PODER JUDICIÁRIO DE ALAGOAS

PLANO DE CONTINUIDADE DE SERVIÇOS ESSENCIAIS

DIATI- 2019

PODER JUDICIÁRIO DE ALAGOAS

Sumário

PODER JUDICIÁRIO DE ALAGOAS

Histórico de Versões

Versão	Descrição	Responsável
1.0	Criação da primeira versão do PCTIC	Armando Gonçalves

- **Justificativa e Objetivo**

Uma vez que falhas nos serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação(TIC) impactam diretamente a continuidade da prestação da justiça, almeja-se com este plano prover medidas de proteção rápidas e eficazes para os processos críticos de TI relacionados aos sistemas essenciais em casos de incidentes graves ou desastres.

- **Escopo**

O Plano de Continuidade de TIC (PCTIC) abrange as estratégias necessárias à continuidade dos serviços de TIC essenciais: contingência, continuidade e recuperação. Está voltado a conceder continuidade aos processos definidos como críticos para a TI e serviços essenciais judiciais, de acordo com a ENTIC-JUD, no seu Art 10º-§ 2º.

Em decorrência da baixa maturidade da organização nos processos da Gestão da Continuidade de Negócios, da falta de comitês ou equipes multidisciplinares com a responsabilidade definidas para essa atividade, a não formalização de Metodologia de Análise de Riscos e Análise de Impacto nos Negócios, este plano tratará apenas do risco mais evidente que é o serviço judicial prestado pelo SAJ/Softplan.

- **Área**

O PCTIC será administrado, avaliado e acionado no âmbito da Diretoria Adjunta de Tecnologia da Informação, tendo sua manutenção, organização e melhoria revistas e atualizadas anualmente pelo Comitê de Gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação (CGSTIC).

- **Principais Riscos**

O PCTIC foi desenvolvido para ser acionado quando da ocorrência de cenários de desastres que apresentam risco à continuidade dos serviços essenciais. O quadro abaixo define alguns riscos e suas causas:

PODER JUDICIÁRIO DE ALAGOAS

EVENTO DE DESASTRE	POSSÍVEIS CAUSAS
01- Interrupção de energia elétrica	- Causada por fator externo à rede elétrica do prédio ou de sua localidade com duração da interrupção superior a 24 horas. - Causada por fator interno que comprometa a rede elétrica do prédio com curto-circuitos, incêndio e infiltrações. - Impossibilidade de acionar o Grupo gerador no momento de uma queda de energia
02 - Falha na Climatização	- Superaquecimento dos ativos devido a falha no dimensionamento de carga - Falha na Unidade de Climatização e não emissão de Alertas de monitoração.
03 Indisponibilidade de Backup	- Cópia de segurança dos dados não disponível ou sem integridade
04 Indisponibilidade de rede/circuitos	- Rompimento de fibra ótica decorrente de execução obras públicas, desastres ou acidentes. - Mal funcionamento de switch gerenciador de segmento de rede - Interrupção dos serviços de conectividade com as operadoras de telecomunicação por mais de 12 horas
05 Falha humana	- Acidente ao manusear equipamentos, ou abastecimento do tanque de combustível.
06 Ataques internos	- Ataque aos ativos do DataCenter.
07 Incêndio	
08 Desastres Naturais	- Alagamento
09 Falha de hardware	- Falha que necessite reposição de hardware crítico ou reparo, e cujo reparo ou aquisição dependa de processo licitatório.
10 Ataque cibernético	- Ataque virtual que comprometa o desempenho, os dados ou configuração dos serviços essenciais.

- **Papéis e Responsabilidades**

COMITÊ DE GESTÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (CGSTIC):

- Avaliar o plano de Continuidade de Serviços Essenciais de forma periódica e decidir pelo seu acionamento quando da ocorrência de desastres, respondendo em nível institucional pela execução do plano e demais ocorrências relacionadas.
- Responsável por informar sobre a evolução das providências em andamento visando restaurar o serviço inoperante junto a servidores, autoridades e Assessoria de comunicação, que se encarregará de prestar informações à Mídia, se for o caso.
- Inclui autoridades em nível institucional e tomadores de decisão
- O Diretor da DIATI administrará e manterá o Plano de Administração de Crise

EQUIPE DE CONECTIVIDADE:

- Avaliar os danos específicos de qualquer infraestrutura de rede no fornecimento de dados.
- Fornecer a infraestrutura de servidores físicos e virtuais necessária para a execução das operações e processos essenciais durante um desastre.
- Prover mecanismos de segurança no ambiente principal e alternativo.
- Monitoramento e Análise do datacenter
- Responsável pela infraestrutura que abriga os sistemas de TIC e pela garantia que as estruturas alternativas (lógicas ou físicas) são mantidas adequadamente.
- Avaliar os danos e supervisionar a execução do Plano de Recuperação de Desastres.
- Formular estratégia de recuperação de dados de acordo com as políticas pré-estabelecidas.
- O líder desta equipe administrará e manterá o Plano de Recuperação de Desastres.

SOFTPLAN:

- Garantir que as aplicações essenciais funcionem como exigido para atender aos objetivos de negócios, durante ocorrência do desastre. Eles serão os principais responsáveis por assegurar e validar o desempenho das aplicações essenciais e podem ajudar outras equipes de TIC, conforme necessário.
- Monitorar e recuperar as estruturas de armazenamento do BD
- Responsável por analisar as perdas e mapear a quantidade de dados perdidos, tempo de recuperação desses dados .

EQUIPE DE ENGENHARIA:

- Monitorar e recuperar as instalações elétricas do Datacenter: Estabilizadores, No-Breaks e Gerador
- Monitorar e recuperar as instalações dos climatizadores

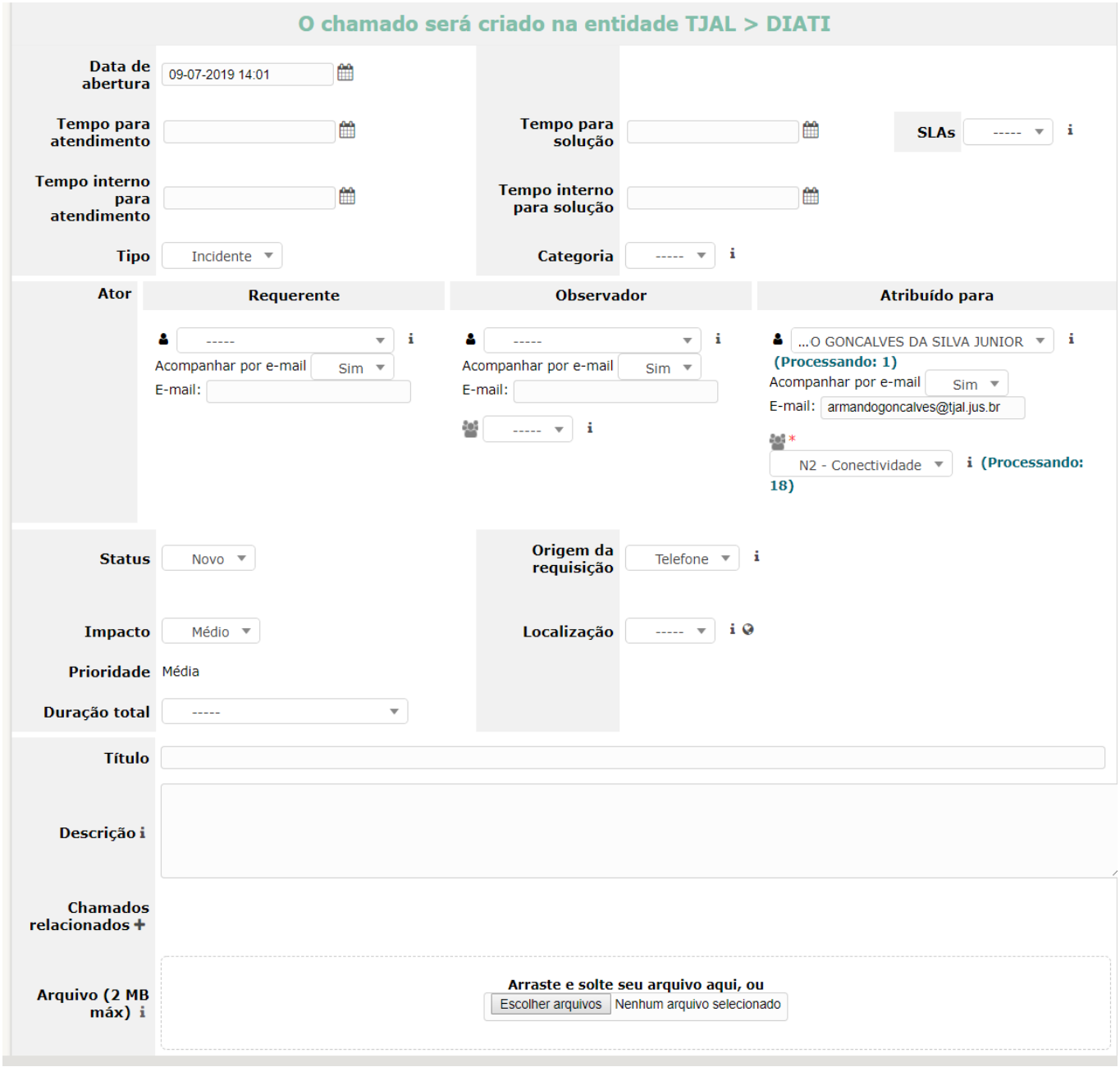
- **Invocação do Plano**

O PCTIC será acionado quando da ocorrência de algum dos cenários de desastres, a insurgência ou ocorrência de um risco desconhecido ou caso uma vulnerabilidade tenha grande possibilidade de ser explorada.

O plano também poderá ser invocado em casos de testes ou por determinação do **CGSTIC** em conjunto com a alta administração do TJAL. O acionamento das demais equipes será realizado pelos integrantes da **Equipe de Conectividade**, de acordo com as características de cada ocorrência, havendo o registro do evento através do **GLPI** onde serão consignados informações como data do incidente, descrição sucinta do ocorrido e quais as equipes acionadas.

PODER JUDICIÁRIO DE ALAGOAS

Registro de Acionamento do PCTIC



Os integrantes das equipes, após acionados, iniciarão a avaliação e investigação do ocorrido, podendo acionar outras equipes caso necessário.

PODER JUDICIÁRIO DE ALAGOAS

Segue abaixo o planejamento da árvore de acionamento de contatos, que estabelece o registro das informações dos principais atores, na eventualidade de acionamento do plano.

- **Árvore de Acionamento de Contatos**

Equipe de Conectividade

Servidor	Ramal	Contato Alternativo
Armando Gonçalves	3003	armandogoncalves@tjal.jus.br
Fernando Ramos (líder)	3950/ 3405	fernando.ramos@tjal.jus.br
Fagner Barboza	3950/ 3405	fagner@tjal.jus.br
Jeremias Ben Eliberg	3950/ 3405	jeremiasanjos@tjal.jus.br
João Chagas	3950/ 3405	joaochagas@tjal.jus.br
Glivisson Gomes	3950/ 3405	glivissongomes@tjal.jus.br
Denys Albert	3950/ 3405	denysalbert@tjal.jus.br

Softplan

Nome	Telefone	Contato Alternativo
Reginaldo (Banco -Líder)	48 3027-8000 Ramal: 8113	reginaldo@softplan.com.br
Deivid (Banco)	48 3027-8000 Ramal: 8162	deividmattos@softplan.com.br
Leandro(Sistemas)	48 3027-8000 Ramal: 3324	leandro.bilck@softplan.com.br

Equipe de Engenharia

Servidor	Ramal	Contato Alternativo
Rodrigo Evaristo	3026	rodrigoevaristo@tjal.jus.br
André Malta	3026	andremalta@tjal.jus.br

- **Protocolo de Tratamento do PCTIC**

O protocolo de tratamento dos eventos definidos neste Plano de continuidade de Serviços Essenciais (PCTIC) é composto de fases ou macroprocessos que se encontram definidos e desmembrados em sub-planos específicos para cada área de atuação, quando da ocorrência de um desastre. A sequência das atividades estão representadas abaixo, de forma genérica, a saber:

1) Identificação e declaração de desastres

2) Ativação do processo de DR

3) Comunicar o desastre

4) Avaliação da corrente e prevenção de mais danos

5) Ativação da solução de Contingência

6) Estabelecer operações de TI

7) Reparação e reconstrução da instalação principal

8) Retorno das operações para Ambiente principal

Os sub-planos do PCTIC juntamente com seus objetivos estão assim organizados:

- Plano de Continuidade Operacional (PCO):
  - Seu objetivo é garantir a continuidade dos serviços críticos de TIC na ocorrência de um desastre, enquanto recupera-se o ambiente principal. O PCO é fortemente orientado aos processos(sistemas) e serviços.
  - Cada Serviço Identificado como crítico pelo documento “Análise de Impacto no Negócio” terá seu PCO

- Plano de Recuperação de Desastre (PRD):
  - Planejar e agir para que, uma vez controlada a contingência e passada a crise, a TI do TJAL retome seus níveis originais de operação no ambiente principal.
  - Cada Serviço Identificado como crítico pelo documento “Análise de Impacto no Negócio” terá seu PRD

- Plano de Administração de Crise (PAC):
  - Definição das atividades das equipes envolvidas e gerenciar as ações de contingência e comunicação durante e após a ocorrência de um desastre, com intuito de minimizar impactos, até a superação da crise.

- Plano de Testes e Validação (PTV):
    - Um plano de Continuidade de Negócios só está apto a funcionar após ser testado e exercitado. Este plano define a periodicidade e tipos de teste que serão realizados.

Estratégias de Continuidade

A estratégia de continuidade para o cenário atual de TIC e serviços essenciais judiciais está formulada em site alternativo do tipo “cold site”.

Cold site - Fórum Barro Duro

- Backup dos sistemas essenciais armazenados em local alternativo localizado no Datacenter do Fórum Barro Duro, realizado semanalmente, com poder computacional igual ao Datacenter principal.
- Não dispõe de conexão com a internet

As ações de contingência e recuperação são detalhadas nos subplanos a seguir.

PODER JUDICIÁRIO DE ALAGOAS

PLANO DE CONTINUIDADE OPERACIONAL - SAJ

PODER JUDICIÁRIO DE ALAGOAS

Histórico de Versões

Versão	Descrição	Responsável
1.0	Criação da primeira versão do PCO - SAJ	Armando Gonçalves

- ## Plano de Continuidade Operacional (PCO)

O Plano de Continuidade Operacional(PCO) descreve os procedimentos de contingência em uma situação de falha ou interrupção nos ativos que sustentam esses processos.

Este PCO deve ser revisado, anualmente ou quando ocorrer mudanças significativas na organização, atualizado e gerenciado conjuntamente pelos líderes das equipes de **CONECTIVIDADE** e **SOFTPLAN**.

- ## Aplicabilidade

É aplicável ao processo de negócio crítico: Funcionamento do SAJ

- ## Procedimentos do Plano

Cenário 1 :	**Indisponibilidade do ambiente físico / Indisponibilidade Total dos Equipamentos do Datacenter**
Área responsável pelo Plano:	Conectividade
Responsável Pelo Plano:	Fernando Ramos
Contato:	082 4009-3405
Objetivo:	Em caso de Indisponibilidade do Datacenter Principal, a equipe de conectividade deverá ser realocada para o ambiente de contingência, com a finalidade de subir os serviços mínimos para o funcionamento do SAJ.
CONTRAMEDIDAS/ PREMISSAS	
Contramedidas	**Premissas**
Contrato Vigente	1. O contrato com a empresa Softplan deve estar vigente e constar o serviço de gerenciamento de

	banco de dados e configuração de ambiente
Ambiente de Contingência:	Fórum Barro Duro
Prazo da Operação	até 48 horas
Posto de Comando	DIATI-Fórum
RESPONSÁVEIS PELA EXECUÇÃO	
Membros do Grupo	
Nome	**Responsabilidade**
José Baptista / CGSTIC	Líder
Fernando Ramos/ Conectividade	Vice-Líder
Reginaldo/ Softplan	Vice-Líder
Leandro Blick / Softplan	Participante
Armando Gonçalves/ Conectividade	Participante
Fagner Barboza	Participante
Denys Albert	Participante
Responsabilidades	
Antes do incidente	O Responsável pelo Plano deverá realizar um treinamento de parada de ambiente e locomoção até o ambiente de contingência com toda a equipe. Revisar e atualizar este Plano caso necessário.
Durante o incidente	O Responsável pela execução do Plano entrará em contato rapidamente com todos os gestores dos setores envolvidos e guiará a equipe para o data center de contingência
Após o Incidente	O responsável pela execução do Plano estará acompanhando os responsáveis dos setores envolvidos, realizará um relatório de ocorrência para conferir se todos os procedimentos foram realizados e deverá revisar e atualizar este Plano.
Fornecedores	
Nome:	Aloo Telecom
Telefone:	(82) 2123-3500
Procedimento de Continuidade	
Procedimento **001**	**Acionamento do responsável pelo PCO e transporte dos funcionários**
Responsável	Diretor DIATI
Tempo	até 2 horas
Instruções	
1	O Diretor da DIATI acionará o responsável pelo PCO
2	O Diretor ligará para o setor de transporte com o objetivo de enviar os funcionários para o ambiente

		de contingência
3		O Diretor irá se encontrar com a equipe na sala DIATI-FORUM
Procedimento	**002**	**Início do Trabalho de Contigência**
Responsável		Líder da Equipe de Conectividade
Tempo		até 48 horas
Instruções		
1		Entrar em contato com o Fornecedor de Internet para instalar um modem provisório no DC
2		Entrar em contato com o líder da equipe Softplan para que o Banco de Dados de Contingência assuma o papel principal
3		Entrar em contato com o líder da equipe Softplan para ligar e validar as máquinas virtuais de contingência.
4		Verificar a operabilidade do Sistema
5		Comunicar o responsável pela execução do Plano que o sistema está operacional
6		A equipe de conectividade começará a trabalhar no ambiente de contingência

Cenário 2 :	**Indisponibilidade Parcial dos Equipamentos no DC**
Área responsável pelo Plano:	Conectividade
Responsável Pelo Plano:	Fernando Ramos
Contato:	082 4009-3405
Objetivo:	Em caso de Indisponibilidade parcial dos Equipamentos no Datacenter Principal, a equipe de conectividade deverá avaliar o dano e levantar os serviços afetados no DC de contingência
CONTRAMEDIDAS/ PREMISSAS	
Contramedidas	**Premissas**
Contrato Vigente	O contrato com a empresa Softplan deve estar vigente e constar o serviço de gerenciamento de banco de dados e configuração de ambiente
Anel Óptico	A Fibra que interliga os dois Datacenters deve estar em funcionamento
Ambiente de Contingência:	Fórum Barro Duro
Prazo da Operação	24 horas
Posto de Comando	DIATI-Sede
RESPONSÁVEIS PELA EXECUÇÃO	
Membros do Grupo	
Nome	**Responsabilidade**

José Baptista / CGSTIC	Líder
Fernando Ramos/ Conectividade	Vice-Líder
Reginaldo/ Softplan	Vice-Líder
Leandro Blick / Softplan	Participante
Armando Gonçalves/ Conectividade	Participante
Fagner Barboza	Participante
Denys Albert	Participante
Responsabilidades	
Antes do incidente	O Responsável pelo Plano deverá realizar um treinamento de parada de ambiente parcial em dois cenários : 1- Banco de Dados 2- Máquinas Virtuais
Durante o incidente	O Responsável pela execução do Plano entrará em contato rapidamente com as equipes envolvidas
Após o Incidente	O responsável pela execução do Plano estará acompanhando os responsáveis dos setores envolvidos, realizará um relatório de ocorrência para conferir se todos os procedimentos foram realizados e deverá revisar e atualizar este Plano.
Fornecedores	
Nome:	---
Telefone:	---
Procedimento de Continuidade	
Procedimento **001**	**Acionamento do responsável pelo PCO e transporte dos funcionários**
Responsável	Diretor DIATI
Tempo	até 2 horas
Instruções	
1	O Diretor da DIATI acionará o responsável pelo PCO
3	O Diretor irá se encontrar com a equipe na sala DIATI-Redes

Procedimento **002**	**Início do Trabalho de Contigência**
Responsável	Líder da Equipe de Conectividade
Tempo	até 24 horas
Instruções	
1	Entrar em contato com o líder da equipe Softplan para que o Banco de Dados de Contingência assuma o

	papel principal ou ligar e validar as máquinas virtuais de contingência.
2	Modificar as configurações do SWITCH Core para que as VMS ou Banco estejam na mesma rede apesar de estar em DCs diferentes
3	Verificar a operabilidade do Sistema
4	Comunicar o responsável pela execução do Plano que o sistema está operacional

PLANO DE RECUPERAÇÃO DE DESASTRES SAJ

PODER JUDICIÁRIO DE ALAGOAS

Histórico de Versões

Versão	Descrição	Responsável
1.0	Criação da primeira versão do PRD- SAJ	Armando Gonçalves

- **Plano de Recuperação de Desastres (PRD)**

Este plano descreve os cenários de inoperância e seus respectivos procedimentos planejados, definindo as atividades prioritárias para restabelecer o nível de operação dos serviços no ambiente afetado dentro de um prazo tolerável.

O PRD deve ser revisado, anualmente ou quando ocorrer mudanças significativas na organização, atualizado e gerenciado pelo líder da equipe de **CONECTIVIDADE.**

- **Objetivo e Escopo**

É escopo deste plano garantir o retorno das operações do SAJ no ambiente principal depois da ocorrência de uma crise ou cenário de desastre tratando-se apenas dos ativos, conexões e configurações deste ambiente.

São objetivos PRD:

I. Avaliar danos aos ativos, serviços essenciais e conexões do datacenter, provendo meios para sua recuperação.
II. Evitar desdobramentos de outros incidentes na instalação principal.
III. Restabelecer o serviço/sistema essencial no DC principal, dentro do prazo tolerável

- **Regras e Procedimentos do Plano**

Cenário 1 :	Indisponibilidade de Equipamentos do Datacenter
Área responsável pelo Plano:	Conectividade
Responsável Pelo Plano:	Fernando Ramos
Contato:	082 4009-3405
Objetivo:	Em caso de Indisponibilidade de Equipamento do

	Datacenter Principal, a equipe de conectividade deverá identificar os ativos danificados e contatar os fornecedores para realizar a substituição ou reparo
Ambiente de Contingência:	-----
Prazo da Operação	até 8 horas
Posto de Comando	DIATI-Redes
CONTRAMEDIDAS/ PREMISSAS	
Contramedidas	**Premissas**
Contrato Vigente	O contrato de manutenção com substituição de Peças com a HPe deve estar vigente
RESPONSÁVEIS PELA EXECUÇÃO	
Membros do Grupo	
Nome	**Responsabilidade**
Fernando Ramos/ Conectividade	Líder
Armando Gonçalves/ Conectividade	Participante
Fagner Barboza	Participante
Denys Albert	Participante
Responsabilidades	
Antes do incidente	O Responsável pelo Plano deverá verificar se o contrato de manutenção está válido e de acordo com o RTO.
Durante o incidente	Verificar qual foi a falha no ativo de informação. Entrar em contato com o fornecedor para reparo/e ou
Após o Incidente	Analisar como foi a atuação do fornecedor durante o tratamento do incidente. Revisar o contrato com o fornecedor se necessário, aplicar multa caso não obedeçam o SLA.
Fornecedores	
Nome:	HPe
Telefone:	0800 173 357
Nome:	Huawei
Telefone:	0800 595 3456
Procedimento de Continuidade	
Procedimento **001**	**Reparo de Equipamento**
Responsável	Conectividade
Tempo	até 6 horas
Instruções	
1	Um membro da equipe de conectividade irá verificar a falha do equipamento

2	Entrar em contato com o Fornecedor. A HPE tem 6h para sistemas crítico. Caso o equipamento for um da Huawei, o membro deve configurar um novo switch e abrir chamado na Huawei
3	Em até 6 horas o fornecedor deve prover novo equipamento ou conserto
4	Após a instalação de um novo equipamento o Lider da Equipe de Conectividade deve comunicar o Diretor da DIATI que o sistema está operante e encerrar o incidente

Cenário 2 :	**Reparo Sistema SAJ**
Área responsável pelo Plano:	Softplan
Responsável Pelo Plano:	Reginaldo
Contato:	48 3027-8000
Objetivo:	Em caso de Indisponibilidade total do SAJ. A equipe da Softplan deverá restaurar o sistema
CONTRAMEDIDAS/ PREMISSAS	
Contramedidas	**Premissas**
Contrato Vigente	O contrato com a empresa Softplan deve estar vigente e constar o serviço de gerenciamento de banco de dados e configuração de ambiente
Anel Óptico	A Fibra que interliga os dois Datacenters deve estar em funcionamento
Ambiente de Contingência:	---
Prazo da Operação	24 horas
Posto de Comando	DIATI-Sede
RESPONSÁVEIS PELA EXECUÇÃO	
Membros do Grupo	
Nome	**Responsabilidade**
Reginaldo/ Softplan	Líder
Leandro Blick / Softplan	Participante
Fernando Ramos/ Conectividade	Vice-Líder
Armando Gonçalves/ Conectividade	Participante
Fagner Barboza	Participante
Denys Albert	Participante
Responsabilidades	
Antes do incidente	O Responsável pelo Plano deverá realizar um treinamento de parada de ambiente parcial em dois

	cenários : 1- Banco de Dados 2- Máquinas Virtuais
Durante o incidente	O Responsável pela execução do Plano entrará em contato rapidamente com as equipes envolvidas
Após o Incidente	O responsável pela execução do Plano estará acompanhando os responsáveis dos setores envolvidos, realizará um relatório de ocorrência para conferir se todos os procedimentos foram realizados e deverá revisar e atualizar este Plano.
Fornecedores	
Nome:	---
Telefone:	---
Procedimento de Continuidade	
Procedimento **001**	**Recuperação de Ambiente SAJ**
Responsável	DBA Softplan
Tempo	até 48 horas
Instruções	
1	Instalar os Sistemas Operacionais Necessários para Funcionamento do SAJ BD -> Oracle Linux
2	Instalar o VMWare VCenter e ESXI nas blades
3	Restaurar o Banco de dados como fonte de dados o Ambiente de Contingência
5	Preparar os Servidores de Aplicação
6	Após a homologação do novo ambiente o líder da Equipe de Conectividade deve comunicar o Diretor da DIATI que o sistema está operante e encerrar o incidente

PODER JUDICIÁRIO DE ALAGOAS

PLANO DE

ADMINISTRAÇÃO

DE CRISES

PODER JUDICIÁRIO DE ALAGOAS

Histórico de Versões

Versão	Descrição	Responsável
1.0	Criação da primeira versão do PAC	Armando Gonçalves

- ## Plano de Administração de Crise(PAC)

Este plano especifica as ações em situação de crise ou ameaça de crise. Os procedimentos aqui abordados englobam o acionamento do Comitê de Gestão de TI

O PAC deve ser revisado, anualmente ou quando houver mudança na organização, atualizado e gerenciado pelo Diretor da DIATI, membro do CGSTIC.

- ## Objetivo

O objetivo deste plano é garantir a comunicação, gerenciar as crises e viabilizar uma compreensão linear a todos os envolvidos das ações antes, durante e após a ocorrência de uma catástrofe.

São objetivos específicos do PAC:

- Garantir a segurança à vida das pessoas;
- Assegurar a existência de procedimentos de comunicação, respostas e soluções frente a incidentes que possam trazer impactos negativos à organização juntos as principais partes interessadas.
- Minimizar transtornos sobre os desdobramentos de incidente e estimular o esforço em conjunto para superação da crise.
- Definir responsabilidades acerca do processo de gestão de crises.
- Orientar os servidores e demais colaboradores com informações e procedimentos de conduta.
- Informar a sociedade em tempo e com esclarecimentos condizentes com o ocorrido, através do repasse de informações a Assessoria de Comunicação do TJAL

- ## Abrangência

Este documento compreende o tratamento de eventos definidos como **crise** para

as operações da organização. Está fora de escopo deste documento os procedimentos operacionais de cada área e restauração dos ativos.

- **Responsabilidades**

A gestão de crises é estruturada em três níveis de atuação: Estratégico, Tático e Operacional.

- Nível Estratégico: É formado pela CGSTIC. Neste nível são deliberadas as decisões estratégicas do negócio, as respostas aos incidentes de impactos críticos, a comunicação às alçadas superiores da organização e todas as partes interessadas durante a crise
- Nível Tático: É formado pelos líderes das equipes, que atuam inicialmente na avaliação e resolução do incidente, que dependendo do tipo, podem convocar outras pessoas para identificação e tratamento do incidente. Neste nível decide-se pela ativação ou não do Plano de Continuidade em conformidade com as instruções do CGSTIC. Age na avaliação e resolução de incidentes, mantendo a informação atualizada a todos os envolvidos, analisando o impacto nas áreas afetadas, monitorando o incidente até a resolução. O nível tático tem autonomia de convocar o CGSTIC quando entender que o incidente tratado atinja o cenário de crise.
- Nível Operacional: É formado pelos analistas e especialistas do departamento. Entram em ação quando a execução do plano é ativada, reporta o status da resolução do incidente para o nível tático. Responsável pela atualização dos PCO e PRD de cada ativo definido como crítico para organização.

- **Comunicação da ocorrência de um incidente**

Na ocorrência de um incidente faz-se necessário entrar em contato com diversas áreas, principalmente as afetadas para informá-las de seu efeito na continuidade dos serviços e tempo de recuperação. Qualquer funcionário do Tribunal tem a autonomia de entrar em contato com o gestor da área para informá-lo do ocorrido. Cabe ao líder da equipe analisar o incidente e seu impacto, e decidir pelo acionamento do CGSTIC

- **Acionamento da crise**

O nível operacional aciona o nível tático para que este avalie a perspectiva do evento evoluir para uma crise e acione o Plano de Continuidade mais adequado. Caso o evento evolua para uma situação de crise, deve-se acionar o Plano de Administração de Crises, o Nível tático convocará o CGSTIC, e este, se necessário envolver os demais setores de acordo com o evento.

- **Critérios para Ativação do Plano de Administração de Crise**

ÁREA	INCIDENTE	QUANDO É CRISE	IMPACTO
Infraestrutura	Incêndio no Datacenter	Ao acionar o alarme de incêndio	● Perda de vidas ● Financeiro ● Atendimento ao Jurisdicionado ● Imagem ● Indisponibilidade dos sistemas essenciais
	Falta de Energia no Datacenter	Tempo superior a 24h	● Atendimento ao Jurisdicionado ● Imagem ● Indisponibilidade dos sistemas essenciais
	Indisponibilidade do Sistema	Tempo superior a 24h	● Atendimento ao Jurisdicionado ● Imagem ● Indisponibilidade dos

			sistemas essenciais
	Ataques por vírus ou Hackers	Indisponibilidade por mais de 24 horas ou vazamento de informação confidencial	● Atendimento ao Jurisdicionado ● Imagem ● Indisponibilidade dos sistemas essenciais

PODER JUDICIÁRIO DE ALAGOAS

PLANO DE

TESTES E VALIDAÇÃO

PODER JUDICIÁRIO DE ALAGOAS

Histórico de Versões

Versão	Descrição	Responsável
1.0	Criação da primeira versão do PTV	Armando Gonçalves

- **Validação e Teste do PCTIC**

Cumprindo o propósito de reavaliar os procedimentos planejados visando a melhoria contínua, o PCTIC será testado e validado em reunião entre os líderes de cada subplano anualmente ou com a insurgência de novos fatores de risco, mudança na análise de impacto, ou com a inclusão de um novo serviço no plano de continuidade.

A execução dos passos planejados deve ser registrada no GLPI indicando Data de execução, Tipo do teste, descrição de motivo e Status, respeitando os seguintes critérios a serem informados no registro:

- **Tipos de testes a serem realizados:**
  - **Teste de mesa**

    Teste de complexidade simples, no qual é realizada uma análise (crítica ensaios de execução), dos procedimentos e informações descritas, com o objetivo de atualizar e(ou) validar os procedimentos e as informações contidas no plano;

  - **Simulação no ambiente: Simular uma situação real de interrupção**

    Teste de complexidade média no qual uma situação “artificial” é criada, por exemplo, é realizada a parada de um processo em horários diferentes das operações diárias (finais de semana, após expediente, etc.) sendo o resultado utilizado para validar se os planos possuem as informações necessárias e suficientes, de forma a permitir recuperação de determinado arranjo de contingência ou processo com sucesso;