

ANEXO XIX - PROCESSO DE TRATAMENTO DE INCIDENTES

1. FINALIDADE

1.1. Descrever o processo, as atividades e a sistemática de execução para tratamento de incidentes dos sistemas das Torres de Sistemas constantes deste Edital.

2. PROCESSO DE TRATAMENTO DE INCIDENTES

2.1. Esse processo buscará restaurar o funcionamento dos sistemas, tão rapidamente quanto possível, com o mínimo de impacto para os usuários e/ou para os negócios, garantindo o nível de qualidade dos serviços.

2.2. Na ocorrência de incidente cuja causa raiz não seja possível corrigir de imediato, a **CONTRATADA** providenciará solução de contorno com o propósito de normalizar em tempo hábil as funcionalidades afetadas pelo incidente. Posteriormente, a **CONTRATADA** deverá providenciar a correção definitiva da causa geradora do incidente.

2.3. O escopo do processo de tratamento de incidentes abrange as seguintes macro atividades:

2.3.1. **Registro de incidentes** (armazenamento do máximo de informações sobre o incidente).

2.3.2. **Classificação de incidentes** (identificação rápida de solução alternativa e atribuição de prioridade, impacto e urgência em conformidade com o estabelecido no ANEXO III - NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO).

2.3.3. **Investigação e diagnóstico** (analisar as informações registradas; coletar novas informações; constatar evidências; avaliar circunstâncias; estabelecer paralelos; pesquisar soluções temporárias ou definitivas para o incidente; elaborar relatório de defeito, se for o caso).

2.3.4. **Resolução e recuperação** (implementação da solução temporária ou definitiva).

2.3.5. **Encerramento de incidentes** (complementar as informações registradas sobre o incidente; comunicar ao responsável pela solicitação do serviço e demais interessados a solução adotada).

2.3.6. **Monitoramento, acompanhamento e comunicação** (verificação e acompanhamento do fluxo do trabalho e das ações necessárias para solução do incidente e comunicação aos interessados).

2.4. As atividades de registro de incidentes e classificação de incidentes não serão executadas pela **CONTRATADA**.

2.5. A **CONTRATADA** é responsável pelo acompanhamento e documentação da solução, bem como pela atualização dos registros correspondentes na FERRAMENTA DE CONTROLE.

2.6. Na FERRAMENTA DE CONTROLE serão registradas pela **CONTRATADA** as ações decorrentes da execução das macro atividades investigação e diagnóstico, resolução e recuperação, e encerramento de incidentes.

2.7. Durante o diagnóstico e/ou solução do incidente, poderá ser necessário técnicos da **CONTRATADA** obter esclarecimentos adicionais sobre o incidente ou de componentes do sistema afetado, junto a técnicos da Central de Orientação ao Cliente Interno ou do Ambiente de Infraestrutura do **BNB**.

3. ATIVIDADES DO PROCESSO EXECUTADAS PELA CONTRATADA

3.1. Investigação e diagnóstico:

3.1.1. Análise do incidente na busca rápida de uma solução de contorno ou definitiva para a resolução do incidente.

3.1.2. Elaboração de scripts SQL para auxiliar no diagnóstico.

3.1.3. Análise para identificação de causa raiz do incidente.

3.2. Resolução e recuperação:

3.2.1. Implementação de soluções temporárias ou definitivas (scripts SQL, versões de programas para contornar ou corrigir defeitos).

3.3. Encerramento de incidentes:

3.3.1. Averiguação da documentação sobre o incidente desde o seu registro até sua resolução provendo atualização das informações, se for o caso.

3.3.2. Comunicação com os gestores e técnicos do **BNB** envolvidos no tratamento do incidente para confirmar a solução do incidente e obter autorização para seu encerramento.

3.3.3. Quando da aplicação de solução de contorno para um incidente, solicitar ao **BNB** a abertura da atividade para correção definitiva do problema.

3.3.4. Encerramento do Incidente.

3.4. Monitoramento, Acompanhamento e Comunicação:

3.4.1. Averiguação do andamento das atividades de investigação e diagnose, resolução, recuperação e encerramento de incidentes, quanto ao cumprimento dos prazos e qualidade das informações.

3.4.2. Gerenciamento da comunicação com a Célula de Tratamento de Incidentes e com técnicos do Ambiente de Infraestrutura do **BNB** ou outra unidade que o Banco designar.

3.4.3. Acompanhamento dos prazos das atividades do processo de gerenciamento de incidentes.

3.4.4. Avaliação da qualidade das informações relativas aos incidentes.