerrado. O tíquete RNP # 40280761 foi encerrado.

**23:38** – O SD RNP pede validação ao cliente, Sr. Everton (UFRRJ) e aguarda retorno dentro de 48 horas, antes de encerrar o tíquete RNP # 40280795, aberto por ele.

## Análise, ações em curso e conclusão

A partir da análise dos logs nos tíquetes internos, identificamos que houve demora da Algar na identificação do rompimento. Em uma tentativa paliativa de solução, pediram ao cliente que fizesse um reset no equipamento local, sem sucesso, que acabou por “atrasar” para 2ª. feira o envio do técnico ao local. Identificamos também várias tentativas de obtenção de posicionamento e status do chamado, escalonamento e pedido de envio de técnico ao longo do final de semana por parte das equipes da RNP, todas sem sucesso.

Na 2ª. feira, uma vez identificado o rompimento e acionada a equipe de fibra, o reparo ocorreu dentro do prazo esperado considerando a gravidade do incidente, o que nos faz concluir que a Algar deve atuar de forma mais tempestiva no disparo de equipes de campo para identificação da falha.

O circuito em questão possui proteção em anel, exceto pelo trecho de 10 km de chegada em Seropédica. Não foi possível confirmar a localização precisa do rompimento, pois a central da Algar ainda não emitiu o relatório final e as explicações acerca da demora no envio de equipes de campo.

Com relação ao serviço prestado pela Algar Telecom, a RNP irá acionar as cláusulas contratuais referentes à quebra de SLA de disponibilidade e penalização, além da cobrança por melhoria na identificação de incidentes.

Em paralelo, e mediante os problemas já relatados em reunião presencial da Pró-reitoria de Planejamento e Coordenação de TI da UFRRJ com a Gerência de Relacionamento e a Gerência de Operações da RNP, estamos disparando um estudo de viabilidade técnica, junto a nossa Engenharia, para identificar alternativas de conexão com proteção e redundância fim-a-fim até o PoP da RNP, sejam elas por fibra óptica em rotas distintas ou por rádio enlace.

Nossas equipes estiveram envolvidas em obter posicionamentos e fazer o escalonamento junto a operadora que se limitou a atrasar o chamado para o próximo dia útil, causando um tempo de interrupção que consideramos inaceitável.

A RNP lamenta e se sensibiliza com os impactos causados pela indisponibilidade nos serviços prestados a comunidade acadêmica e está tomando as medidas necessárias, conforme exposto, para resolver o problema definitivamente.

Atendimento RNP realizado pelo Service Desk:

Operacional 24 horas, todos os dias: 0800 722 0216

[atendimento@rnp.br](mailto:atendimento@rnp.br)

Atendimento via WhatsApp: 0800 722 0216

[Atendimento via Facebook](#)



MINISTÉRIO DA  
DEFESA

MINISTÉRIO DA  
CIDADANIA

MINISTÉRIO DA  
SAÚDE

MINISTÉRIO DA  
EDUCAÇÃO

MINISTÉRIO DA  
CIÊNCIA, TECNOLOGIA,  
INOVAÇÕES E COMUNICAÇÕES

