

12 DE DEZEMBRO DE 2019



PLANO DE AÇÃO DO BCP

PLANO DE AÇÃO GERAL

KAWASAKI MOTORES DO BRASIL
INFORMATION TECHNOLOGY DEPARTMENT
Confidential document

SUMARIO

Detalhes	4
Problema: Queda de Energia	4
Normalização.....	4
Cenário: Queda de Energia ID: 001.....	4
Detalhes do plano.....	4
Execução	4
Problema: Falha na Internet.....	4
Normalização.....	4
Cenário: Falha na Internet ID: 002	4
Detalhes do plano.....	4
Execução	4
Problema: Internal Network Failure	5
Normalização.....	5
Cenário: Falha de rede interna ID: 003.....	5
Detalhes do plano.....	5
Execução	5
Problema: Falha do Oracle Cloud	5
Normalização.....	5
Cenário: Falha do Oracle Cloud ID: 004	5
Detalhes do plano.....	5
Execução	6
Problema: Inundação do escritório	6
Normalização.....	6
Cenário: Inundação do escritório ID: 005	6
Detalhes do plano.....	6
Execução	6
Problema: Incêndio no escritório	6
Normalização.....	6
Cenário: Incêndio no escritório ID: 006.....	6
Detalhes do plano.....	7
Execução	7
Problema: Falha no Office 365	7
Normalização.....	7
Cenário: Falha no Office 365 ID: 007	7
Detalhes do plano.....	7
Execução	7
Problema: Falha de Telefonia	7

Normalização.....	7
Cenário: Falha de Telefonia ID: 008	7
Detalhes do plano.....	7
Execução	8
Problema: Falha no Antivírus	8
Normalização.....	8
Cenário: Falha no Antivírus ID: 009	8
Detalhes do plano.....	8
Execução	8
Problema: Falha no Servidor.....	8
Normalização.....	8
Cenário: Falha no Servidor ID: 010	8
Detalhes do plano.....	9
Execução	9
Problema: Falha de Firewall.....	9
Normalização.....	9
Cenário: Falha de Firewall ID: 011	9
Detalhes do plano.....	9
Execução	9
Problema: Falhas no Avalara	9
Normalização.....	9
Cenário: Indisponibilidade do Tax Docs ID: 012	10
Detalhes do plano.....	10
Execução	10
Cenário: Indisponibilidade do Tax Compliance ID: 013.....	10
Detalhes do plano.....	10
Execução	10
Cenário: Falha no Tax Docs ID: 014	10
Detalhes do plano.....	10
Execução	10
Cenário: Falha no Tax Compliance ID: 015.....	11
Detalhes do plano.....	11
Execução	11
Problema: Falha no SEK	11
Normalização.....	11
Cenário: Indisponibilidade do SEK ID: 016	11
Detalhes do plano.....	11
Execução	11

Cenário: Falha no SEK ID: 017	11
Detalhes do plano.....	12
Execução	12
Problema: Falhas no EBS	12
Normalização.....	12
Cenário: Indisponibilidade do EBS ID: 018	12
Detalhes do plano.....	12
Execução	12
Cenário: Falha no EBS ID: 019	12
Detalhes do plano.....	12
Execução	13
Problema: Falhas no WSK	13
Normalização.....	13
Cenário: Indisponibilidade do WSK ID: 020.....	13
Detalhes do plano.....	13
Execução	13
Cenário: Falha no WSK ID: 021.....	13
Detalhes do plano.....	13
Execução	13
Problema: Falhas em Batch.....	14
Normalização.....	14
Cenário: Falha em Batch ID: 022	14
Detalhes do plano.....	14
Execução	14
Problema: Falha de SGDB	14
Normalização.....	14
Cenário: Falha no SGDB ID: 023	14
Detalhes do plano.....	14
Execução	14

PLANO DE AÇÃO GERAM

DETALHES

Este é o plano de ação para situações que não são específicas de um processo, como uma queda de energia ou situações catastróficas que podem ocorrer.

PROBLEMA: QUEDA DE ENERGIA

NORMALIZAÇÃO

A situação será normalizada quando o fornecimento de energia elétrica for restabelecido.

CENÁRIO: Queda de Energia ID: 001

Algumas vezes, o usuário pode reportar falta de energia elétrica no prédio ou escritório.

DETALHES DO PLANO

Tempo de resolução: Indefinido.

Tempo de Monitoramento: Reportar apenas.

Ferramentas adicionais necessárias: Nenhuma.

EXECUÇÃO

Quando esse tipo de situação ocorrer, é importante contatar um funcionário do administrativo do escritório (como Tsukasa ou Osvaldo, por exemplo), para que eles possam tomar as ações apropriadas, algumas áreas podem precisar de suporte adicional para completar suas tarefas, e algumas estarão completamente paralisadas, cheque cada documento para verificar se algum tratamento adicional é necessário para cada área.

PROBLEMA: FALHA NA INTERNET

NORMALIZAÇÃO

A situação será considerada normalizada quando o acesso à internet for restabelecido

CENÁRIO: Falha na Internet ID: 002

Algumas vezes, um usuário poderá reportar falta de acesso a internet no prédio ou escritórios.

DETALHES DO PLANO

Tempo de resolução: Indefinido.

Tempo de Monitoramento: Duas horas.

Ferramentas adicionais necessárias: Nenhuma.

EXECUÇÃO

Quando esse tipo de situação ocorrer, é necessário detectar se o problema é na rede interna ou o link de internet está indisponível, isso pode ser feito realizando teste de traçar a rota da rede até um endereço externo, caso a rede pare em um nó externo, este cenário é um cenário de Falha de internet, neste caso, é necessário checar se o link de backup está funcionando e disponível, caso esteja, altere a rede para a rede backup e trate a situação com fornecedor do serviço, caso ambos os links esteja indisponíveis, é necessário contatar ambos os fornecedores e checar com o Charles quais usuário terão a necessidade de utilizar a conexão 4G, é importante checar se as áreas que possuem planos de contingencia para esta situação estão seguindo o plano apropriadamente. A mesma tratativa se aplica para links MPLS

PROBLEMA: INTERNAL NETWORK FAILURE

NORMALIZAÇÃO

A situação será considerada normalizada quando a rede interna for restaurada.

CENÁRIO: FALHA DE REDE INTERNA ID: 003

Algumas vezes, o usuário pode reportar falta de acesso à internet no prédio ou escritório.

DETALHES DO PLANO

Tempo de resolução: De duas a três horas.

Tempo de Monitoramento: Duas horas.

Ferramentas adicionais necessárias: Nenhum.

EXECUÇÃO

Quando esse tipo de situação ocorrer, é necessário detectar se o problema é na rede interna ou o link de internet está indisponível, isso pode ser feito realizando teste de traçar a rota da rede até um endereço externo, caso a rede pare em uma das primeiras checagens, o problema pode ser diagnosticado como problema na rede interna, neste caso, é necessário escalonar o caso para NTTB, nosso fornecedor terceirizado de infraestrutura, para que possam providenciar a manutenção apropriada.

PROBLEMA: FALHA DO ORACLE CLOUD

NORMALIZAÇÃO

A situação será considerada normalizada quando o acesso ao Oracle Cloud for restaurado.

CENÁRIO: FALHA DO ORACLE CLOUD ID: 004

Algumas vezes, o usuário pode reporter que o acesso ao EBS, banco de dados ou aplicação estão indisponíveis.

DETALHES DO PLANO

Tempo de resolução: Indefinido.

Tempo de Monitoramento: Duas horas.

Ferramentas adicionais necessárias: Oracle Cloud Dashboard.

EXECUÇÃO

Quando esse tipo de situação ocorrer, é necessário identificar qual ambiente do Oracle Cloud está indisponível, neste caso, pode ser aplicação ou banco de dados, para diagnosticar o problema, é necessário acessar o Oracle Cloud Dashboard (consultar a documentação do Oracle Cloud para ter o link, usuário e senha), coletar o IP e o nome da instância e abrir uma SR com a equipe de suporte técnico da Oracle, algumas áreas podem precisar de suporte adicional para completar suas tarefas, e algumas estarão totalmente paralisadas, consulte cada documento individualmente para verificar se as áreas precisam de tratativas individuais.

PROBLEMA: INUNDAÇÃO DO ESCRITÓRIO

NORMALIZAÇÃO

A situação será considerada normalizada quando os seguintes critérios forem satisfeitos:

- Não oferecer nenhum risco a saúde e segurança a funcionários e contratados da Kawasaki.
- Servidores e equipamento de rede não correm nenhum risco de dano ou perda de dados.

CENÁRIO: INUNDAÇÃO DO ESCRITÓRIO ID: 005

Se por qualquer razão, seja por forte volume de chuvas ou vazamentos, o escritório ou prédio for inundado por água ou outro líquido que possa ou não conter substâncias contagiosas, infecciosas, corrosivas ou que possam ser prejudiciais de qualquer outra forma.

DETALHES DO PLANO

Tempo de resolução: Indefinido.

Tempo de Monitoramento: Nenhum.

Ferramentas adicionais necessárias: Baldes, Bomba d'água, removedor de piso por pressão, Trapos de flanela.

EXECUÇÃO

Quando esse tipo de situação ocorrer, a equipe primeiro deve reportar a situação para o administrativo, após isso, a equipe de TI deve verificar se o volume de água oferece risco ao centro de processamento de dados, caso ofereça, então é necessário isolar a sala removendo os pisos do solo e cercando a sala com os trapos de flanela, caso a água já tenha chegado a sala, é necessário solicitar a permissão da presidência para desligar o equipamento de rede. Após o escritório estiver seco, é necessário fazer uma checklist do equipamento e testa-los um a um, e tomar nota dos equipamentos danificados e dos que funcionam, após isso, levar a lista para revisão do Imoto e do Charles, nessa situação a equipe de TI deve focar em garantir a segurança do equipamento, mas em casos em que haja risco de saúde e segurança devem seguir as instruções da brigada de incêndio.

PROBLEMA: INCÊNDIO NO ESCRITÓRIO

NORMALIZAÇÃO

A normalização dessa situação dependerá da extensão dos danos causados pelo fogo.

CENÁRIO: INCÊNDIO NO ESCRITÓRIO ID: 006

Se por alguma razão, um foco incendiário de qualquer tamanho surgir no escritório.

DETALHES DO PLANO

Tempo de resolução: Indefinido.

Tempo de Monitoramento: Nenhum.

Ferramentas adicionais necessárias: Extintor de incêndio.

EXECUÇÃO

Em caso de um foco incendiário, a equipe de TI deve reportar para o administrativo e a brigada de incêndio, que está mais bem equipada para lidar com a situação, a equipe deve seguir as instruções de saúde e segurança da brigada de incêndio e focar em evacuar do prédio.

PROBLEMA: FALHA NO OFFICE 365

NORMALIZAÇÃO

A situação será considerada normalizada quando os usuários tiverem acesso as aplicações do Office 365.

CENÁRIO: FALHA NO OFFICE 365 ID: 007

Algumas vezes, o usuário pode reportar uma falta de acesso generalizada ao Office 365.

DETALHES DO PLANO

Tempo de resolução: De duas a três horas.

Tempo de Monitoramento: Duas horas.

Ferramentas adicionais necessárias: Nenhuma.

EXECUÇÃO

Quando esse tipo de situação ocorrer, é necessário instruir o usuário a utilizar aplicações alternativas como Google Drive apenas para informações não sensíveis, para que possam continuar suas tarefas, mesmo que com atraso, após isso é necessário checar se as credenciais do produto estão corretas no servidor, caso estejam, é necessário contatar a equipe de suporte do provedor do serviço (no momento, FC Nuvem).

PROBLEMA: FALHA DE TELEFONIA

NORMALIZAÇÃO

A situação será considerada normalizada quando os usuários puderem realizar e receber ligações normalmente.

CENÁRIO: FALHA DE TELEFONIA ID: 008

Algumas vezes, usuários podem reportar problemas como ruídos ou impossibilidade de realizar ou receber ligações.

DETALHES DO PLANO

Tempo de resolução: Indefinido.

Tempo de Monitoramento: Duas horas.

Ferramentas adicionais necessárias: Nenhuma.

EXECUÇÃO

Quando esse tipo de situação ocorrer, a equipe deve contatar o setor administrativo para que possam informar por e-mail o resto do escritório sobre o problema, e a equipe de TI deve contatar o provedor de serviço de telefonia ou de PABX (IP System) e solicitar que atuem de acordo para solução do problema.

PROBLEMA: FALHA NO ANTIVÍRUS

NORMALIZAÇÃO

A situação será considerada normalizada quando o serviço de antivírus for restaurado.

CENÁRIO: FALHA NO ANTIVÍRUS ID: 009

Às vezes, um membro da equipe de TI poderá notar que o serviço de antivírus (no momento, Kaspersky) está apresentando problemas ou está indisponível.

DETALHES DO PLANO

Tempo de resolução: De duas a três horas.

Tempo de Monitoramento: Nenhuma.

Ferramentas adicionais necessárias: Nenhuma.

EXECUÇÃO

Quando esse tipo de situação ocorrer, a equipe deve tentar diagnosticar se o problema se encontra no servidor ou na aplicação; Caso o problema esteja na aplicação, aplique a solução utilizando artigos da base de conhecimento do provedor de serviços, e, se necessário, contate a equipe de suporte para uma solução avançada, documentando os passos para que próximas soluções possam ser mais ágeis; Caso o problema esteja no servidor, notifique o Charles e o Imoto e aplique uma solução de problemas no servidor, informe aos usuários que o serviço de antivírus está indisponível e peça para que eles sigam as seguintes diretrizes dentro do possível:

- Não abrir e-mails de fontes externas;
- Não baixar arquivos de fontes não confiáveis;
- Evitar acessar bancos ou outros conteúdos sensíveis.

PROBLEMA: FALHA NO SERVIDOR

NORMALIZAÇÃO

A situação será considerada normalizada quando o servidor estiver operando normalmente.

CENÁRIO: FALHA NO SERVIDOR ID: 010

Às vezes, um membro da equipe pode reparar que um servidor não está operando normalmente ou está indisponível.

DETALHES DO PLANO

Tempo de resolução: Uma a Duas horas.

Tempo de Monitoramento: Uma Hora.

Ferramentas adicionais necessárias: Nenhuma.

EXECUÇÃO

Quando esse tipo de situação ocorrer, a equipe deve mapear as aplicações afetadas pela Falha no servidor, checar se ela é crítica a algum processo e aplicar uma solução de problemas que esteja de acordo, se a aplicação for especialmente crítica a um processo, notifique a área responsável que estamos trabalhando no problema e execute qualquer procedimento de contingência necessário. Se uma Falha de hardware for encontrada no servidor, contate o fornecedor de infraestrutura terceirizado.

PROBLEMA: FALHA DE FIREWALL

NORMALIZAÇÃO

A situação será considerada normalizada quando o Firewall estiver operando normalmente.

CENÁRIO: FALHA DE FIREWALL ID: 011

Algumas vezes, um membro da equipe pode notar que o Firewall não está operando apropriadamente ou está indisponível.

DETALHES DO PLANO

Tempo de resolução: Indefinido.

Tempo de Monitoramento: Uma hora.

Ferramentas adicionais necessárias: Nenhuma.

EXECUÇÃO

Quando esse tipo de situação ocorrer, a equipe deve notificar o Charles e o Imoto e aplicar uma solução de problemas ao servidor. Informe aos usuários que o serviço de antivírus está indisponível e peça para que eles sigam as seguintes diretrizes dentro do possível:

- Não abrir e-mails de fontes externas;
- Não baixar arquivos de fontes não confiáveis;
- Evitar acessar bancos ou outros conteúdos sensíveis.

Se a solução de problemas não for bem-sucedida, contatar a empresa terceirizada de infraestrutura para soluções avançadas e manutenção.

PROBLEMA: FALHAS NO AVALARA

NORMALIZAÇÃO

A situação será considerada normalizada quando Avalara estiver funcionando como esperado

CENÁRIO: INDISPONIBILIDADE DO TAX DOCS ID: 012

Às vezes, um funcionário de um outro setor pode reportar o módulo de mensageria do Avalara como indisponível.

DETALHES DO PLANO

Tempo de resolução: Indefinido.

Tempo de Monitoramento: Duas horas.

Ferramentas adicionais necessárias: Nenhuma.

EXECUÇÃO

Quando esse tipo de situação ocorrer, a equipe de TI deve contatar a Avalara e reportar a indisponibilidade. Algumas áreas podem precisar de suporte adicional para completar suas tarefas, e algumas estarão totalmente paralisadas, verifique cada documento para verificar se há necessidade de tratamento adicional para cada área.

CENÁRIO: INDISPONIBILIDADE DO TAX COMPLIANCE ID: 013

Às vezes, um funcionário de um outro setor pode reportar o módulo de obrigações do Avalara como indisponível.

DETALHES DO PLANO

Tempo de resolução: Indefinido.

Tempo de Monitoramento: Duas horas.

Ferramentas adicionais necessárias: Nenhuma.

EXECUÇÃO

Quando esse tipo de situação ocorrer, a equipe de TI deve contatar a Avalara e reportar a indisponibilidade. Algumas áreas podem precisar de suporte adicional para completar suas tarefas, e algumas estarão totalmente paralisadas, verifique cada documento para verificar se há necessidade de tratamento adicional para cada área.

CENÁRIO: FALHA NO TAX DOCS ID: 014

Às vezes, um funcionário de um outro setor pode reportar que o módulo de mensageria do Avalara está apresentando informações incorretas ou não está funcionando apropriadamente.

DETALHES DO PLANO

Tempo de resolução: Indefinido.

Tempo de Monitoramento: Duas horas.

Ferramentas adicionais necessárias: Nenhuma.

EXECUÇÃO

Quando esse tipo de situação ocorrer, a equipe deve revisar o processo para ver se ele está sendo executado apropriadamente, caso esteja e ainda resulte em uma Falha, Avalara deverá ser contatada para reporta-la. Algumas áreas podem precisar de suporte adicional para completar suas tarefas, e algumas estarão totalmente paralisadas, verifique cada documento para verificar se há necessidade de tratamento adicional para cada área.

CENÁRIO: FALHA NO TAX COMPLIANCE ID: 015

Às vezes, um funcionário de um outro setor pode reportar que o módulo de obrigações do Avalara está apresentando informações incorretas ou não está funcionando apropriadamente.

DETALHES DO PLANO

Tempo de resolução: Indefinido.

Tempo de Monitoramento: Duas horas.

Ferramentas adicionais necessárias: Nenhuma.

EXECUÇÃO

Quando esse tipo de situação ocorrer, a equipe deve revisar o processo para ver se ele está sendo executado apropriadamente, caso esteja e ainda resulte em uma Falha, Avalara deverá ser contatada para reporta-la. Algumas áreas podem precisar de suporte adicional para completar suas tarefas, e algumas estarão totalmente paralisadas, verifique cada documento para verificar se há necessidade de tratamento adicional para cada área.

PROBLEMA: FALHA NO SEK

NORMALIZAÇÃO

A situação será considerada normalizada quando SEK estiver operando regularmente.

CENÁRIO: INDISPONIBILIDADE DO SEK ID: 016

Algumas vezes, um usuário pode reportar que o SEK está indisponível.

DETALHES DO PLANO

Tempo de resolução: Indefinido.

Tempo de Monitoramento: Duas horas.

Ferramentas adicionais necessárias: Nenhuma.

EXECUÇÃO

Quando esse tipo de situação ocorrer, a equipe deve tentar acessar o sistema por fontes internas e externas, se estiver inacessível de ambas as formas, deve contatar a Autoware. Algumas áreas podem precisar de suporte adicional para completar suas tarefas, e algumas estarão totalmente paralisadas, verifique cada documento para verificar se há necessidade de tratamento adicional para cada área.

CENÁRIO: FALHA NO SEK ID: 017

Algumas vezes, um usuário pode reportar que o SEK está apresentando informações erradas ou suas integrações não estão operando.

DETALHES DO PLANO

Tempo de resolução: Indefinido.

Tempo de Monitoramento: Uma hora.

Ferramentas adicionais necessárias: Nenhuma.

EXECUÇÃO

Quando esse tipo de situação ocorrer, a equipe deve aferir em qual lado está o problema, é possível fazer isso validando as informações no nosso lado do banco de dados e as informações apresentadas, se a informação estiver presente e correta, a equipe deve contatar a Autoware para reportar a situação.

PROBLEMA: FALHAS NO EBS

NORMALIZAÇÃO

A situação será considerada normalizada quando EBS estiver operando normalmente novamente.

CENÁRIO: **INDISPONIBILIDADE DO EBS ID: 018**

Às vezes, um usuário pode reportar que o EBS está indisponível.

DETALHES DO PLANO

Tempo de resolução: Indefinido.

Tempo de Monitoramento: Duas horas.

Ferramentas adicionais necessárias: Nenhuma.

EXECUÇÃO

Quando esse tipo de situação ocorrer, a equipe deve recorrer ao procedimento de Falhas no Oracle Cloud. Algumas áreas podem precisar de suporte adicional para completar suas tarefas, e algumas estarão totalmente paralisadas, verifique cada documento para verificar se há necessidade de tratamento adicional para cada área.

CENÁRIO: **FALHA NO EBS ID: 019**

Algumas vezes, um usuário pode reportar que o EBS está apresentando informações erradas ou suas integrações não estão operando.

DETALHES DO PLANO

Tempo de resolução: Indefinido.

Tempo de Monitoramento: Uma hora.

Ferramentas adicionais necessárias: Nenhuma.

EXECUÇÃO

Quando esse tipo de situação ocorrer, a equipe deve aferir em qual lado está o problema, é possível fazer isso validando as informações no nosso lado do banco de dados e as informações apresentadas, se a informação estiver presente e correta, a equipe deve tentar aplicar técnicas básicas de solução de problemas baseadas na documentação da Oracle, caso isso ainda não resolva o problema de coletar evidências da situação e contatar o consultor Oracle responsável pelo módulo. Algumas áreas podem precisar de suporte adicional para completar suas tarefas, e algumas estarão totalmente paralisadas, verifique cada documento para verificar se há necessidade de tratamento adicional para cada área. Caso o problema este

PROBLEMA: FALHAS NO WSK

NORMALIZAÇÃO

A situação será considerada normalizada quando WSK estiver operando normalmente

CENÁRIO: **INDISPONIBILIDADE DO WSK ID: 020**

Às vezes, um usuário pode reportar que o WSK está indisponível.

DETALHES DO PLANO

Tempo de resolução: Três a quatro horas.

Tempo de Monitoramento: Duas horas.

Ferramentas adicionais necessárias: Nenhuma.

EXECUÇÃO

Quando esse tipo de situação ocorrer, a equipe deve tentar acessar a aplicação, se estiver indisponível, devem diagnosticar se o problema está no front-end ou no servidor, se o problema estiver no front-end, a equipe deve aplicar buscar solucionar os problemas no Web-Server, se o problema for no servidor, referencie o cenário de Falhas em Servidores. Algumas áreas podem precisar de suporte adicional para completar suas tarefas, e algumas estarão totalmente paralisadas, verifique cada documento para verificar se há necessidade de tratamento adicional para cada área.

CENÁRIO: **FALHA NO WSK ID: 021**

Algumas vezes, um usuário pode reportar que o WSK está apresentando informações erradas ou suas integrações não estão operando.

DETALHES DO PLANO

Tempo de resolução: Indefinido.

Tempo de Monitoramento: Uma hora.

Ferramentas adicionais necessárias: Nenhuma.

EXECUÇÃO

Quando esse tipo de situação ocorrer, a equipe deve primeiro validar o processo, caso esteja sendo executado corretamente, após isso, validar as informações no banco de dados, caso

estejam presentes e corretas, a equipe deve depurar a aplicação seguindo o fluxo de análise sugerido na documentação do WSK. Algumas áreas podem precisar de suporte adicional para completar suas tarefas, e algumas estarão totalmente paralisadas, verifique cada documento para verificar se há necessidade de tratamento adicional para cada área.

PROBLEMA: FALHAS EM BATCH

NORMALIZAÇÃO

A situação será considerada normalizada quando o processo Batch agendado esteja operando normalmente.

CENÁRIO: FALHA EM BATCH ID: 022

Às vezes, um usuário pode reportar que um relatório não está sendo gerado, ou informação não está sendo carregada em um sistema.

DETALHES DO PLANO

Tempo de resolução: Três a quatro horas.

Tempo de Monitoramento: Nenhuma.

Ferramentas adicionais necessárias: Nenhuma.

EXECUÇÃO

Quando esse tipo de situação ocorrer, a equipe deve diagnosticar se o problema é no arquivo Batch ou no agendador, se o problema for no arquivo Batch, então é necessário depurar o arquivo de acordo, se o problema for no agendador, a equipe deve buscar por uma solução de problemas apropriada. Algumas áreas podem precisar de suporte adicional para completar suas tarefas, e algumas estarão totalmente paralisadas, verifique cada documento para verificar se há necessidade de tratamento adicional para cada área.

PROBLEMA: FALHA DE SGDB

NORMALIZAÇÃO

A situação será considerada normalizada quando o Banco de dados estiver disponível.

CENÁRIO: FALHA NO SGDB ID: 023

Às vezes, um membro da equipe pode reportar que o sistema de gerenciamento de banco de dados está indisponível, ou apresentando erros.

DETALHES DO PLANO

Tempo de resolução: Três a quatro horas.

Tempo de Monitoramento: Nenhuma.

Ferramentas adicionais necessárias: Nenhuma.

EXECUÇÃO

Quando esse tipo de situação ocorrer, a equipe deve determinar o objeto do banco de dados que está Falhando, se o problema for em uma tabela, procedure ou pacote, é importante analisar as dependências, algumas vezes, dados incorretos podem ser alimentados na tabela, e não ser necessariamente uma Falha procedural, neste caso, a fonte de informação deve ser determinada e corrigida, em caso de Falha de um Job, pode ser que o problema seja em uma questão de ambiente, nesse caso, diagnostique o problema e, caso seja um problema no ambiente, referencie ao cenário de Falha no servidor, caso seja um problema processual, busque uma solução ao problema analisando o programador e as procedures utilizadas, neste caso é primordial definir se o problema é no banco de dados ou não. Algumas áreas podem precisar de suporte adicional para completar suas tarefas, e algumas estarão totalmente paralisadas, verifique cada documento para verificar se há necessidade de tratamento adicional para cada área.