



Parecer Técnico – Análise de Incidente

Versão do documento: 1.00.01
Data da elaboração: 27/07/2022
Data da revisão: 27/07/2022

Histórico

Build	Data	Autor	Comentários
1.00.00	27/07/2022	Jonas Assis	Criação do documento de Parecer Técnico
1.00.01	27/07/2022	Joel Bicalho Machado	Revisão do documento

Aprovação deste documento

Nome	Cargo	Data	Assinatura
Joel Bicalho	Gerente P&D	27/07/2022	



Parecer Técnico – Análise de Incidente

Descrição do Incidente

- Falha no provedor de nuvem MS Azure provocou indisponibilidade do nó principal do cluster de Banco de dados do produto MID (Clientes das automações Linx ERP e *Storex Home*).

Análise do Incidente

- Inicialmente, foi realizada uma análise pelo time de Cloud/Dados do Fiscal Flow onde foi identificada a existência de falha relacionada ao *agent* responsável pela comunicação entre Azure e Máquinas Virtuais.
- Identificado que o nó secundário do cluster de banco de dados não assumiu a operação devido a falha no *job* de criação da estrutura de pastas do *tempdb*.
- Período de instabilidade no ambiente:
 - Início do incidente: 27/07/2022 – 07h:57
 - Encerramento do incidente: 27/07/2022 – 09h:59

Plano de Ação

- Corrigida a falha do node 1 do cluster, possibilitando a criação da estrutura de *tempdb*;
- Validações para possibilitar o *FailOver*;
- Realizado o *FailOver* para direcionar a operação para o nó secundário;
- Finalizadas as tratativas acima, o serviço voltou a operar normalmente.

Conclusão e Próximos Passos

- Cessadas as indisponibilidades e dando continuidade às ações para melhorias, listamos as ações abaixo:
 - Revisão do monitoramento do cluster pelo time 24x7 da Linx para que em caso de futuras falhas possamos reduzir o impacto ao negócio.
 - Solicitado ao fornecedor (MS Azure) um *RCA* do ocorrido.

Porto Alegre, 27 de julho de 2022.

Gerente de P&D - Operações Linx