

## ANEXO XII - PROCESSO DE TRATAMENTO DE INCIDENTES

### 1. FINALIDADE

Este documento descreve o processo, as atividades, e a sistemática de execução, para tratamento de incidentes dos sistemas da Linha de Negócio constante neste Edital. Os serviços serão solicitados e atendidos na modalidade de Serviços de Suporte Operacional.

### 2. PROCESSO DE TRATAMENTO DE INCIDENTES

- 3.1. O objetivo do processo é 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.
- 3.2. 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.
- 3.3. O escopo do processo de tratamento de incidentes abrange as macro-atividades seguintes:
  - 3.3.1. **Registro de incidentes** (armazenamento do máximo de informações sobre o incidente).
  - 3.3.2. **Classificação de incidentes** (identificação rápida de solução alternativa e atribuição de prioridade, impacto e urgência em conformidade com o estabelecido em Acordos de Nível de Serviços).
  - 3.3.3. **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).
  - 3.3.4. **Resolução e recuperação** (implementação da solução temporária ou definitiva).
  - 3.3.5. **Encerramento de incidentes** (complementar as informações registradas sobre o incidente; comunicar ao responsável pela solicitação do serviço e demais interessados a solução adotada).
  - 3.3.6. **Monitoramento, acompanhamento e comunicação** (verificação e acompanhamento do fluxo do trabalho e das ações necessárias para solução do incidente e comunicação aos interessados).
- 3.4. As atividades de registro de incidentes e classificação de incidentes não serão executadas pela CONTRATADA.
- 3.5. A CONTRATADA é responsável pelo acompanhamento e documentação da solução, bem como pela atualização dos registros correspondentes na FERRAMENTA DE CONTROLE.
- 3.6. 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.
- 3.7. 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**

#### **4.1. Investigação e diagnóstico:**

- 4.1.1. Análise do incidente na busca rápida de uma solução de contorno ou definitiva para a resolução do incidente.
- 4.1.2. Elaboração de scripts SQL para auxiliar no diagnóstico.
- 4.1.3. Execução de aplicativos em ambiente de homologação para simulação do incidente.
- 4.1.4. Análise para identificação de causa raiz do incidente.

#### **4.2. Resolução e recuperação:**

- 4.2.1. Implementação de soluções temporárias ou definitivas (scripts SQL, versões de programas para contornar ou corrigir defeitos).
- 4.2.2. Atualização de artefatos para distribuição de versão do aplicativo, quando necessário, de acordo com padrões estabelecidos pelo BNB no processo de desenvolvimento de software (RUP-BNB).

#### **4.3. Encerramento de incidentes:**

- 4.3.1. Averiguação da documentação sobre o incidente desde o seu registro até sua resolução provendo atualização das informações, se for o caso.
- 4.3.2. 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.
- 4.3.3. Quando da aplicação de solução de contorno para um incidente, solicitar ao BNB a abertura de OS Operacional para correção definitiva do problema.
- 4.3.4. Encerramento do Incidente.

#### **4.4. Monitoramento, Acompanhamento e Comunicação:**

- 4.4.1. Averiguação do andamento das atividades de investigação e diagnose, resolução, recuperação e encerramento de incidentes, quanto ao cumprimento dos prazos e qualidade das informações.
- 4.4.2. 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.
- 4.4.3. Acompanhamento dos prazos das atividades do processo de gerenciamento de incidentes.
- 4.4.4. Avaliação da qualidade das informações relativas aos incidentes.