



Pompeia, 12 de setembro de 2023.  
Ao Vereador interessado.

Ofício/STI nº 002/2023

Pompeia,

Excelentíssimo Senhor Presidente,

Com os nossos cordiais cumprimentos e em ~~Presidência~~

ao Requerimento nº 267/2023, informar que:


Toda rede de dados municipal é interligada via fibra óptica por uma empresa terceirizada (Blueweb) à qual, no dia 22 de agosto de 2023, após às 00h30m realizou uma atualização em sua infraestrutura, ocasionando uma queda de comunicação de aproximadamente 18 horas, onde, conseqüentemente, todos os pontos municipais ficaram sem internet e sistema.

Em contato com o Diretor Executivo da empresa, Sr. Maurício Campos Pereira, de imediato, nos deu todo suporte necessário, durante todo o tempo em que foi realizado a manutenção, e posteriormente, indenizando a Prefeitura em forma de desconto de 24 horas no faturamento seguinte.

A Blueweb emitiu um esclarecimento deste incidente, segue anexo.

Sem mais e confiantes do acolhimento da situação aqui apresentada, ratificamos, nesta oportunidade, protestos de consideração e estima.

Atenciosamente,

  
**Raphael de Freitas Zamboni**  
Secretaria Municipal de Tecnologia e Informação

Ao Excelentíssimo Senhor  
**Jorge Luís Chicarelli Martin**  
Presidente da Câmara Municipal de Pompeia  
Pompeia/SP

CAMARA MUNICIPAL DE POMPEIA

19 SET 2023

Recebido 



**A magia em  
conectar.**

À PREFEITURA DE POMPEIA

Ref. Incidente na Prestação de Serviço de Conexão LAN to LAN

Na madrugada do dia 22 de agosto de 2023, às 00h30, a nossa equipe procedeu com uma atualização na infraestrutura de rede em Pompeia, aumentando a capacidade de nossa rede de 10Gb para 20Gb. Esta expansão envolveu a configuração de Link Aggregation Control Protocol (LACP) na Optical Line Terminal (OLT) com o objetivo de otimizar o desempenho da rede e mitigar possíveis gargalos. Essa configuração permite uma abordagem de contingência, onde, se porventura uma das portas se tornar inoperável, a outra manterá os clientes conectados, garantindo que a interrupção de serviço seja mínima. Isso proporciona tempo para nossa equipe de suporte chegar ao local e resolver qualquer problema, sem que os clientes percebam qualquer queda em sua conexão na cidade de Pompeia.

Após a implementação das configurações necessárias e testes de validação bem-sucedidos, consideramos o procedimento concluído. Garantimos que os clientes estavam conectados e desfrutando de seus serviços sem interrupções.

Entretanto, na manhã do mesmo dia, identificamos um problema relacionado à prestação de serviço de conexão LAN to LAN para a Prefeitura da cidade, a qual somos responsáveis por atender. Nesse momento, imediatamente envolvemos o departamento de TI para avaliar a situação e confirmar se o serviço estava funcionando conforme o esperado.

Após uma análise minuciosa conduzida em colaboração com o Sr. Raphael Zamboni, responsável pelo setor de TI, nossa equipe identificou que uma das portas necessárias na OLT não havia sido ativada pela prestadora de serviço que realizou a atualização da placa para implementar o LACP. Além disso, foi determinado que a exclusão de uma VLAN era necessária para evitar a ocorrência de loops na rede.

Uma equipe técnica foi prontamente despachada para o local, com o Sr. Leonardo, responsável pela manutenção da madrugada, indo até o Ponto de Presença (POP) para iniciar a intervenção. Após a conclusão das ações no POP, o Sr. Leonardo também se dirigiu à prefeitura para trabalhar em conjunto com o técnico local e outros membros da equipe. Durante todo o processo, nossa equipe realizou mudanças essenciais e reinicializações nos dispositivos da Prefeitura. Em estreita colaboração com o Sr. Raphael e nossa equipe de suporte, testamos e confirmamos que o serviço foi restaurado com sucesso no final da tarde do mesmo dia.

**14 3434-1800**  
**0800 353 5001**  
**blueweb.com.br**

Av. João Martins Coelho, 341  
Jd. Santa Antonieta, Marília/SP

**blue  
web**  
internet



**A magia em  
conectar.**

Resumo do Incidente:

- Motivo do Serviço: Aumento de Capacidade de Banda.
- Motivo para a Instalação da Segunda Placa: Redundância (Backup).

Estamos comprometidos em oferecer serviços de alta qualidade e agradecemos sua compreensão enquanto trabalhamos para manter a confiabilidade de nossa rede. Caso haja alguma dúvida ou preocupação adicional, não hesite em entrar em contato conosco. Estamos à disposição para atender às suas necessidades de conectividade.

Atenciosamente,

BLUEWEB  
TELECOMUNICACOES  
LTDA:2788220900018  
2

Assinado de forma digital  
por BLUEWEB  
TELECOMUNICACOES  
LTDA:2788220900018  
Dados: 2023.08.28 11:06:43  
-03'00'

Mauricio Campos Pereira

Diretor Executivo – Blueweb Internet

Pompeia, 24 de agosto de 2023.

**14 3434-1800**  
**0800 353 5001**  
**blueweb.com.br**

Av. João Martins Coelho, 341  
Jd. Santa Antonieta, Marília/SP

**blue  
web**  
internet