




<b>AR RC DIGITAL</b>	Manual 07 Segurança de Autoridade de Registro	<b>Código</b>		
		Anexo 07.08		
	Plano de Continuidade de Negócios de AR e IT	Revisão	Data	Página
		2.1	01/03/2018	1 de 12

# PLANO DE CONTINUIDADE DE NEGÓCIOS DE AUTORIDADES DE REGISTRO E INSTALAÇÕES TÉCNICAS VINCULADAS A AC CONSULTI BRASIL RFB

## AR RC DIGITAL

**Versão 2.1**  
**Março 2018**



	Segurança de Autoridade de Registro	Código		
		Anexo 07.08		
	Plano de Continuidade de Negócios de AR e IT	Revisão	Data	Página
		2.1	01/03/2018	2 de 12

### Controle de Versões

Nome do responsável	Assunto/ Motivo	Revisão	Data
Guilherme Franco	Revisão	2.1	01/03/2019

### SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	3
2	ÁREAS ENVOLVIDAS E RESPONSABILIDADES	3
2.1	As áreas envolvidas na contingência de uma AR/IT são:	3
2.2	Ao Coordenador/Responsável e Suporte Técnico da AR caberá:	4
2.3	Ao Suporte Técnico da AC Consulti Brasil RFB caberá:	4
2.4	À Equipe de Infraestrutura e Compliance caberá:	4
3	PLANOS DE AÇÃO DE RESPOSTA A INCIDENTES E CONTINGÊNCIA	4
3.1	Fase de Resposta a Incidentes (Análise da ocorrência)	5
3.2	Fase de Contingência (Identificação dos problemas e soluções rápidas)	6
4	SITUAÇÕES E PROCEDIMENTOS DA FASE DE CONTINGÊNCIA	6
4.1	Invasão do sistema e da rede interna da entidade e Incidentes de segurança física e lógica	6
4.1.1	Indisponibilidade da Internet	6
4.1.2	Indisponibilidade da máquina habilitada para emissão:	7
4.1.3	Comprometimento da informação	9
4.1.4	Perda do certificado de AGR	9
4.1.5	Indisponibilidade da Instalação Técnica/Postos de Atendimento	9
5	ANÁLISE DAS OCORRÊNCIAS RECEBIDAS	10
6	TESTE DE CONTINGÊNCIA "DISASTER RECOVERY"	10
	PCN ANEXO A – ESTRUTURA DAS EQUIPES ENVOLVIDAS	11
	PCN ANEXO B – FORMULÁRIO PARA INVASÃO DO SISTEMA E DA REDE INTERNA DA ENTIDADE E INCIDENTES DE SEGURANÇA FÍSICA E LÓGICA	12

	Segurança de Autoridade de Registro	Código		
		Anexo 07.08		
	Plano de Continuidade de Negócios de AR e IT	Revisão	Data	Página
		2.1	01/03/2018	3 de 12

## 1 INTRODUÇÃO

O Plano de Continuidade de Negócios (PCN) é parte integrante do dossiê de segurança da Autoridade de Registro/Instalação Técnica (AR/IT), e tem o objetivo de criar diretrizes para que as equipes envolvidas saibam como manter em funcionamento os serviços e processos críticos que envolvem o processo de emissão de certificados digitais, em situações de emergência.

Este PCN contempla as políticas que devem ser seguidas pelas ARs/ITs vinculadas à AC Consulti Brasil RFB, na eventualidade de uma interrupção nas suas operações de negócios e que, como consequência, seja necessária a declaração e operação em contingência. Ele deve ser implementado/atualizado e testado, pelo menos uma vez por ano, para garantir a continuidade dos serviços críticos ao negócio. Os cenários previstos para a utilização desse PCN são:

- Invasão do sistema e da rede interna da entidade e incidentes de segurança física e lógica:
  - a) Indisponibilidade da Internet;
  - b) Indisponibilidade da máquina habilitada para emissão;
  - c) Comprometimento da informação;
  - d) Perda do certificado de AGR;
  - e) Indisponibilidade da Instalação Técnica/Postos de Atendimento;

**IMPORTANTE:** É obrigatório que exista uma cópia impressa deste documento, armazenada em local seguro fora da AR, em poder do coordenador/ responsável da AR/IT.



## 2 ÁREAS ENVOLVIDAS E RESPONSABILIDADES

Todos os contatos das áreas e/ou pessoas envolvidas nesse plano estão elencados no PCN Anexo A deste documento e suas funções descritas a seguir.

### 2.1 As áreas envolvidas na contingência de uma AR/IT são:

- Coordenador e/ou Responsável da AR/IT;
- Suporte Técnico da AR;
- Suporte Técnico da AC Consulti Brasil RFB;

*Este documento é de propriedade da CONSULTI BRASIL e elaborado especialmente para servir de instrumento de apoio aos seus procedimentos, não podendo ser reproduzido nem comunicado, transmitido ou de qualquer forma ter seu conteúdo informado, total ou parcialmente, a pessoas estranhas à CONSULTI BRASIL, com direitos autorais reservados.*

	Segurança de Autoridade de Registro	Código		
		Anexo 07.08		
	Plano de Continuidade de Negócios de AR e IT	Revisão	Data	Página
		2.1	01/03/2018	4 de 12

- Equipe de Infraestrutura e Compliance da AC Consulti Brasil RFB.

## 2.2 Ao Coordenador/Responsável e Suporte Técnico da AR caberá:

- Prestar atendimento aos clientes que se encontrem afetados pela contingência;
- Atuar como ponto inicial de informações;
- Reportar-se às Equipes de Infraestrutura e Compliance, conforme previsto neste PCN;
- Acionar o Suporte da AC, quando previsto neste PCN;
- Realizar os procedimentos necessários para a apuração dos fatos e realização das operações, visando à recuperação das atividades, conforme orientações do suporte técnico da AR e da Equipe de Compliance da AC Consulti Brasil RFB;
- Fazer relatórios e encaminhá-los para a equipe de Compliance da AC Consulti Brasil RFB.



## 2.3 Ao Suporte Técnico da AC Consulti Brasil RFB caberá:

- Receber as informações da ocorrência, extensão dos danos e prazo estimado de retorno;
- Prestar atendimento às solicitações da Equipe de Infraestrutura e de Compliance da AC;
- Acionar a Equipe de Compliance, quando necessário.

## 2.4 À Equipe de Infraestrutura e Compliance caberá:

- Declarada a contingência, coordenar todas as atividades das equipes envolvidas;
- Avaliar toda a execução da contingência;
- Interagir com o suporte técnico da AR/AC, se necessário;
- Propor alterações nas estratégias de recuperação;
- Solicitar aos coordenadores/responsáveis as correções/alterações nos planos de ação, em prazos aceitáveis;
- Certificar-se que os coordenadores/responsáveis efetuaram as correções/alterações nos planos de ação, nos prazos solicitados;
- Encerrar todas as atividades da contingência.

## 3 PLANOS DE AÇÃO DE RESPOSTA A INCIDENTES E CONTINGÊNCIA

	Segurança de Autoridade de Registro	Código		
		Anexo 07.08		
	Plano de Continuidade de Negócios de AR e IT	Revisão	Data	Página
		2.1	01/03/2018	5 de 12

Os planos de ação de resposta a incidentes e contingência deverão ser acionados em situações de contingência, conforme situações citadas anteriormente e prevê o tratamento adequado para os seguintes eventos:

- a) Comprometimento de controle de segurança em qualquer evento referenciado no PCN;
- b) Notificação à comunidade de usuários, se for o caso;
- c) Revogação dos certificados afetados, se for o caso;
- d) Procedimentos para interrupção ou suspensão de serviços e investigação;
- e) Análise e monitoramento de trilhas de auditoria; e
- f) Relacionamento com o público e com meios de comunicação, se for o caso.

Esses planos de ação estão divididos em duas fases:

### 3.1 Fase de Resposta a Incidentes (Análise da ocorrência)

**Equipe Envolvida: AR RC DIGITAL**

**Responsável: Fabiana Gomes Sulato Passos/Rodrigo Cláudio dos Passos**

É iniciada imediatamente após a ocorrência de um dos cenários descritos na Seção 1. Nesta etapa as seguintes ações deverão ser tomadas pela Equipe da AR:



- a) A avaliação dos danos;
- b) Estimativa do prazo de retorno;
- c) Notificação do problema à equipe de Compliance da AC;
- d) A tomada de decisão para declarar ou não a contingência;
- e) Elaboração de relatório final.

O coordenador/responsável pela AR/IT deve fazer um levantamento dos danos causados e documentar todas as ocorrências de desastres, atentados, falhas e intempéries sofridas, bem como datas e horários dessas ocorrências, avaliar, e se for o caso, declarar contingência.

Após levantamento das ocorrências e dos danos causados, se não for constatado situação de contingência, o processo deverá ser finalizado, e as análises e procedimentos deverão ser documentados, através de relatório do coordenador/responsável da AR.

Uma vez declarada, o Compliance deverá ser comunicado e será iniciada a Fase de Contingência, sendo acionado então o plano descrito na Seção 4.

O Compliance deverá analisar as ocorrências e orientar o responsável operacional da AR/IT sobre os procedimentos a serem adotados.

	Segurança de Autoridade de Registro	Código		
		Anexo 07.08		
	Plano de Continuidade de Negócios de AR e IT	Revisão	Data	Página
		2.1	01/03/2018	6 de 12

### 3.2 Fase de Contingência (Identificação dos problemas e soluções rápidas)

**Equipes Envolvidas:** AR RC DIGITAL e AC CONSULTI BRASIL RFB

**Responsáveis:** Fabiana Gomes Sulato dos Passos/ Rodrigo Cláudio dos Passos

Esta fase contém os procedimentos a serem seguidos pelas Equipes da AR envolvidas nos processos, após a declaração da contingência. Nesta etapa as seguintes ações deverão ser tomadas através da orientação da Equipe da AC:

- a) Análise das ocorrências e danos causados;
- b) Orientações sobre procedimentos a serem adotados pelo coordenador/responsável da AR/IT;
- c) Levantamento de prazo de retorno das atividades;
- d) Relatórios das ocorrências, danos e soluções aplicadas;
- e) Finalização dos processos.

## 4 SITUAÇÕES E PROCEDIMENTOS DA FASE DE CONTINGÊNCIA



Essa fase deverá ser acionada após confirmação de contingência, para casos de ocorrência de desastres, atentados, falhas e intempéries que impeçam a execução do processo. Todas as ocorrências do incidente, bem como datas e horários, devem ser registradas e encaminhadas a Equipe de Compliance da AC, utilizando o formulário PCN Anexo B, deste documento.

**Equipes Envolvidas:** AR RC DIGITAL e AC CONSULTI BRASIL RFB

**Procedimentos:** Identificar o motivo da indisponibilidade dentre as opções a seguir e corrigir o mais rápido possível.

### 4.1 Invasão do sistema e da rede interna da entidade e Incidentes de segurança física e lógica

#### 4.1.1 Indisponibilidade da Internet

	Segurança de Autoridade de Registro	Código		
		Anexo 07.08		
	Plano de Continuidade de Negócios de AR e IT	Revisão	Data	Página
		2.1	01/03/2018	7 de 12

**a) Falha do serviço de telecomunicação:**

1. Ligar para o Suporte do provedor de serviço da internet;
2. Se constatado indisponibilidade de serviço, verificar a previsão (dia e horário) de solução do problema;
3. Verifique a disponibilidade dos equipamentos de contingência para emissão;
4. Caso os equipamentos de contingências estejam disponíveis, utilizá-los para dar seguimento às atividades da AR;
5. Caso não tiver estrutura de contingência disponível para emissão, cancelar os agendamentos programados entre o horário do incidente e horário de previsão de retorno do serviço, e suspender a agenda;

**b) Interrupção do suprimento de energia:**



1. Ligar para o Suporte do provedor de serviço de energia da sua localidade;
2. Se constatado indisponibilidade de serviço, verificar a previsão (dia e horário) de solução do problema;
3. Verifique a disponibilidade dos equipamentos de contingência para emissão.
4. Caso os equipamentos de contingências estejam disponíveis, utilizá-los para dar seguimento às atividades da AR.
5. Caso não tiver estrutura de contingência disponível para emissão, cancelar os agendamentos programados entre o horário do incidente e horário de previsão de retorno do serviço, e suspender a agenda.

**c) Falha nos servidores da AC:**

1. Ligar para o Suporte Técnico AR no nº (51) 3018-0300 ou 4007-2410 ou plataforma online de suporte para orientações e possíveis soluções para o problema.
2. Seguir as orientações passadas pelo Suporte. Nesses casos, depois de constatada a falha, também será enviado um comunicado oficial pela AC Consulti Brasil com orientações.

**4.1.2 Indisponibilidade da máquina habilitada para emissão:**

**a) Falha/defeito no equipamento:**

	Segurança de Autoridade de Registro	Código		
		Anexo 07.08		
	Plano de Continuidade de Negócios de AR e IT	Revisão	Data	Página
		2.1	01/03/2018	8 de 12

1. Ligar para o Suporte Técnico AR no nº (62) 3416-0101 ou 0800 942 9200 ou plataforma online de suporte para orientações e possíveis soluções para o problema;
2. Se o Suporte não conseguir solucionar o problema, verifique a disponibilidade dos equipamentos de contingência para emissão;
3. Caso os equipamentos de contingências estejam disponíveis, utilizá-los para dar seguimento às atividades da AR;
4. Caso não tiver estrutura de contingência disponível para emissão, cancelar os agendamentos programados entre o horário do incidente e horário de previsão de retorno do serviço, e suspender a agenda.



#### **b) Defeito de Software**

1. Ligar para o Suporte Técnico AR no nº (62) 3416-0101 e 0800 942 9200 ou plataforma online de suporte para orientações e possíveis soluções para o problema;
2. Se o Suporte não conseguir solucionar o problema, verifique a disponibilidade dos equipamentos de contingência para emissão;
3. Caso os equipamentos de contingências estejam disponíveis, utilizá-los para dar seguimento às atividades da AR;
4. Caso não tiver estrutura de contingência disponível para emissão, cancelar os agendamentos programados entre o horário do incidente e horário de previsão de retorno do serviço, e suspender a agenda.

#### **c) Interrupção de suprimento de energia:**

1. Ligar para o Suporte do provedor de serviço de energia da sua localidade;
2. Se constatado indisponibilidade de serviço, verificar a previsão (dia e horário) de solução do problema;
3. Verifique a disponibilidade dos equipamentos de contingência para emissão.
4. Caso os equipamentos de contingências estejam disponíveis, utilizá-los para dar seguimento às atividades da AR.
5. Caso não tiver estrutura de contingência disponível para emissão, cancelar os agendamentos programados entre o horário do incidente e horário de previsão de retorno do serviço, e suspender a agenda.



	Segurança de Autoridade de Registro	Código		
		Anexo 07.08		
	Plano de Continuidade de Negócios de AR e IT	Revisão	Data	Página
		2.1	01/03/2018	9 de 12

**d) Furto/Perda de equipamentos:**

1. Listar equipamentos furtados/perdidos no relatório do formulário;
2. Registrar ocorrência no órgão competente;
3. Certifique a disponibilidade dos equipamentos de contingência para emissão;
4. Caso os equipamentos de contingências estejam disponíveis, utilizá-los para dar seguimento às atividades da AR;
5. Caso não tiver estrutura de contingência disponível para emissão, cancelar os agendamentos programados até que o problema seja solucionado.

**4.1.3 Comprometimento da informação**



- a) Furto/perda de equipamentos;
  - b) Furto/perda de mídia ou documentos;
  - c) Utilização indevida de mídia reciclada ou descartada.
1. Listar equipamentos e/ou mídias e documentos furtados/perdidos no relatório do formulário;
  2. Registrar ocorrência no órgão competente;
  3. Solicitar a revogação dos certificados, se for o caso.

**4.1.4 Perda do certificado deAGR**

1. Revogar e/ou solicitar revogação imediata do certificado do AGR;
2. O AGR deverá adquirir um novo certificado e-CPF A3 para que possa proceder com suas funções.

**4.1.5 Indisponibilidade da Instalação Técnica/Postos de Atendimento**

- a) Fogo;
- b) Acidente grave;
- c) Fenômeno meteorológico;

	Segurança de Autoridade de Registro	Código		
		Anexo 07.08		
	Plano de Continuidade de Negócios de AR e IT	Revisão	Data	Página
		2.1	17/08/2017	10 de 12

d) Inundação/água.

1. Acionar as equipes de emergência ou corpo de bombeiros, se for o caso;
2. Efetuar a retirada e guarda de equipamentos, mídias e documentos para um local seguro, se possível.

## 5 ANÁLISE DAS OCORRÊNCIAS RECEBIDAS

A Equipe da AC deverá analisar as ocorrências e danos causados, efetuar o levantamento de prazo para retorno das atividades juntamente com a Equipe da AR, além de orientar o coordenador/responsável da AR/IT sobre os procedimentos a serem adotados, e encaminhar relatórios com as soluções aplicadas, para posteriormente, finalizar os processos.



Finalizado o processo, todos os relatórios permanecerão arquivados em ambiente seguro, pois farão parte do dossiê da AR/IT, e poderão ser auditados eventualmente.

## 6 TESTE DE CONTINGÊNCIA “DISASTER RECOVERY”

O Teste de Contingência é um requisito obrigatório para manutenção do credenciamento da Autoridade de Registro e deve ser realizado anualmente, com o acompanhamento do Compliance. A finalidade desse teste é assegurar que Autoridade de Registro está capacitada a realizar as ações descritas neste plano.

Para auxiliar nesse processo a AC Consulti Brasil desenvolveu um formulário “Anexo 07.08a\_Relatório de Teste de Contingência\_A1 e A3\_Versão 1.2”, que deverá ser utilizado para simulação de uma situação de contingência, no caso, indisponibilidade de energia elétrica e internet local.

Este relatório deverá ser arquivado em local seguro, e fará parte do dossiê de segurança da AR, juntamente com o PCN e demais documentos.

	Segurança de Autoridade de Registro	Código		
		Anexo 07.08		
	Plano de Continuidade de Negócios de AR e IT	Revisão	Data	Página
		2.1	17/08/2017	11 de 12

## PCN ANEXO A – ESTRUTURA DAS EQUIPES ENVOLVIDAS

### EQUIPE: AR RC DIGITAL

#### a) Coordenador/Responsável da AR e Agente de Registro

Coordenadora: Fabiana Gomes Sulato Passos

Telefone: 359 9143 5123

E-mail: fgsulato1975@outlook.com

Agente de Registro: Rodrigo Cláudio dos Passos

Telefone: 359 9143 5123

E-mail: rodrigo.passos1973@gmail.com

#### b) Suporte Técnico da AR

Nome: BRCARTUCHOS LTDA

Telefone: 35 3731 8248

E-mail: RPESOTTO@HOTMAIL.COM

### EQUIPE: AC CONSULTI BRASIL

#### a) Equipe de Compliance:

Guilherme Franco

Telefone: (62) 3933-0600

E-mail: [suporteac@consultibrasil.com.br](mailto:suporteac@consultibrasil.com.br)

#### b) Suporte Técnico da AC

Leonardo Xavier

Telefone: (62) 3933-0600

E-Mail: [Leonardo.xavier@certifid.com.br](mailto:Leonardo.xavier@certifid.com.br)

#### c) Autoridade Certificadora

Guilherme Franco

Telefone: (62) 3933-0600

E-mail: [consultibrasil@consultibrasil.com.br](mailto:consultibrasil@consultibrasil.com.br)

#### d) Equipe de Infraestrutura da AC

Guilherme Franco

Telefone: (62) 3933-0600

E-mail: [consultibrasil@consultibrasil.com.br](mailto:consultibrasil@consultibrasil.com.br)

