



Parecer Técnico – Análise de Incidente

Versão do documento: 1.00.01
Data da elaboração: 29/08/2022
Data da revisão: 05/09/2022

Histórico

Build	Data	Autor	Comentários
1.00.00	29/08/2022	Luciano Siqueira da Silva	Criação do documento de Parecer Técnico
1.00.01	05/09/2022	Joel Bicalho Machado	Revisão do documento

Aprovação deste documento

Nome	Cargo	Data	Assinatura
Joel Bicalho	Gerente P&D	05/09/2022	

Descrição do Incidente

- Indisponibilidade do Serviço de emissão Fiscal Online via Fiscal Flow.

Análise do Incidente

- O serviço *Application Management* ("porta de entrada das nossas APIs") ficou indisponível em virtude de problema no provedor de *Cloud* Microsoft ("Azure");
- No dia 27/08/2022 nossas equipes notaram um comportamento atípico no acesso as nossas APIs. Tão logo essa situação foi identificada começaram as análises pelas nossas equipes de Suporte de Produto, bem como as equipes de Cloud e Banco de Dados (Sobreaviso);
- Esse problema afetou a emissão Online de cupons. Os *Clients* da solução Fiscal Flow (Software que opera juntamente ao PDV e que faz a interface entre Cliente e a nossa Cloud) ao detectarem impactos na API ou até mesmo na SEFAZ, começam a emitir de forma automática em contingência. Mais detalhes sobre essa orientação, conforme SEFAZ, podem ser obtidas nos links abaixo:
 - Manual de Orientação ao Contribuinte - MOC - versão 7.0 - NF-e e NFC-e - <https://www.nfe.fazenda.gov.br/portal/exibirArquivo.aspx?conteudo=LrBx7WT9PuA=>
 - Anexo IV - Manual de Contingência - NFC-e - <https://www.nfe.fazenda.gov.br/portal/exibirArquivo.aspx?conteudo=fMhAfsQfE%20M=>

Plano de Ação

- Ao detectarmos a falha no serviço, o nosso time atuou prontamente;
- Todas as três equipes de Sobreaviso do Produto Fiscal Flow, somadas às equipes de N1 das Verticais Linx, atuaram juntas para mitigar os impactos;
- Ao longo da tarde do dia 27/08/2022 foram tomadas as seguintes ações:
 - Foi realizado o aumento dos recursos ("*Scale up*") do *Application Management* em uma tentativa de o serviço retornar On-line;
 - Duplicada a capacidade ("*Scale up*") do nosso Cluster de Banco de Dados visando melhorar a performance do ambiente;
 - Abertura de chamado com prioridade A no fornecedor Microsoft;
 - Acionada a diretoria Microsoft para sensibilização do problema e correta priorização junto aos times internos;
 - Configurado um *Application Management Premium* (extra), diretamente nos Estados Unidos;
 - Configurado um *Application Management Standard* (extra), diretamente nos Estados Unidos;
 - Após algumas ações, os engenheiros da Microsoft realizaram alguns procedimentos no ambiente e o serviço voltou a operar normalmente;
 - Após o retorno, os times seguiram atuando na fila de processamento dos documentos para a sua consolidação e autorização.

Conclusão e Próximos Passos

- A solução Fiscal Flow utiliza atualmente um serviço de *Application Management* redundante. No dia do incidente tivemos impactos em ambos os serviços (Nós primários e nós secundários), indisponibilizando o acesso às APIs do Serviço de NFC-e, NF-e e CF-e, via MIDE. NFe via MID não foi afetado;
- Esse problema também impactou o acesso aos Bancos de Dados, em virtude da grande fila de processos incompletos que foram gerados em decorrência da indisponibilidade da API. Portando durante o incidente o acesso ao portal (<https://www.fiscalflow.com.br>) intermitente. O portal MID (<http://novportal.linxnfe.com.br>) estava funcionando normalmente;
- O plano de ação teve início no mesmo dia do incidente, conforme descrito abaixo:
 1. Configuração de um *Application Management* na versão Premium, que disponibiliza, além do serviço local (no



Parecer Técnico – Análise de Incidente

Brasil), serviço fora do país (no nosso caso, Estados Unidos). Portanto, ao final dos ajustes, previstos para se encerrarem até o dia 09/09, teremos o recurso operando de forma “Geo replicada” em dois países. Isso irá nos garantir um aumento considerável no SLA do serviço em questão;

2. Configuração de um 2º conjunto de *Application Management* que atuarão em regime de *Disaster Recovery*. Essa estrutura será replicada com a principal e poderá ser utilizada (de forma manual) para a disponibilidade do Serviço, de forma automatizadas (*IaC*).

Porto Alegre, 05 de setembro de 2022.

Gerente de P&D - Operações Linx