LOGO

**NOME DA EMPRESA**

**POLÍTICA DE CONTINUIDADE DE NEGÓCIOS**

|  |  |
| --- | --- |
| Código: | POL-PCN-001 |
| Versão: | 1.0 |
| Data da versão: | 02/09/2019 |
| Criado por: |  |
| Aprovado por: |  |
| Nível de confidencialidade: | Uso Interno |

**Histórico de alterações**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Data** | **Versão** | **Criado por** | **Descrição da alteração** |
| 02/09/2019 | 1.0 |  | Primeira versão do documento |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

**Sumário**

[1. Finalidade, escopo e usuários 3](#_Toc416770544)

[2. Documentos de referência 3](#_Toc416770545)

[3. Gestão da continuidade de negócios 3](#_Toc416770546)

[3.1. Objetivo da gestão da continuidade de negócios 3](#_Toc416770547)

[3.2. Vínculos aos objetivos gerais e outros documentos 3](#_Toc416770548)

[3.3. Definindo os objetivos da continuidade de negócios 3](#_Toc416770549)

[3.4. Escopo 4](#_Toc416770550)

[3.5. Principais produtos e serviços 4](#_Toc416770551)

[3.6. Responsabilidades da gestão de continuidade de negócios 5](#_Toc416770552)

[3.7. Medida 5](#_Toc416770553)

[3.8. Comunicação da política 6](#_Toc416770554)

[3.9. Suporte à implementação SGCN 6](#_Toc416770555)

[4. Validade e gestão de documentos 6](#_Toc416770556)

# Finalidade, escopo e usuários

A finalidade desta Política é definir o escopo e as regras básicas de gestão de continuidade dos negócios.

Esta política cobre todos os aspectos da segurança da informação na gestão de continuidade de negócios.

Os usuários deste documento são funcionários da Empresa, além de fornecedores e parceiros de terceirização que têm um papel no SGCN.

# Documentos de referência

* Norma ISO 22301, cláusulas 4.1, 4.3, 5.3, 6.2 e 9.1.1
* Norma BS 25999-2, cláusulas 3.2.1, 3.2.2 e 3.2.3
* Norma ISO/IEC 27001, cláusula A.17
* Lista de obrigações estatutárias, regulamentares, contratuais e outras
* Plano de tratamento de risco
* Plano de preparação para continuidade de negócios
* PCI-DSS Versão 3.2, item 12.10.1

# Gestão da continuidade de negócios

## Objetivo da gestão da continuidade de negócios

O objetivo da gestão da continuidade de negócios é identificar ameaças em potencial a uma organização, os impactos nas operações de negócios que estas ameaças podem vir a causar, e oferecer uma estrutura para desenvolver resiliência organizacional com a capacidade de responder de forma eficaz.

## Vínculos aos objetivos gerais e outros documentos

Com a implementação da continuidade de negócios, a Empresa quer concretizar seus objetivos estratégicos e entregar serviços de forma contínua ininterrupta.

A gestão de continuidade de negócios é implementada em conformidade com os requisitos da Lista de obrigações estatutárias, regulamentares, contratuais e outras.

## Definindo os objetivos da continuidade de negócios

O **CSO (Chief Security Officer)** é responsável por definir os objetivos para todo o SGCN e o método para medir a conquista destes objetivos.

O **CSO (Chief Security Officer)** é responsável por revisar estes objetivos ao menos uma vez por ano.

Os objetivos para elementos individuais do SGCN são propostos e documentados por pessoas das áreas comerciais, operacionais e administrativa da Empresa, e aprovados pelo presidente do Comitê de Segurança da Informação – estes objetivos devem ser revisados ao menos uma vez por ano pelas mesmas pessoas que os propuseram.

As ações para alcançar estes objetivos serão determinadas no Plano de tratamento de riscos, Plano de preparação para a continuidade de negócios, ações corretivas de acordo com o Procedimento para ações corretivas, e a Revisão de gestão.

## Escopo

O Sistema da gestão da continuidade de negócios é implementado nas Áreas Operacionais e de Serviços da Empresa com atenção especial às atividades identificadas durante a Análise de impacto nos negócios.

Os locais dos negócios da organização, incluídos no escopo:

* Empresa Matriz
* Datacenter Equinix SP3

Unidades organizacionais incluídos no escopo:

* Departamento de operações e serviços
* Serviços gerenciados de processamento e atendimento
* Departamento interno de Tecnologia da Informação

## Principais produtos e serviços

Os seguintes principais produtos e serviços são fornecidos pela Empresa de acordo com o escopo fornecido na seção anterior:

* Suporte a sistemas de comunicação unificada UC)
* Suporte a infraestrutura de TI e Datacenter
* Serviços gerenciados de comunicação e atendimento em nuvem Empresa
  + Atendimento automatizado de atendimento por URA (unidade de resposta audível)
  + Atendimento automatizado de pesquisa de satisfação por URA (unidade de resposta audível)
  + Processamento automatizado de dados de cartão de crédito por URA (unidade de resposta audível)

A gestão da continuidade de negócios deve garantir que os produtos e serviços mencionados acima serão recuperados a um nível predefinidos.

Todas as atividades relacionadas a estes produtos e serviços são listadas na Estratégia de continuidade de negócios.

## Responsabilidades da gestão de continuidade de negócios

Responsabilidades gerais:

* O Diretor Administrativo é responsável por garantir que a gestão de continuidade de negócios seja estabelecida e implementada de acordo com esta Política e prover todos os recursos necessários
* O **CSO (Chief Security Officer)** é responsável pela manutenção e implementação operacional do Sistema de gestão da continuidade de negócios
* A alta administração deve analisar o SGCN pelo menos uma vez por anos ou sempre que ocorrer uma mudança importante e elaborar o relatório de análise. A finalidade da revisão da gestão é definir a adequabilidade e a eficácia do SGCN.

Responsabilidades específicas:

* O **CSO (Chief Security Officer)** é responsável pela adoção e implementação do Plano de treinamento e conscientização, que se aplica a todas as pessoas que têm um papel na gestão da continuidade de negócios;
* Situações relacionadas à continuidade de negócios devem ser testadas ao menos uma vez por ano usando diversos métodos a fim de avaliar se são capazes de proteger as atividades das organizações. Para isso, o **CSO (Chief Security Officer)** deve elaborar um Plano de exercícios e testes, que deve ser aprovado pela alta administração; após cada exercício e teste, o **CSO (Chief Security Officer)** deve preparar um relatório de exercícios e testes;
* O **CSO (Chief Security Officer)** é responsável pela adoção e implementação do Plano de revisão e manutenção do SGCN para que todos os elementos do SGCN estejam em funcionamento e atualizados
* Toda vez que o Plano de continuidade de negócios, Plano de recuperação ou Plano de resposta a incidentes for ativado, o **CSO (Chief Security Officer)** é responsável por revisar a eficácia da gestão da continuidade de negócios
* O **CSO (Chief Security Officer)** é responsável por monitorar não conformidades, falsos alarmes, incidentes reais, etc. e tomar ações preventivas, como for necessário

## Medida

A Empresa irá medir o seguinte:

1. Se os objetivos definidos de acordo com esta Política foram concretizados - ao menos uma vez por ano, normalmente após a Revisão de gestão
2. Eficácia e adequação dos planos de continuidade de negócios – em uma frequência definida no próprio Plano de continuidade de negócios

O **CSO (Chief Security Officer)** irá preparar um relatório com os resultados das medidas, enquanto que a análise e a avaliação dos resultados serão feitas durante a Revisão de gestão.

## Comunicação da política

O **CSO (Chief Security Officer)** deve garantir que todos os funcionários da Empresa, bem como todos os fornecedores e parceiros de terceirização que tenham um papel no SGCN, conheçam esta Política.

## Suporte à implementação SGCN

Por meio deste o Diretor Administrativo declara que todos os elementos da implementação do SGCN terão o suporte de recursos para alcançar todos as metas e objetivos definidos de acordo com esta Política, bem como para satisfazer todos os requisitos identificados.

# Validade e gestão de documentos

Este documento é válido a partir de 02/09/2019.

O proprietário do documento é o [cargo], que deve verificar e, se necessário, atualizar o documento pelo menos uma vez por ano.

Ao avaliar a eficácia e a adequação deste documento, os seguintes critérios devem ser considerados:

* Quantidade de funcionários e fornecedores/parceiros de terceirização que não conhecem o documento
* Não conformidade da gestão da continuidade de negócios com a legislação e as regulamentações, as obrigações contratuais e outros documentos internos da organização
* Ineficácia da manutenção e da implementação do SGCN
* Responsabilidades confusas na implementação do SGCN