

## ANEXO XII

### PROCESSO DE TRATAMENTO DE INCIDENTES

#### 1. FINALIDADE

O presente Anexo descreve o processo, as atividades e a sistemática de execução para tratamento de incidentes dos sistemas das Torres de Sistemas constantes do Edital.

#### 2. PROCESSO DE TRATAMENTO DE INCIDENTES

- 2.1. O processo de tratamento de incidente visa 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, o CONTRATADO providenciará solução de contorno com o propósito de normalizar em tempo hábil as funcionalidades afetadas pelo incidente, devendo, posteriormente, 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 - Nível Mínimo 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 pelo CONTRATADO.
- 2.5. O CONTRATADO 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 pelo CONTRATADO 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 que técnicos do CONTRATADO obtenham 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 PELO CONTRATADO**

#### **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 diagnóstico, 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.