

PLANO DE CONTINUIDADE DE NEGÓCIOS



Processamento de Dados

Versão 1.1
Elaborado em: 10/06/2021
Última revisão em: 01/06/2022
Próxima revisão em: 01/06/2023
Documento Público



Sumário

| | |
|---|----|
| 1. Premissas..... | 2 |
| 2. Objetivo do PCN | 2 |
| 3. Cenários e Abrangências..... | 3 |
| 3.1. Ameaças Relacionadas | 3 |
| 3.1.1. Humanas..... | 3 |
| 3.1.2. Tecnológicas | 3 |
| 3.1.3. Naturais..... | 3 |
| 3.2. Abrangência | 4 |
| 4. Site Principal | 4 |
| 5. Responsável do PCN | 5 |
| 6. Plano de Monitoração e Declaração de Desastre..... | 5 |
| 6.1. Definição de Desastre..... | 5 |
| 6.2. Monitoração e Comunicação de Eventos..... | 5 |
| 6.3. Declaração de Desastre/Contingência..... | 6 |
| 7. Ações e Procedimentos em situação de Contingência..... | 6 |
| 8. Processos Críticos | 6 |
| 8.1. Processos X Atividades Críticas..... | 6 |
| 8.2. Processos x Sistemas | 7 |
| 9. Estratégia de Continuidade de Negócios | 7 |
| 10. Procedimentos de retornos à normalidade..... | 8 |
| 11. Administração do Plano..... | 8 |
| 11.1. Divulgação e Treinamento..... | 8 |
| 11.2. Realização de Testes | 9 |
| 12. Registro e Comunicação..... | 9 |
| 13. Glossário | 10 |

1. Premissas

O Plano de Continuidade de Negócios (PCN) é um processo proativo de planejamento que assegura que uma empresa possa sobreviver a uma crise organizacional, com identificação das funções críticas e das possíveis ameaças a essas funções e da continuação delas. É um conjunto de procedimentos a serem executados para restaurar os sistemas de processamento de dados com a máxima rapidez e o mínimo impacto à empresa Dom Processamento de Dados Ltda., que abaixo será identificada como “DOM”.

A maioria das interrupções são temporárias, com as condições retornando ao normal dentro de um período considerado como não crítico. Outras interrupções podem rapidamente se desenvolver em períodos mais longos, podendo prejudicar severamente a capacidade de uma empresa em fornecer serviços.

Para minimizar o impacto todos os funcionários devem ser treinados nas suas respectivas responsabilidades para garantir que todos os recursos conhecidos e disponíveis sejam utilizados para evitar que uma emergência se torne um desastre.

O desenvolvimento do Plano de Continuidade de Negócios é baseado na avaliação dos processos críticos estabelecidos pela Administração, compreendendo às suas principais etapas:

- Análise de riscos de TI;
- Análise de Impacto nos Negócios (BIA);
- Estratégia de recuperação.

Desta forma, simular emergências, definir responsabilidade de atuação para cada colaborador na execução do PCN, e acima de tudo mantê-lo atualizado, são fatores críticos de sucesso.

2. Objetivo do PCN

O objetivo do presente PCN na DOM é estabelecer parâmetros pelos quais as atividades das áreas definidas como críticas, relacionadas à prestação de serviços, serão atendidas com o menor impacto.

3. Cenários e Abrangências

Neste Plano de Continuidade de Negócios os cenários foram divididos em dois grandes eventos:

- a) Impossibilidade de acesso ao prédio;
- b) Falha na Infraestrutura Tecnológica.

3.1. Ameaças Relacionadas

No entendimento das áreas avaliadas, baseado no resultado da Análise de Impacto nos Negócios (BIA), as ameaças com grau de vulnerabilidade significativa estão divididas em:

3.1.1. Humanas

Manipulação Indevida de Dados e Sistemas, Distúrbio Civil, Vírus de Computador, Falha de Prestador de Serviços/Parceiro, Roubo e/ou Furto de Recursos, Sequestro de Dados e Informações, Acesso Indevido às Instalações e Erro Humano (não intencional).

3.1.2. Tecnológicas

Falha em Aplicativo (SW), Falha em Hardware (HW), Falha em sistemas Operacionais, Falha em Rede Interna, Falha em Telecom - Voz, Falha em Sistema de Refrigeração, Falha em Rede Externa, Interrupção de Energia Elétrica, Falha em Instalações Elétricas, Falha de Telecom - Dados, Falha em Sistemas Aplicativos e Ataque Cibernético.

3.1.3. Naturais

Queda de Raios, Vendaval e Incêndio.

Cabe ressaltar que, paradas não programadas resultam também em perdas intangíveis aos negócios da DOM, acarretando perda de confiança por parte dos clientes. Desta forma, os potenciais impactos apontados numa eventual interrupção são:

- Multas e sanções;
- Perda da capacidade de gestão e controle;
- Comprometimento da imagem da DOM;
- Exposição negativa na mídia e perda de vantagem competitiva.

3.2. Abrangência

O PCN foi construído para minimizar o impacto de um evento, estabelecer a operação mínima após a interrupção até o retorno à normalidade e identificar os sistemas que dão suporte aos processos de desenvolvimento e de TI (sistemas, aplicativos, banco de dados, links de comunicação e de dados). Assim, este PCN abrange os seguintes pontos:

| Áreas |
|-----------------|
| Desenvolvimento |
| Financeira |

4. Site Principal

A empresa DOM está localizada em único site. Em caso de contingência, no cenário 3-a, o acesso será na modalidade via home office, onde todos os funcionários já praticam esse tipo de acesso.

No caso de interrupção de serviços contratados em Nuvens, a empresa deverá disponibilizar ambiente de contingência para o acesso aos serviços contratados. Conforme item 4.5.6 – Continuidade de Negócios, mencionado na Política de Segurança e Informação Cibernética.

5. Responsável do PCN

O Sr. Oscar da Cunha e Castro Neto assume a função de Diretor responsável pelo PCN com a responsabilidade de avaliar o evento, junto com a área de Tecnologia da Informação (TI), e declarar ou não a contingência.

Como substitutos, em situações de impedimento do Diretor acima mencionado, o Sr. Edson Peralta que assume a responsabilidade pela coordenação dos trabalhos, acionando os demais funcionários e comunicando a emergência.

6. Plano de Monitoração e Declaração de Desastre

6.1. Definição de Desastre

Será desastre quando o tempo de recuperação do negócio for maior do que o tempo máximo suportado pela DOM sem os recursos que suportam a operação ou em decorrência da impossibilidade de acesso à instalação. Os tempos estão descritos no item 9 – Estratégia de Continuidade de Negócios.

6.2. Monitoração e Comunicação de Eventos

Num evento de crise somente serão divulgadas informações das quais se tenha 100% de certeza, mesmo que isto prejudique a agilidade. Informações contraditórias contribuem para agravar a situação de crise.

Qualquer colaborador da DOM ao constatar uma anormalidade que impacte a atividade da empresa, deverá comunicar ao diretor responsável pelo PCN ou seu substituto, e esse informará a área de Tecnologia da Informação (TI), que destacamos a seguir:

| Líder | Backup |
|--|--|
| Vagner Gonçalves Fone:11 99704-0883 | Marisa A Tannis Fone: 11 99971-2345 |

Este é o meio de comunicação a ser utilizado pelos colaboradores da DOM como ponto central de contato para solicitar ajuda ou relatar alguma situação que demande o acionamento ou não da contingência.

6.3. Declaração de Desastre/Contingência

Ocorrido algum evento que paralise alguma operação essencial, o líder da área de Tecnologia da Informação (TI) avalia com o Diretor ou seu substituto o impacto da ocorrência nas atividades da empresa. Com base nas informações recebidas e avaliando o grau de impacto, horário crítico e outros fatores, compete ao Diretor do PCN declarar ou não a contingência. Assim, com o seu substituto, entrarão em contato com os demais integrantes da equipe, orientando-os a executar os procedimentos para continuidade das atividades relativas à suas funções.

7. Ações e Procedimentos em situação de Contingência

O funcionário irá comunicar o fato ao Diretor do PCN para que em conjunto com a equipe de TI possam avaliar os impactos. Compete ao Diretor do PCN ou ao seu substituto executar os procedimentos para continuidade das atividades da empresa.

8. Processos Críticos

Processos, atividades e sistemas críticos podem ser definidos como um processo de trabalho que uma vez paralisado por tempo superior ao definido pela empresa, afetará sensivelmente e causará maior impacto a empresa e aos clientes.

8.1. Processos X Atividades Críticas

| Área | Processo | Atividade Crítica |
|-----------------|---|--|
| DESOLVOLVIMENTO | Acesso a plataforma de desenvolvimento e atendimento/suporte a clientes | Deixar de acessar a plataforma de desenvolvimento Perda de sistema desenvolvido Suporte a clientes |
| FINANCEIRO | Acesso a Bancos e controles de pagamentos | Deixar de liquidar questões financeiras e pagamentos de fornecedores |

8.2. Processos x Sistemas

| Área | Processo | Sistema |
|-----------------|---|------------------------------|
| DESENVOLVIMENTO | Acesso a plataforma de desenvolvimento e atendimento/suporte a clientes | PL/SQL DEVELOPER |
| FINANCEIRO | Pagamentos | Banco Itaú, Bradesco, Office |

9. Estratégia de Continuidade de Negócios

A Estratégia de Continuidade de Negócios, se baseia no resultado da análise de impacto dos negócios dos processos críticos. No quadro a seguir, destacam-se os processos críticos que foram identificados com base em cenários (vide itens 3 e 8).

Foram identificados pelos principais gestores os processos críticos sob a ótica que mais afetam a receita, conforme quadro a seguir:

| Área | Atividade Crítica | Horário Crítico |
|-----------------|--|--|
| Desenvolvimento | Deixar de acessar plataforma de desenvolvimento Perda de sistema desenvolvido Suporte a clientes | Das 09:00hs às 18:00hs, de segunda a sexta |
| Financeiro | Acesso à Bancos e controles de pagamentos | Das 10:00hs às 16:00hs, de segunda a sexta |

10. Procedimentos de retornos à normalidade

Diariamente a DOM realiza backups de todos os principais sistemas críticos, e são armazenadas em storage cloud no Google.

Para restauração dos arquivos, em caso de contingência, buscamos a última versão do arquivo e acesso imediato.

Para restauração, em caso de contingência, buscamos a última cópia enviada à cloud no Google.

No caso de acidentes naturais, devemos comprar servidores seminovos com fornecedor pré-estabelecido de confiança, para a instalação do sistema operacional e posterior restauração.

11. Administração do Plano

A continuidade de negócios de uma empresa, assim como a recuperação de desastres é o resultado da execução e da manutenção de um processo contínuo que envolve planejamento, formalização, monitoração e melhorias, definido este plano como o Processo de Continuidade de Negócios.

Anualmente, ou quando houver atualização em processo de negócio crítico, ou em razão do resultado dos testes realizados, ou após algum evento de descontinuidade, o PCN deverá se revalidado com o Diretor responsável, para que espelhe a situação atual da empresa.

11.1. Divulgação e Treinamento

Um dos fatores de primordial importância para o funcionamento deste plano é que toda a equipe tenha conhecimento e familiaridade na execução das atividades de continuidade de negócios e recuperação de desastres, colocando em prática as estratégias e recursos definidos no planejamento.

Para que seja possível esta familiaridade e conhecimento do plano, conferindo-lhe credibilidade, a DOM definiu que serão realizadas sessões de divulgação a todos os colaboradores e envolvidos na continuidade de negócios.

A divulgação será organizada pela área de Tecnologia da Informação (TI), sempre que necessário, visando manter os colaboradores atualizados sobre os conceitos de continuidade, os objetivos pretendidos com o planejamento e sobre o funcionamento da estratégia de recuperação vigente.

11.2. Realização de Testes

Os testes têm por objetivo assegurar a eficiência e a efetividade do PCN e deverão ser planejados e executados com periodicidade ANUAL a partir da data da sua implantação.

A responsabilidade pelo planejamento e organização dos testes, assim como pela definição dos cenários a serem contemplados é da área de Tecnologia da Informação (TI), em conjunto com todos envolvidos.

Os cenários deverão ser definidos e o resultado dos testes registrados em um documento formal que deverá ser aprovado pela Diretor do PCN e mantido guardado como documento. Os testes não provocam quaisquer tipos de indisponibilidade ou parada nos ambientes originais da DOM. As simulações são realizadas sobre cenários e ameaças contemplados no plano, e cobrem os riscos e ameaças com maior probabilidade de ocorrência em ambiente de continuidade de negócios e indicados no item 3 do PCN.

12. Registro e Comunicação

A DOM deverá registrar e catalogar todos os incidentes relevantes, devendo constar do registro:

- Tipo de incidente;
- Identificação das causas do incidente;
- Medidas adotadas para retorno à normalidade;
- Tempo dispendido para retorno à normalidade;
- Os impactos e eventuais prejuízos decorrentes do incidente;
- Medidas adotadas para evitar a recorrência.

13. Glossário

ALERTA: Notificação do acontecimento de uma situação de desastre. Aguarda a possível ativação de plano de continuidade de negócios.

AMEAÇA: Toda e qualquer condição adversa capaz de vir a causar alguma perda para a empresa. Ameaça é uma condição latente e potencial. Ela não irá causar necessariamente um dano.

ANÁLISE DE IMPACTO NOS NEGÓCIOS: Análise de todas as funções de negócios e o efeito que um desastre específico pode causar na organização.

COMITÊ DE PCN: Estrutura de organização alternativa que será ocupada durante recuperação de um desastre. Estrutura provisória que irá distribuir ações de forma dinâmica e com autonomia de decisão.

DESASTRE: É o impacto de uma força externa, agressiva, ocasionando perda ou prejuízo significativo. Trata-se de qualquer evento que gere inabilidade em toda ou parte da organização, em suas atividades de negócios, sem predeterminação de tempo. Um desastre não precisa ser, necessariamente, destruidor. Em alguns casos ele é apenas uma condição que impede a operação de uma atividade crítica, necessária para a geração de um serviço ou produto.

ESTRATÉGIA DA CONTINUIDADE DE NEGÓCIOS: Estruturar a forma mais adequada da Gestão da Continuidade de Negócios numa organização, contemplando as necessidades dos processos e as restrições técnicas, organizacionais, culturais e financeiras.

EVENTO: Ocorrência de um fenômeno que impeça a operação de uma ou várias atividades necessárias para geração de serviços ou produtos.

FUNÇÕES CRÍTICAS: Atividades de negócios que não podem ser interrompidas ou ficar indisponíveis, sob o risco de prejudicar significativamente a operação da organização.

GRAU DE EXPOSIÇÃO: É o resultado da análise de impacto nos negócios de cada ameaça, contra as medidas de prevenção efetivas existentes. O objetivo é alcançar o equilíbrio entre risco e prevenção de forma a se obter um baixo grau de exposição a desastres em qualquer situação.

IMPACTO: Efeito negativo, produzido pelo acontecimento de um evento, em processos de negócios.

INTERRUPÇÃO: Parada causada por falha de um ou mais links de comunicações com entidades externas.

INTERRUPÇÃO EMPRESARIAL: Qualquer evento, antecipado (Greve no Serviço Público) ou inesperado (blecaute) que rompe o curso normal de operações empresariais em determinadas localizações da organização.

LIDER DA EQUIPE: Responsável por administrar as operações necessárias para a condução de um Plano de Continuidade de Negócios em qualquer fase.

PERÍODO DE RECUPERAÇÃO DE DESASTRE: É o período entre a ocorrência de um evento e o retorno da empresa para funções normais, durante o qual é acionado o plano de continuidade de negócios.

PLANO DE CONTINUIDADE DE NEGÓCIO (PCN): É um plano que tem por objetivo principal recuperação, continuidade e retomada do negócio, independentemente de ocasionais fatores externos que interfiram na sua operação. Procedimentos são executados como alternativas para a continuidade operacional do negócio, aplicado nos componentes que o suportam.

PLANO DE TESTE: São os planos e procedimentos de recuperação utilizados em um sistema de testes para assegurar sua viabilidade. Um plano de testes é projetado para exercitar ações de tarefas e procedimentos que poderão ser encontrados em uma situação real.

PROCESSO DE NEGÓCIO: Qualquer atividade executada pelas Unidades de Negócio da empresa, visando atingir a realização da sua atividade fim.

RISCO: É uma medida numérica ou relativa que qualifica ou quantifica a probabilidade de ocorrência de um desastre. Embora possa ser considerado que um risco deva ser uma medida quantitativa, consideramos que a obtenção deste número nem sempre seja viável ou factível. A utilização de conceitos tais como “pequeno”, “alto” ou “médio” por vezes são mais adequados que a busca de uma medida numérica com baixa precisão.

TESTE DE SIMULAÇÃO DO PCN: Teste de procedimentos de recuperação sob condições aproximadas de um cenário de desastre específico. Isto pode ocasionar que unidades designadas da organização cessem de fato operações normais, enquanto no exercício de procedimentos.