

	<b>Parecer Técnico – Análise de Incidente</b>	
---	---	--

### Informações sobre o Documento

<b>Nome do Projeto:</b>		<b>Versão do documento:</b>	1.0
<b>Gerente do Operações Cliente:</b>			
<b>Gerente de Operações Linx:</b>			
<b>Elaborado por:</b>	Guilherme Vielmo	<b>Data da elaboração:</b>	17/07/2023
<b>Revisado por:</b>	Gilnei Welzel	<b>Data da revisão:</b>	17/07/2023

### Histórico

Build	Data	Autor	Comentários
1.00.00	17/07/2023	Guilherme Vielmo	Criação do documento de Parecer Técnico

### Aprovação deste documento

Nome	Cargo	Data
Gilnei Welzel	Gerente Tecnologia	17/07/2023

## Descrição do Incidente

- No dia 14/07/2023, próximo às 18:40 recebemos acionamentos do time de Enterprise sobre problema de emissão no Fiscal Flow;
- Prontamente os times de RC, Cloud e Desenvolvimento foram acionados para atuar no incidente;
- Identificamos no módulo de licenciamento a falta do Item NFCe (ID 2), necessário para a emissão de NFC-e;
- Recadastramos manualmente o item para alguns CNPJs, como forma de validação e eles voltaram a emitir (19:12);
- Atualizamos todos os cadastros da Herval (19:30), normalizando as emissões.

## Análise do Incidente

- Foi identificado uma falha sistêmica, no módulo de licenciamento, que desvinculava o item fiscal do CNPJ, quando não havia a identificação da empresa.
- Esse módulo é responsável pelo controle de licenciamento, que autoriza a emissão dos documentos fiscais de acordo com o módulo contratado. Desta forma o sistema se comportou como se não houvesse o licenciamento para emissão.

## Plano de Ação

- A causa raiz do incidente está corrigida e não voltará a ocorrer.
- Com base nas informações obtidas, e análise da causa, estamos trabalhando em melhorias no Produto para que em situações como essa, não tenham impactos no fluxo de emissão;
- Também precisamos dar sequência no plano de migração e atualização dos Clients do Fiscal Flow, para as empresas passem a utilizar o fluxo de emissão que possui cache de redundância para minimizar os riscos de impactos em casos de falhas.

## Conclusão e Próximos Passos

- Concluímos desta forma, que o problema foi causado por uma falha sistêmica. Ações visando garantir uma maior resiliência no Produto serão implementadas pelas nossas áreas de Desenvolvimento.
- Foi aberto um projeto interno de melhoria afim de identificar e implementar mudanças no Fiscal Flow para que as emissões não sejam impactadas por alguma possível falha no processo de licenciamento.
- Criar e apresentar o plano de migração e atualização dos Client para utilizar o fluxo de emissão com cache.

Porto Alegre, 17 de julho de 2023.