



## Parecer Técnico – Análise de Incidente

Versão do documento: 1.00.03  
Data da elaboração: 19/12/2022  
Data da revisão: 22/12/2022

### Histórico

Build	Data	Autor	Comentários
1.00.00	19/12/2022	Luciano Siqueira da Silva	Parecer Técnico   Reuniões de "Post Mortem"
1.00.01	20/12/2022	Jonas Souza Assis	Parecer Técnico   Reuniões de "Post Mortem"
1.00.02	20/12/2022	Luciano Siqueira da Silva	Criação do documento
1.00.03	22/12/2022	Joel Bicalho Machado	Revisão do documento

### Aprovação deste documento

Nome	Cargo	Data	Assinatura
Joel Bicalho	Gerente SR P&D	22/12/2022	

**Descrição do Incidente**

- Problema na autorização de documentos NFE na SEFAZ SP.

**Análise do Incidente**

- Às 09:35 o nosso time de RC recebeu, em um canal interno, acionamentos informando que clientes em São Paulo não conseguiam autorizar documentos NFE em São Paulo.
  - Assim que fomos acionados, o nosso time começou a análise.
  - Inicialmente, pela característica do problema, havia um indicativo que fosse na SEFAZ/SP.
  - Nosso time de Cloud (responsável por toda a nossa infraestrutura em nuvem, redes, segurança/WAF, dentre outros) e Banco de Dados foi acionado.
  - Na análise que se seguiu, houve a suspeita de um bloqueio dos endereços IPs dos nossos servidores na SEFAZ, em virtude do volume de emissões que possuímos. Em decorrência disso, realizamos o chaveamento de toda a emissão de São Paulo para um outro Pool de servidores (com novos endereços IPs). Essa ação não surtiu o efeito esperado;
  - Resolvemos por realizar o reboot da estrutura atual de Servidores, em virtude de um problema detectado no componente *Crystal Reports*;
  - Após isso, movemos o serviço de emissão de SP para o Pool original, e as emissões foram normalizadas;
  - Seguimos os nossos times alocados após o incidente, apoiando situações particulares em clientes e coletando mais evidências a fim de garantir análises futuras.
- **Início do incidente: 17/12/2022 – 09h:35**
- **Encerramento do incidente: 17/12/2022 – 13h:45**

**Conclusão e Próximos Passos**

- Cessada a indisponibilidade e dando continuidade às ações para melhorias, listamos abaixo os próximos passos:
  - Seguir com a homologação do ERP para a nova estrutura de mensageria chamada MIDe (evolução da atual MID);
  - Definir algumas lojas para seguirmos com um piloto;
  - Na sequência, programar o Rollout para essa nova estrutura.

Porto Alegre, 22 de dezembro de 2022.

-----  
Gerente SR P&D – Linx Bridge