

Anexo IV

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. CONSIDERAÇÕES GERAIS

2.1. As atividades desenvolvidas pela CONTRATADA para tratamento dos incidentes serão executadas prioritariamente nas dependências do BNB.

2.1.1. A critério do BNB e a depender da criticidade do sistema, a atuação do técnico no tratamento de incidentes poderá ocorrer de modo remoto. Para viabilizar essa modalidade de atendimento, a contratada deverá prover a infraestrutura computacional necessária e compatível com a baseline de segurança recomendada pelo BNB.

2.2. Independentemente do local, do horário, ou de chamados eventuais, para prestação dos serviços de tratamento de incidentes, em nenhuma hipótese haverá diferenciação ou acréscimos no preço pago pelo BNB pelos serviços.

2.3. Na ocorrência de incidentes que requeiram intervenção com urgência (interrupção de serviços das agências, paralisação do processamento noturno, etc) a ausência da OS Operacional não deve se constituir em obstáculo para o início imediato do tratamento do incidente pela CONTRATADA. Nesses casos, o registro da OS Operacional será providenciado tão logo as condições o permitam.

3. 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).

Anexo IV

PROCESSO DE TRATAMENTO DE INCIDENTES

- 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.

4. 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.

Anexo IV

PROCESSO DE TRATAMENTO DE INCIDENTES

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 tratamento de incidentes.
- 4.4.4. Avaliação da qualidade das informações relativas aos incidentes.