**PLANO DE CONTINUIDADE DE NEGÓCIOS - PCN**

**SUMÁRIO**

[1. OBJETIVO 2](#_Toc101355412)

[2. ABRANGÊNCIA 2](#_Toc101355413)

[3. ÁREAS GESTORAS 2](#_Toc101355414)

[4. INTRODUÇÃO 2](#_Toc101355415)

[5. INFORMAÇÕES BÁSICAS 3](#_Toc101355416)

[6. SERVIÇOS RELEVANTES DE PROCESSAMENTO E ARMAZENAMENTO DE DADOS E DE COMPUTAÇÃO EM NUVEM 4](#_Toc101355417)

[7. INCIDENTES RELEVANTES RELACIONADOS AOS SERVIÇOS DE COMPUTAÇÃO E PROCESSAMENTO EM NUVEM 4](#_Toc101355418)

[8. PROCEDIMENTOS DE ACIONAMENTO DA CONTINGÊNCIA 5](#_Toc101355419)

[9. COMUNICAÇÃO AOS CLIENTES E ENTIDADES REGULADORAS 6](#_Toc101355436)

[10. RETORNO À NORMALIDADE 6](#_Toc101355437)

[11. PÁGINA PRINCIPAL DO PORTAL 7](#_Toc101355438)

[12. TESTE DE CONTINGÊNCIA 7](#_Toc101355439)

[13. VIGÊNCIA 7](#_Toc101355440)

[14. CONTROLE DE VERSÃO 7](#_Toc101355441)

1. **OBJETIVO**
   1. Este documento estabelece o Plano de Continuidade de Negócios (“PCN”) da ÓRAMA DTVM S.A (“ÓRAMA”) para as emergências que possam interromper os seus negócios e atividades.
2. **ABRANGÊNCIA**
   1. Aplica-se a todos os colaboradores e demais prepostos da ÓRAMA.
   2. São entendidos como colaboradores, para fins deste documento, os diretores, funcionários, estagiários e quaisquer pessoas que, em virtude de seus cargos, funções ou posições na ÓRAMA, tenham acesso a informações relevantes sobre a ÓRAMA, seus clientes, produtos ou estratégias de investimento.
   3. As empresas integrantes do Grupo ÓRAMA devem definir seus direcionamentos a partir das regras expressas neste documento, e considerando as particularidades da legislação e da regulamentação aplicáveis, bem como das estruturas organizacionais e dos modelos de negócios de cada empresa.
3. **ÁREAS GESTORAS**
   1. Compliance, Infraestrutura de Tecnologia da Informação (TI) e Segurança da Informação.
4. **INTRODUÇÃO**
   1. Pandemias, inundações, incêndios, sabotagem, vandalismo, greves, bloqueios, ameaça de bomba, queda de energia, roubo, furto de informações e ativos, ocorrência de falhas de software, ocorrência de falha em equipamento de telecomunicações ou em componente da rede são eventos que podem impactar diretamente a continuidade dos negócios de uma empresa.
   2. Dependendo da gravidade do impacto desses eventos, existe a possibilidade da materialização dos riscos relacionados a perdas financeiras ou de imagem, bem como o não cumprimento de exigências de órgãos reguladores.
   3. Para garantir a continuidade dos seus processos e serviços, a ÓRAMA estabeleceu um Plano de Continuidade de Negócios (PCN) composto de procedimentos previamente definidos e continuamente testados, de forma a assegurar a continuidade em caso de situações ou fatores, internos ou externos, que possam afetar o andamento normal das suas atividades.
   4. A continuidade dos negócios e das atividades contempla o trabalho remoto ou a utilização do escritório de contingência, conforme o caso.
      1. Escritório de contingência da ÓRAMA: (i) Prestador do Serviço: RTM – Rede de Telecomunicações para o Mercado Ltda.; (ii) Localização: Avenida República do Chile, nº 230, 7º andar (parte), Centro, Rio de Janeiro/RJ, e (iii) Telefone: (21) 2102-7860.
   5. O PCN foi dividido em dois momentos diferentes, em virtude de (i) ocorrências verificadas antes do início do expediente e após o seu término; e (ii) ocorrências verificadas durante o expediente.
   6. O PCN também aborda:
      1. Os procedimentos a serem seguidos no caso da interrupção de serviços relevantes de processamento e armazenamento de dados e de computação em nuvem.
      2. O tratamento previsto para mitigar os efeitos dos incidentes relevantes e da interrupção dos serviços relevantes de processamento, armazenamento de dados e de computação em nuvem contratados.
5. **INFORMAÇÕES BÁSICAS**
   1. Recursos disponibilizados
      1. Em caso de contingência, os colaboradores da ÓRAMA possuem acesso a notebooks corporativos já configurados para acesso remoto por meio de Virtual Private Networks - VPNs (Redes Privadas Virtuais) redundantes. Dessa maneira, todos os sistemas são acessíveis por um canal seguro de comunicação, mesmo conectados a redes particulares.
      2. Cada estação de trabalho possui cliente VPN, com duas configurações, onde a primeira se conecta ao *firewall* do site principal, no Rio de Janeiro/RJ, e a segunda ao *firewall* de São Paulo/SP.
      3. A ÓRAMA utiliza sistema de computação em nuvem que realiza o armazenamento dos dados em servidores externos terceirizados (*Amazon Web Services* - AWS). Esses dados são replicados em diferentes regiões e, em caso de falha, é possível a restauração. Além disso, existe um *backup* diário da base de dados, por tempo indeterminado.
      4. O sistema de arquivos corporativo possui *backup* na nuvem. O *backup* é realizado de forma automática com controle de versão e mecanismo que permite a recuperação de dados.
      5. Nesse sentido, no caso de contingência, o acesso aos dados e informações da ÓRAMA será imediato, podendo ser ativado pelos colaboradores de qualquer local.
   2. Gestor de Crises e Líder do PCN da ÓRAMA
      1. Gestor de Crises: Diretor Vice-Presidente da ÓRAMA.
      2. Líder do PCN: Diretor de Tecnologia (CTO)
         * Obs.: (1) Na ausência do Gestor de Crises, o Líder do PCN assume como Gestor de Crises, e vice-versa.
         * Obs.: (2) O Líder do PCN será responsável por declarar a contingência, bem como por comunicar a sua cessação.
   3. Colaboradores da ÓRAMA
      1. Os colaboradores da ÓRAMA deverão se apresentar online por meio de conexão segura (VPN), de acordo com o seu horário de trabalho, e aguardar orientação do Gestor de Crises.
6. **SERVIÇOS RELEVANTES DE PROCESSAMENTO E ARMAZENAMENTO DE DADOS E DE COMPUTAÇÃO EM NUVEM**
   1. Os procedimentos a serem seguidos no caso da interrupção de serviços relevantes de processamento e armazenamento de dados e de computação em nuvem contratados, abrangendo cenários que considerem a substituição da empresa contratada e o reestabelecimento da operação normal da Instituição estão especificados abaixo.
      1. Cenários que consideram a substituição da empresa contratada e o reestabelecimento da operação normal da instituição:

6.1.1.1. Empresas contratadas com serviços relevantes: *Amazon Web Services* - AWS e *Salesforce*.

* + 1. Ações:

6.1.2.1. A ÓRAMA tem estabelecido em contrato um prazo de 180 (cento e oitenta) dias para manutenção da infraestrutura e dos dados junto à AWS. Em caso de substituição da empresa contratada, será feita a migração da infraestrutura e dos dados para outro prestador de serviço. Existem outros prestadores de serviço no mercado que atendem aos requisitos necessários para contratação de ambiente em nuvem, tais como o *Google Cloud* e *Microsoft Azure.*

6.1.2.2. Para o *Salesforce*, caso necessário, a ÓRAMA poderá realizar o *rollback* e voltar a executar o processo antigo, internalizando os sistemas.

1. **INCIDENTES RELEVANTES RELACIONADOS AOS SERVIÇOS DE COMPUTAÇÃO E PROCESSAMENTO EM NUVEM**
   1. Os incidentes de segurança são tratados e priorizados com base na criticidade dos ativos/serviços de informação ou recursos computacionais afetados, combinado com a estimativa de impacto prevista, de acordo com os seguintes procedimentos:
   2. Serviços da AWS
      1. O PCN da AWS detalha o processo que a empresa segue no caso de uma interrupção, desde a detecção até sua desativação. Este plano foi desenvolvido para recuperar e reconstituir a AWS usando uma abordagem de três fases: (i) Fase de Ativação e Notificação, (ii) Fase de Recuperação, e (iii) Fase de Reconstituição. Essa abordagem garante que a AWS realize os procedimentos de recuperação e reconstituição do sistema em uma sequência metódica, maximizando a eficácia dos esforços de recuperação e reconstituição, e minimizando o tempo de interrupção do sistema devido a erros e omissões.
      2. A AWS mantém um ambiente de controle de segurança onipresente em todas as regiões. Os clientes usam a AWS para alcançar uma recuperação de desastres mais rápida em seus sistemas de TI críticos, sem incorrer em gastos de infraestrutura de um segundo site. A Nuvem AWS oferece suporte a muitas arquiteturas populares de recuperação de desastres (DR), desde ambientes de "pilot light", que estão prontos para serem escalados a qualquer momento, até ambientes de "hot standby", que permitem um *failover* rápido.
   3. Serviços da *Salesforce*
      1. O *Salesforce* possui planos de recuperação de desastres, e são realizados testes ao menos uma vez por ano. O escopo do exercício de recuperação de desastre é validar a capacidade de *failover* de uma instância de produção do *data center* primário para o *data center* secundário, utilizando procedimentos e documentação operacionais e de recuperação de desastres desenvolvidos.
      2. Atualmente, o plano de recuperação de desastre dos serviços utilizados pela ÓRAMA tem os seguintes objetivos: (a) restauração do serviço (objetivo de tempo de recuperação) dentro de 12 (doze) horas após a declaração de um desastre da *Salesforce*; e (b) perda máxima de dados do cliente (objetivo do ponto de recuperação) de 4 (quatro) horas. No entanto, esses procedimentos excluem um desastre ou vários desastres que possam causar o comprometimento de ambos os *datacenters* ao mesmo tempo e excluem ambientes de desenvolvimento e serviços de *Sandbox*.
2. **PROCEDIMENTOS DE ACIONAMENTO DA CONTINGÊNCIA**
   1. O Gestor de Crises, em conjunto com o Líder do PCN e o Diretor Presidente da ÓRAMA, deverão avaliar a ameaça e decidir ou não pelo acionamento da contingência.
   2. O PCN está dividido em dois momentos:
      1. Ocorrências antes do início ou após o fim do expediente

8.2.1.1. Impossibilidade de acesso às dependências da ÓRAMA, devido a:

* + - * + inundações;
        + pandemia;
        + incêndio ou seu princípio;
        + outros fatores como ameaça de bomba, roubo, vandalismo etc.;
        + interrupção do fornecimento de energia elétrica.

8.2.1.2. A decisão do acionamento da contingência deverá ocorrer, no máximo, até 1 (uma) hora após a evidência de ameaça.

8.2.1.3. Principais Procedimentos:

* + - * + Dependendo da situação, o Líder do PCN contatará o Gestor de Crises e o Diretor Presidente da ÓRAMA para decidirem, em conjunto, sobre o acionamento ou não da contingência.
        + Se decidirem pelo acionamento, o Líder do PCN acionará os colaboradores, orientando-os para que se dirijam e/ou permaneçam em suas residências.
    1. Ocorrências durante o expediente

8.2.2.1. Impossibilidade de acesso às dependências da ÓRAMA, devido a:

* + - * + inundações;
        + incêndio ou seu princípio;
        + pandemia;
        + outros fatores como ameaça de bomba, roubo, vandalismo etc.

8.2.2.2. A decisão do acionamento da contingência deverá ocorrer, no máximo, até 1 (uma) hora após a evidência de ameaça.

8.2.2.3. Principais procedimentos:

* + - * + Dependendo da situação, o Líder do PCN contatará o Gestor de Crises e o Diretor Presidente da ÓRAMA para decidirem, em conjunto, sobre o acionamento ou não da contingência.
        + Se decidirem pelo acionamento, o Líder do PCN acionará os colaboradores, orientando-os para que se dirijam e/ou permaneçam em suas residências.
    1. Interrupção do fornecimento de energia elétrica

8.2.3.1. Se a previsão de restabelecimento do fornecimento ultrapassar o período de 2 (duas) horas, a decisão do acionamento da contingência poderá ser imediata.

8.2.3.2. Principais procedimentos:

* + - * + O Líder do PCN contatará a concessionária para obter a previsão de restabelecimento do fornecimento da energia.
        + Dependendo da situação, o Líder do PCN contatará o Gestor de Crises e o Diretor Presidente da ÓRAMA para decidirem, em conjunto, sobre o acionamento ou não da contingência.
        + Se decidirem pelo acionamento, o Líder do PCN acionará os colaboradores orientando-os para que se dirijam e/ou permaneçam em suas residências.
  1. Independentemente da ameaça, o tempo de tolerância para retomada dos processos e atividades da ÓRAMA é de até 2 (duas) horas após a tomada de decisão sobre o acionamento da contingência.

1. **COMUNICAÇÃO AOS CLIENTES E ENTIDADES REGULADORAS**
   1. No que se refere às obrigações de comunicação aos clientes e entidades reguladoras, a ÓRAMA se compromete a notificar autoridades, inclusive a Comissão de Valores Mobiliários (CVM), a B3, a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD), parceiros comerciais, titulares de dados pessoais, clientes, instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil (BCB), quando aplicável e desde que não sejam informações protegidas por sigilo, sobre os casos de interrupção dos processos críticos de negócio da ÓRAMA, e sobre os incidentes que tenham potencial ou comprovado comprometimento de dados dos clientes, parceiros, colaboradores, ou quaisquer titulares de dados pessoais tratados pela ÓRAMA, na forma da legislação vigente, ou em não mais que 48 (quarenta e oito) horas após a conclusão da investigação do evento.
2. **RETORNO À NORMALIDADE**
   1. Após o restabelecimento das instalações da sede da ÓRAMA, o Líder do PCN irá analisar, em conjunto com o Gestor de Crises e o Diretor Presidente da ÓRAMA, qual o melhor momento para que os colaboradores retornem às atividades normais.
   2. A partir da definição acima, o Líder do PCN deverá instruir os colaboradores quanto aos procedimentos necessários para o retorno.
   3. Verificado o retorno da normalidade, o Líder do PCN elaborará para a Diretoria da ÒRAMA relatório contendo:
      1. data da ameaça;
      2. tipo da ameaça;
      3. danos causados;
      4. tempo de parada;
      5. providências tomadas;
      6. horário inicial da contingência;
      7. tempo de tolerância para retomada dos processos essenciais;
      8. término da contingência; e
      9. data de retorno ao site principal, se aplicável.
3. **PÁGINA PRINCIPAL DO PORTAL**
   1. Toda vez que a contingência for acionada, as ligações telefônicas dos clientes serão transferidas para o aplicativo de telefonia disponível nos notebooks corporativos.
   2. Caso não seja possível transferi-las, será disponibilizada na página principal do portal da ÓRAMA ([www.orama.com.br](http://www.orama.com.br)) uma mensagem aos clientes indicando o telefone temporário de contato.
4. **TESTE DE CONTINGÊNCIA**
   1. Anualmente, será realizado um Teste de Contingência para verificação do funcionamento do PCN em caso de situações reais de necessidade de sua utilização.
5. **VIGÊNCIA**
6. 1. Este documento entrará em vigor na data de sua aprovação pela Diretoria da ÓRAMA.
7. **CONTROLE DE VERSÃO**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Versão** | **Data da aprovação** | **Versão revogada** |
| **1.0** | 02/08/2011 | Não se aplica |
| **1.1** | 13/03/2013 | Versão anterior |
| **1.2** | 13/03/2015 | Versão anterior |
| **1.3** | 12/09/2016 | Versão anterior |
| **1.4** | 26/04/2017 | Versão anterior |
| **1.5** | 14/03/2018 | Versão anterior |
| **1.6** | 08/12/2020 | Versão anterior |
| **1.7** | 20/04/2022 | Versão anterior |