
Política de Qualidade - Continuidade de Negócio

Versão: 01.00

Data: 2017-06-08

Estado: Final

Classificação: Restrito

Referência: DCSIBS170235

Validity unknown

Digitally signed by Gestor Documental - SIBS
Date: 2017.06.08 10:16:13 +01:00
Reason: Controlo de Qualidade
Location: SIBS

© SIBS Cartões

A informação contida neste documento é propriedade da SIBS Cartões e não pode ser duplicada, publicada ou divulgada a terceiros, na totalidade ou em parte, sem o seu prévio consentimento por escrito, o qual nunca deverá ser presumido.

SIBS Cartões, S.A

Av. Paul Harris, 1 - Bloco B – Vale Flores – Ranholas – 2710-724 SINTRA

Ficha Técnica

Referência: DCSIBS170235
Título do Documento: Política de Qualidade - Continuidade de Negócio
Versão: 01.00
Estado: Final
Classificação: Restrito
Tipo do Documento: Manual
Área Funcional Responsável: AF Continuidade de Negócio

Autores e Participantes

Nome	Contacto	Função
Paulo Ramada	paulo.ramada@sibs.pt	Elaboração
Direção	jorge.correia@sibs.pt	Aprovação Inicial
AF Qualidade		Aprovação Simplificada

Lista de Distribuição

Nome
Empresa

Revisões

Versão	Data	Descrição	Autor
01.00	2017-06-08	Criação do documento	Paulo Ramada

Índice

1	Introdução	4
1.1	Objetivo	4
1.2	Âmbito	4
1.3	Tabela RACI.....	4
1.4	Visão.....	5
1.5	Requisitos estatutários e Compliance.....	5
1.6	Comunicação	5
2	Continuidade de Negócio e sua Gestão	6
2.1	Preâmbulo	6
2.2	Estágios do ciclo de vida do processo de GCN.....	6
2.3	Benefícios da GCN	6
2.4	Resultados da GCN.....	7
3	Plano de Continuidade de Negócio (PCN)	8
3.1	Princípios gerais	8
3.2	Conteúdos	9
3.3	Registos e evidências.....	9
3.4	Deveres e Responsabilidades	10
3.5	Formação.....	11
3.6	Exercícios	11
3.7	Manutenção.....	12
3.8	Plano de testes do PCN.....	12
4	As práticas de trabalho e a Continuidade	12
4.1	Atividade corrente	12
5	Validade e revisão	12
6	Termos e definições	13

1 Introdução

1.1 Objetivo

A política de qualidade na Continuidade de Negócio destina-se estabelecer e apoiar o planeamento dos processos de Continuidade como uma componente fundamental das práticas de trabalho correntes da empresa. Devido às alterações nas premissas de negócio e no panorama comercial, é recomendado que a política seja regularmente revista para refletir as alterações comerciais e organizacionais.

1.2 Âmbito

A Continuidade do Negócio deve ser uma preocupação de todos os colaboradores da SIBS Cartões, em diferentes graus e dentro das especificidades das suas funções.

É obrigação de todos os colaboradores ter um conhecimento adequado do Plano de Continuidade de Negócio (PCN) de modo a que, no desempenho das suas funções, possam avaliar corretamente se uma tarefa tem ou não impacto na Continuidade dos serviços prestados pela SIBS Cartões e no respetivo PCN.

A Política de Qualidade para a Continuidade de Negócio, expressa no presente documento, aplica-se a todos os processos da SIBS Cartões que envolvam a definição ou alteração dos seus serviços, sistemas de informação e dos seus procedimentos ou processos, excecionando-se os serviços considerados não-core.

1.3 Tabela RACI

Atividades	GCN	EMCN	GAQ	Direção SIBS-CRT
Controlo da Atualização			R	
Elaboração, Alteração, Revisão e Implementação	R	C, I	I	A
Aprovação	I	I	I	R
Distribuição, Manutenção e Retenção	R	I	I	I
Detenção de Cópias	R, A	I	I	I
Eliminação do documento	R, C	C, I	I	A

R – Responsável **A** – Aprovador **C** – Consultado **I** – Informado

GCN – Gestão de Continuidade de Negócio

EMCN – Equipa de Manutenção de Continuidade de Negócio

GAQ – Gabinete de Auditoria e Qualidade

1.4 Visão

Esta política visa apoiar a estrutura da empresa a:

- Identificar, planejar, dotar de recursos e implementar ações preventivas que reduzam o risco de interrupção de serviços chave transversalmente a todas as áreas abrangidas no âmbito da Continuidade;
- Criar mecanismos de resposta a interrupções graves nos serviços, alocando recursos e definindo prioridades para ações de recuperação de serviços críticos e preparação para retomar o seu normal funcionamento tão rápido quanto possível;
- Apoiar a comunicação eficaz durante uma interrupção de serviço;
- Garantir que a SIBS Cartões pode continuar a prestar os seus serviços *core* em caso de surgir uma emergência;
- Articular-se com os dispositivos locais de resiliência, incluindo os comandos estratégico, tático e operacional;
- Assegurar que a SIBS Cartões detém Planos de Continuidade de Negócio (PCN) robustos;
- Assegurar que a SIBS Cartões tem garantias que os seus fornecedores têm Planos de Continuidade de Negócio.

1.5 Requisitos estatutários e *Compliance*

O Sistema de Gestão de Continuidade de Negócio da SIBS Cartões segue as boas práticas descritas no *standard* internacional de Continuidade de Negócio ISO 22301:2012(E)

1.6 Comunicação

A comunicação desta política será levada a cabo através dos vários canais comunicacionais disponíveis na empresa.

2 Continuidade de Negócio e sua Gestão

2.1 Preâmbulo

A prestação dos serviços da SIBS Cartões pode, a qualquer momento, sofrer uma interrupção. Pode ser algo que afete um simples serviço/função; um evento mais grave que afete o edifício, pessoas ou um conjunto alargado de serviços/funções; ou um evento mais catastrófico que afete a comunidade local, regional ou nacional. Qualquer destes cenários requer uma rápida, proporcional e eficaz resposta à gestão do incidente, por forma a restaurar o normal funcionamento das funções de negócio o mais rapidamente possível.

Existe uma grande variedade de causas possíveis para a interrupção de serviços.

Genericamente, o planeamento da Continuidade de Negócio é levado a cabo com o intuito de minimizar os efeitos de uma grande variedade de eventos disruptivos, ex.:

- Incidente Grave a nível nacional como epidemias, ataques terroristas;
- Incêndio, inundações, condições climáticas extremas;
- Perda de sistemas informáticos, comunicações, água e luz;
- Rutura grave na disponibilidade de colaboradores; por exemplo, em resultado de uma epidemia, rutura nos transportes, incapacidade de recrutamento ou despedimento em massa.

2.2 Estágios do ciclo de vida do processo de GCN

- Entender o negócio da empresa, i.e. definir as funções/processos críticos para a empresa;
- Identificar os riscos e estabelecer como devem ser geridos;
- Desenvolver uma resposta adequada aos riscos identificados;
- Sensibilizar os colaboradores da empresa e criar planos de atuação;
- Manter e auditar os planos.

2.3 Benefícios da GCN

A empresa beneficia de uma boa GCN porque:

- Tem a capacidade de identificar os impactos de uma interrupção operacional;
- Tem pronta uma resposta eficaz a interrupções que minimiza o impacto das mesmas;
- Demonstra uma resposta robusta através de um processo de formação e realização de exercícios;

- É capaz de proteger e melhorar a sua reputação e obter uma vantagem competitiva perante os atuais e novos clientes, parceiros de negócio e outras partes interessadas através da demonstração de confiança e da manutenção de prestação dos seus serviços.

2.4 Resultados da GCN

A GCN deve adicionar valor à empresa através dos seus resultados.

- Produtos e serviços chave são identificados e protegidos assegurando a sua continuidade;
- Os incidentes são geridos por forma a permitir uma resposta eficaz;
- A empresa está ciente e compreende as suas relações e interdependências com outras empresas/organizações e outras partes interessadas (ex.: fornecedores, polícia, bombeiros);
- Os funcionários são formados para responder eficazmente a uma interrupção através de formação apropriada e de exercícios do Plano de Continuidade;
- Os requisitos das partes interessadas são entendidos e passíveis de serem cumpridos;
- Os funcionários são apoiados por estratégias de comunicação adequadas;
- É garantida a cadeia de fornecimento;
- A reputação da empresa é protegida;
- A empresa mantém-se conforme com as suas obrigações legais e regulatórias.

3 Plano de Continuidade de Negócio (PCN)

3.1 Princípios gerais

O Plano deve ser concreto e acessível a quem tem responsabilidades definidas no mesmo e deve ser completamente entendido pelo *staff* e pelas equipas responsáveis pelas ações específicas nele descritas.

Deve enunciar claramente quaisquer interdependências e dependências, tanto internamente como externamente com outras partes interessadas.

Os criadores do PCN e membros da EMCN devem ter em conta as atividades/funções/serviços chave para a empresa, equacionar os possíveis riscos/cenários de Continuidade e posteriormente completar/preparar um PCN.

Embora seja difícil prever o tipo de incidente, é assumido que estes estarão provavelmente associados a determinados cenários, incluindo incêndio, inundação, colapso de edifício, falhas de *hardware* e/ou *software*, falhas de telecomunicações, falhas de luz e/ou água, falhas de combustível, falta de colaboradores, greves e terrorismo. Esta lista não é exaustiva e quem estiver envolvido na Continuidade de Negócio no seu departamento deve assumir que pode vir a ser chamado a fornecer um adequado nível dos seus serviços em circunstâncias pouco usuais a vários níveis.

Os responsáveis pelo planeamento e gestão da Continuidade de Negócio devem ter em conta os seguintes pontos:

- A Gestão de Risco e o Planeamento de Continuidade de Negócio trabalham em conjunto;
- A Continuidade de Negócio deve ser apoiada por uma boa gestão e não ser considerada isoladamente de outras práticas de trabalho;
- As primeiras horas após um incidente são cruciais, e uma boa gestão suportada por um PCN robusto ajudará consideravelmente a recuperação do incidente;
- A Continuidade de Negócio não trata simplesmente de saber as respostas quando ocorre um incidente, mas também de saber quais as questões a colocar;
- A Continuidade de Negócio pode melhorar os procedimentos existentes, melhorar os serviços e ajudar na prevenção de uma interrupção de prestação de serviços.

É essencial ter os riscos partilhados cobertos no PCN; a empresa não deve tentar “definir per si” o PCN – é conveniente obter o envolvimento dos seus parceiros que só estarão dispostos a colaborar se participarem desde o início.

O PCN tem que ser revisto e alterado sempre que e onde se justifique, mas no mínimo anualmente, ou antes disso caso exista uma grande alteração de serviço.

3.2 Conteúdos

O Plano de Continuidade de Negócio deve incluir:

- Uma descrição das funções/serviços chave identificados e os respetivos RTO (*Recovery Time Objective*) e RPO (*Recovery Point Objective*);
- Os planos detalhados para controlar e restaurar as funções/serviços chave identificados;
- Detalhes sobre quem é o responsável pela supervisão do planeamento de contingência bem como da ativação do Plano de Continuidade;
- Detalhes sobre quem é o responsável pela implementação dos planos de ação;
- Detalhes sobre as organizações externas a envolver no PCN se apropriado;
- Uma descrição de procedimentos de escalonamento se apropriado;
- Informação sobre como deve ser invocado e como isso deve ser alcançado no menor espaço de tempo possível após a ocorrência de uma interrupção de serviço;
- Critérios e diretrizes claras na identificação de indivíduos com autoridade para invocação do Plano e sob que circunstâncias, o que facilitará uma aproximação consistente, ordenada e oportuna;
- Informação sobre como a sua implementação será monitorizada e registada.

O Plano deve estimar os recursos que cada função/serviço necessita para o seu reinício:

- Pessoas (colaboradores) – números, perícia e conhecimentos;
- Local de trabalho (instalações);
- Tecnologia de suporte (ter em conta as necessidades de *software*) e equipamentos;
- Acesso a informação do trabalho já executado e/ou do trabalho em curso;
- Serviços externos e fornecimentos;
- Necessidades dos parceiros.

3.3 Registos e evidências

Todos os registos criados durante a implementação, manutenção e exercício do PCN devem ser guardados pela Gestão de Continuidade de Negócio. Estes registos são armazenados em linha com a Política de Gestão Documental da empresa.

3.4 Deveres e Responsabilidades

Cargo	Responsabilidades
Direção	<p>Definição estratégica do contexto no qual a política de Continuidade de Negócio é desenvolvida.</p> <p>Direção para desenvolvimento dos planos e procedimentos de recuperação de serviço.</p> <p>Responsabilidade global de assegurar que existem procedimentos prontos a responder a um incidente que potencialmente tenha a capacidade de afetar o fornecimento de qualquer serviço crítico da SIBS Cartões.</p> <p>Garantir que existe uma gestão de Continuidade de Negócio efetiva e que esta está incorporada na cultura da SIBS Cartões e nos seus fornecedores chave.</p> <p>Direção e apoio pessoal para contribuir para a eficácia do SGCN.</p> <p>Garantir que o SGCN atinge os resultados pretendidos.</p> <p>Promoção da melhoria contínua da Continuidade de Negócio.</p>
GCN	<p>A GCN apoia no planeamento da Continuidade de Negócio.</p> <p>Algumas das responsabilidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desenvolver e manter os PCN; • Desenvolver e executar exercícios de Continuidade de Negócio; • Sugerir adequada formação de Continuidade de Negócio; • Desenvolver documentos de Continuidade de Negócio, incluindo políticas e documentos de orientação; • Trabalhar com os parceiros para melhorar os preparativos de Continuidade de Negócio; • Executar uma análise às funções/serviços críticos e respetiva análise de risco e garantir que estão inscritos no PCN; • Garantir que o PCN e a análise das funções/serviços críticos são revistos pelo menos anualmente; • Garantir que uma cópia integral do PCN é guardada em local seguro mas acessível fora da localização primária da empresa; • Supervisionar detalhadamente e gerir os PCN; • Entregar à CE as atualizações aos PCN anualmente ou após a invocação do PCN.
Diretores, Subdiretores, Adjuntos de Diretor e Coordenadores	<p>Garantir que o PCN é transmitido aos colaboradores apropriados da área sob sua responsabilidade e que toda a informação de continuidade e respetiva formação é dada.</p>
EMCN	<p>Executar os exercícios de Continuidade e deve:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ser multidisciplinar; • Incluir colaboradores das várias AF/UE pertinentes à implementação da Continuidade; • Incluir fornecedores (se aplicável).
Todos os Colaboradores	<p>Devem estar cientes do seu papel individual na continuidade, conforme indicado neste documento e no Plano de Continuidade de Negócio.</p>
GAQ	<p>Levar a cabo, com alguma regularidade, uma auditoria interna às práticas da GCN para validar a conformidade com esta política e outros requisitos estatutários/regulatórios.</p>

3.5 Formação

Os gestores e outros colaboradores envolvidos na GCN devem receber formação apropriada para lhes permitir desempenhar as suas funções no âmbito da Continuidade de Negócio. Os responsáveis pela GCN devem garantir que são identificadas as necessidades de formação e que são criados e mantidos registos das mesmas. Os colaboradores devem receber formação quando integrados na empresa, como refrescamento, quando mudam de UE/AF e quando há alterações de relevo ou criação de novos procedimentos.

3.6 Exercícios

O PCN deve ser testado através de exercícios para desenvolver o espírito de equipa, competência, confiança e sabedoria que são vitais no momento em que acontecer um incidente de rutura de serviço.

Os exercícios devem ser realistas e cuidadosamente planeados com metas e objetivos claros e apropriados aos objetivos de recuperação dos serviços pela empresa.

Os exercícios devem praticar a capacidade que a empresa tem em recuperar de uma rutura crítica e assegurar que as funções/serviços críticos, as suas dependências e prioridades se encontram corretamente definidos.

Os exercícios devem realçar assunções que devem ser questionadas, instigar confiança nos participantes, sensibilizar a empresa para a Continuidade de Negócio e validar a eficácia e tempos e pontos de recuperação das funções/serviços críticos.

Alguns exemplos de tipos/métodos de exercícios, estratégias e planos de Continuidade de Negócio passíveis de implementação podem ser vistos na tabela seguinte.

Complexidade	Exercício	Processo	Objetivos
Simple	<i>Desktop</i>	Rever, alterar e desafiar o conteúdo do Plano.	Auditar, validar e atualizar o Plano.
Médio	Percorrer o Plano Simulação das funções/serviços críticos	Desafiar os conteúdos do Plano. Criar uma situação artificial para validar a informação constante no Plano e respetivos preparativos de recuperação. Invocar controladamente o Plano sem colocar em risco o normal funcionamento do negócio.	Validar os papéis dos participantes. Incorporar/identificar dependências ao Plano (ex: executar o serviço a partir de outra localização).
Complexo	Completo	Executar em pleno todos os serviços a partir de uma localização alternativa.	Exercitar as interdependências entre os vários serviços/ funções.
A frequência dos exercícios vai depender das necessidades da empresa e respetivas partes interessadas. Os exercícios devem ser flexíveis e devem ter em conta a taxa de alterações organizacionais da empresa e os resultados dos exercícios anteriores. Podem ser executados exercícios para testar componentes individuais do Plano. Os exercícios podem incluir os fornecedores e os clientes.			

3.7 Manutenção

O PCN deve ser alvo de manutenção para garantir que a capacidade e competência da empresa se mantêm atualizadas e coerentes com a sua finalidade. Devem também ter em conta qualquer alteração significativa, quer seja interna ou externa que tenha impacto na empresa e nos seus procedimentos.

A GCN deve também procurar:

- Rever e desafiar as suposições inseridas no Plano;
- Documentar evidências de gestão e administração pró-ativa na forma como a Continuidade de Negócio é planeada e incorporada na empresa;
- Verificar que os colaboradores chave foram formados e têm competência para implementar o Plano;
- Assegurar que a política de Continuidade de Negócio, o Plano e os processos são disponibilizados aos colaboradores chave de acordo com a Política de Gestão Documental.

3.8 Plano de testes do PCN

O Plano de Exercícios deverá ser criado, aprovado e executado no mínimo uma vez por ano.

É obrigatória a sua aprovação por parte da Direção.

4 As práticas de trabalho e a Continuidade

4.1 Atividade corrente

Sempre que existir uma alteração à infraestrutura física ou ao *software* de suporte, esta deve ser analisada do ponto de vista da Continuidade, e, caso tenha impacto no PCN, deverá ser comunicada à GCN para integração no PCN.

5 Validade e revisão

Este documento é válido até ao final de 2017.

Em conformidade com os *standards* internacionais e *Compliance* descritos no ponto 1.5 deste documento, esta política deve ser revista anualmente, ressalvando-se os casos de imperativos estatutários ou regulatórios, em que deve ser revista de imediato.

6 Termos e definições

Termo	Significado
Atividade	Processo ou conjunto de processo levados a cabo pela empresa (ou em seu nome) que produz ou suporta um ou mais produtos e serviços.
AF	Área Funcional
Auditoria	Inspeção e verificação formal para verificar se uma norma ou conjunto de orientações está a ser seguido, que os registos são corretos e precisos ou que os objetivos de eficiência e eficácia estão a ser cumpridos. Uma Auditoria pode ser levada a cabo por equipas internas ou externas.
Avaliação de Risco	Fase inicial da Gestão de Risco. Análise do valor dos ativos para o Negócio, identificação de ameaças para esses ativos e avaliação de quão vulnerável cada ativo é em relação a essas ameaças.
CA	Centro de processamento Alternativo da SIBS Cartões
Colaboradores	Pessoas que trabalham na empresa.
Competência	Capacidade de aplicar conhecimentos e habilidades para obtenção de resultados.
Conformidade	Cumprimento de um requisito.
Continuidade de Negócio	Capacidade da empresa de continuar a fornecer os seus serviços a um nível previamente estabelecido após um incidente disruptivo.
Correção	Ação para eliminar uma inconformidade detetada.
CP	Centro de processamento Principal da SIBS Cartões
DSI	Departamento de Sistemas de Informação
Documento	Informação e respetivo suporte. Nota 1: O suporte pode ser papel, magnético, eletrónico ou disco ótico, fotografia ou negativo, ou uma combinação de qualquer destes. Nota 2: Um conjunto de documentos é designado por “documentação”.
Eficácia	Medida que avalia se os objetivos de um Processo, Serviço ou Atividade foram atingidos.
EMCN	Equipa multidisciplinar e multi-UE/AF responsável pela manutenção da Continuidade de Negócio. Nota: Esta equipa não é fixa, sendo da responsabilidade da GCN a sua revisão anualmente.
Evento	Alteração de estado que tem significado para a gestão de um item de configuração ou serviço de TI. O termo evento é também utilizado como meio de alerta ou notificação criado por qualquer serviço de TI, item de configuração ou ferramenta de monitorização. Tipicamente, os eventos requerem técnicos de operação para tomarem ações e frequentemente implicam registo de incidentes. Nota 1: Pode incluir uma ou mais ocorrências e pode ter várias causas. Nota 2: Pode ser algo que não aconteceu. Nota 3: Pode por vezes ser referido como “incidente” ou “acidente”.

Termo	Significado
Exercício	<p>Processo de treino para averiguar, praticar e melhorar a performance da empresa.</p> <p>Nota: Os exercícios podem ser usados para:</p> <ul style="list-style-type: none"> Validar política, planos, procedimentos, formação, equipamento e acordos interorganizacionais; Clarificar e formar colaboradores nos seus deveres e responsabilidades; Melhorar a coordenação e comunicação interorganizacional; Identificar lacunas nos recursos; Melhorar a performance individual; Identificar oportunidades de melhoria, e também uma oportunidade controlada de praticar a improvisação.
Gestão de Continuidade de Negócio (GCN)	<p>Processo responsável por gerir Riscos que podem impactar gravemente os Serviços. A Gestão da Continuidade de Serviços garante que a SIBS Cartões pode fornecer os Níveis de Serviço mínimos acordados através da redução do Risco para um nível aceitável e do planeamento para a recuperação dos Serviços.</p>
GSG	Gabinete de Segurança
Incidente	Qualquer evento que não faz parte da operação normal de um serviço e que causa ou pode causar uma interrupção ou redução na qualidade do serviço.
Incidente Grave	A categoria mais alta de impacto para um Incidente. Um Incidente Grave resulta numa interrupção significativa para o Negócio.
Infraestrutura	Sistema de instalações, equipamento e serviços necessários ao funcionamento da empresa.
Interrupção de Serviço	<p>Qualquer incidente que ameace pessoas, edifícios ou procedimentos operacionais de uma organização e que exija recurso a medidas especiais para ser restaurado ao seu funcionamento normal.</p> <p>Uma resposta apropriada deve apontar para a manutenção dos serviços essenciais e a recuperação dos serviços "normais" logo que possível e nas circunstâncias predominantes no momento.</p>
Invocação	Ato de declarar que os preparativos de continuidade da empresa precisam de ser usados para que a empresa continue a fornecer os seus serviços chave.
Medição	Processo para determinar um valor.
Monitorização	Observação contínua de um Item de Configuração, Serviço de TI ou Processo para detetar eventos e para assegurar que o estado atual é conhecido.
Objetivo	<p>O propósito definido ou a meta de um Processo, uma Atividade ou uma Organização como um todo.</p> <p>Nota 1: Um objetivo pode ser estratégico, tático ou operacional.</p> <p>Nota 2: Os objetivos podem ser relacionados a diferentes disciplinas (financeiro, de segurança, etc.) e pode ser aplicado a diferentes níveis (estratégico, empresarial, projeto, produto ou serviço).</p> <p>Nota 3: Um objetivo pode ser expresso de outras formas, ex.: um resultado pretendido, um propósito, um critério operacional.</p>
Outsourcing	Utilização de um Fornecedor de Serviços Externo para gerir Serviços de TI.
Parte Interessada	<p>Pessoa, empresa ou organização que pode afetar, ser afetada por, ou entender estar a ser afetada por uma decisão ou atividade.</p> <p>Nota: Pode ser um indivíduo ou um grupo que tenha um interesse específico numa decisão ou atividade da empresa.</p>
Performance	<p>Resultado mensurável.</p> <p>Nota 1: Pode ser referente a valores quantitativos ou qualitativos.</p> <p>Nota 2: Pode estar relacionado com gestão de atividades, processos, produtos (incluindo serviços) sistemas ou organizações.</p>

Termo	Significado
Plano de Continuidade de Negócio (PCN)	Plano que define os passos necessários para recuperar os Processos de Negócio a seguir a uma rutura. O Plano irá também identificar os <i>triggers</i> de invocação do mesmo, as pessoas envolvidas, comunicações, etc. Os Planos da Continuidade dos Serviços de TI são uma parte significativa dos Planos de Continuidade do Negócio. Nota: Tipicamente inclui recursos, serviços e atividades necessárias a assegurar a continuidade de funções críticas de negócio.
Política	Expectativas e intenções da gestão documentadas formalmente.
Procedimento	Documento que contém os passos que especificam como alcançar a execução de uma atividade. Os procedimentos são definidos como parte de Processos.
Processo	Conjunto de atividades estruturadas desenhadas de forma a atingir um objetivo específico. Transforma <i>inputs</i> em <i>outputs</i> .
Produtos e serviços	Resultados benéficos fornecidos pela empresa aos seus clientes e partes interessadas.
Programa Continuidade de Negócio	Processo contínuo de administração e gestão apoiado pela gestão de topo e apropriadamente dotado de recursos para implementar e manter a GCN.
Recuperação de Serviço	Recuperação e suporte dos serviços e utilitários sem os quais as funções/serviços <i>core</i> da empresa não podem continuar o seu normal funcionamento.
Recursos	Termo genérico que inclui a Infraestrutura de TI, pessoas, dinheiro ou qualquer outra coisa que possa ajudar a entregar um Serviço de TI.
Registo	Demonstração de resultados obtidos ou evidência de atividades executadas.
Risco	Possível evento que pode causar danos ou perdas, ou afetar a capacidade de atingir objetivos. Um risco é medido através da probabilidade de uma ameaça, a vulnerabilidade do ativo a essa ameaça e o impacto que teria se ocorresse.
Sistema de Gestão	<i>Framework</i> de Políticas, Processos e Funções que asseguram que a SIBS pode atingir os seus Objetivos.
Sistema de Gestão de Continuidade de Negócio (SGCN)	Parte integrante do sistema global de gestão que estabelece, implementa, opera, monitoriza, revê, mantém e melhora a Continuidade de Negócio. Nota: O sistema de gestão inclui a estrutura organizacional, políticas, atividades planeadas, responsabilidades, procedimentos, processos e recursos.
UE	Unidade de Estrutura.