

ANEXO II - PORTARIA N. 177/2019 - GP



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO GRANDE DO NORTE

Gerenciamento de Continuidade de Serviços Essenciais de TIC

VERSÃO 1.0

Natal

Agosto/2019

APRESENTAÇÃO

O propósito do processo de Gerenciamento da Continuidade de Serviços Essenciais de TIC é apoiar e assegurar a continuidade global do negócio, ou seja, que a STIC possa sempre fornecer os serviços mínimos em caso de eventos considerados significativamente o suficiente para serem tratados como desastre.

Os eventos menos importantes serão tratados como parte do processo de Gerenciamento de Incidentes de TIC.

Os objetivos desse processo são:





















- . Estabelecer e manter o Plano de Continuidade de Serviço de TIC (PCSTIC) e planos de recuperação que suporte a continuidade de negócio de TRE-RN.
- . Realizar exercícios (regulares) de Análise de Impacto no Negócio (AIN).
- . Conduzir exercícios (de forma regular) de avaliação e gerenciamento de risco.
- . Fornecer aconselhamento e orientação a todas as outras áreas de negócio e de TIC sobre questões relativas à continuidade e recuperação.
- . Assegurar que os mecanismos adequados de continuidade e recuperação sejam implantados para alcançar ou superar as metas acordadas.
- . Avaliar o impacto de todas as mudanças sobre o Plano de Continuidade de Serviço de TIC (PCSTIC) e os planos de recuperação de TIC.
- . Assegurar que medidas proativas para melhorar a disponibilidade de serviços sejam implantadas sempre que o custo de implantação for justificável.
- . Negociar e acordar os contratos necessários com fornecedores para o fornecimento de recursos necessários à recuperação.













CONTROLE DE VERSÕES

QUADRO RESUMO	
Versão	V.1.0 08/2019
Elaboração	Seção de Atendimento Remoto/CIT/STIC
Aprovação	CETIC – Comitê Executivo de TIC
Referências Legais e Boas Práticas	Information Technology Infrastructure Library – ITIL

QUADRO DE REVISÕES			
DATA	VERSÃO	ALTERAÇÃO	RESPONSÁVEL
26.08.2019	1.0	Versão inicial	Denilson Bastos da Silva

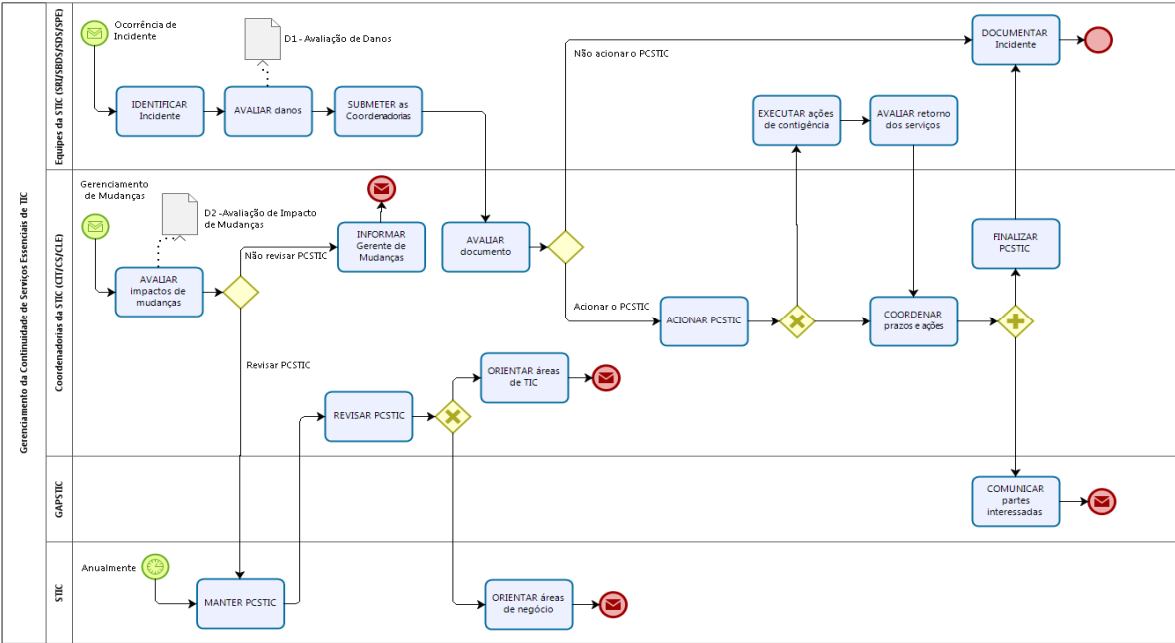
ÍNDICE

1 GERENCIAMENTO DE CONTINUIDADE DE SERVIÇOS ESSENCIAIS DE TIC	6
1.1.1 ELEMENTOS DO PROCESSO	7
1.1.1.1  OCORRÊNCIA DE INCIDENTE	7
1.1.1.2  IDENTIFICAR INCIDENTE	7
1.1.1.3  AVALIAR DANOS	8
1.1.1.4  SUBMETER AS COORDENADORIAS	8
1.1.1.5  AVALIAR DOCUMENTO	8
1.1.1.6  GATEWAY EXCLUSIVO	9
1.1.1.7  ACIONAR PCSTIC	9
1.1.1.8  GATEWAY PARALELO	10
1.1.1.9  EXECUTAR AÇÕES DE CONTINGÊNCIA	10
1.1.1.10  AVALIAR RETORNO DOS SERVIÇOS	10
1.1.1.11  COORDENAR PRAZOS E AÇÕES	11
1.1.1.12  GATEWAY PARALELO	11
1.1.1.13  FINALIZAR PCSTIC	11
1.1.1.14  COMUNICAR PARTES INTERESSADAS	12
1.1.1.15  ENVIAR EMAIL	12
1.1.1.16  DOCUMENTAR INCIDENTE	12
1.1.1.17  FIM DO PROCESSO	13
1.1.1.18  GERENCIAMENTO DE MUDANÇAS	13
1.1.1.19  AVALIAR IMPACTOS DE MUDANÇAS	13
1.1.1.20  GATEWAY EXCLUSIVO	14

1.1.1.21		INFORMAR GERENTE DE MUDANÇAS	14
1.1.1.22		ENVIAR EMAIL	14
1.1.1.23		ANUALMENTE	15
1.1.1.24		MANTER PCSTIC	15
1.1.1.25		REVISAR PCSTIC	15
1.1.1.26		GATEWAY PARALELO	16
1.1.1.27		ORIENTAR ÁREAS DE TIC	16
1.1.1.28		ENVIAR EMAIL	16
1.1.1.29		ORIENTAR ÁREAS DE NEGÓCIO	16
1.1.1.30		ENVIAR EMAIL	17
1.1.1.31		D1 - AVALIAÇÃO DE DANOS	17
1.1.1.32		D2 - AVALIAÇÃO DE IMPACTO DE MUDANÇAS	17

2	RECURSOS	18
2.1	EQUIPES DA STIC (SRI/SBDS/SDS/SPE)	18
2.2	COORDENADORIAS DA STIC (CIT/CS/CLE)	18
2.3	GAPSTIC	18
2.4	STIC	18

1 GERENCIAMENTO DE CONTINUIDADE DE SERVIÇOS ESSENCIAIS DE TIC



1.1 GERENCIAMENTO DA CONTINUIDADE DE SERVIÇOS ESSENCIAIS DE TIC

1.1.1 ELEMENTOS DO PROCESSO

1.1.1.1 OCORRÊNCIA DE INCIDENTE

Descrição

O processo de Gerenciamento da Continuidade de Serviços Essenciais de TIC inicia com a ocorrência de incidente.

A ocorrência será informada por meio dos canais de gestão (Service Desk, TSE, Mídias, etc).

Executantes

Unidades da STIC (SRI/SBDS/SDS/SPE).

1.1.1.2 IDENTIFICAR INCIDENTE

Descrição

Identificar o incidente através dos canais de gestão (Service Desk, TSE, Mídias, etc).

Executantes

Unidades da STIC (SRI/SBDS/SDS/SPE).

1.1.1.3 AVALIAR DANOS

Descrição

Avaliar os possíveis danos devido a ocorrência do incidente.

Gerar documento de Avaliação de Danos e submetê-lo às Coordenadorias.

Executantes

Unidades da STIC (SRI/SBDS/SDS/SPE).

1.1.1.4 SUBMETER AS COORDENADORIAS

Descrição

Submeter o documento de Avaliação de Danos às Coordenadorias para avaliar a necessidade ou não de acionamento do PCSTIC.

Executantes

Unidades da STIC (SRI/SBDS/SDS/SPE).

1.1.1.5 AVALIAR DOCUMENTO

Descrição

Analisar o documento Avaliação de Danos, elaborado pelas unidades da STIC (SRI/SBDS/SDS/SPE), e avaliar sobre a necessidade ou não de acionamento do PCSTIC.

Executantes

Coordenadorias da STIC (CIT/CS/CLE).

1.1.1.6 GATEWAY EXCLUSIVO

Descrição

Caso o resultado da avaliação do documento Avaliação de Danos resulte o acionamento do PCSTIC, acionar o PCSTIC.

Caso contrário, documentar o incidente.

Executantes

Coordenadorias da STIC (CIT/CS/CLE).

1.1.1.7 ACIONAR PCSTIC

Descrição

Acionar o PCSTIC.

O PCSTIC:

- . define as etapas necessárias para a recuperação de um ou mais serviços de TIC;
- . identifica os gatilhos para a sua invocação;
- . identifica as pessoas a serem envolvidas;
- . inclui objetivos de tempo de recuperação;
- . inclui objetivos de pontos de recuperação;
- . inclui as metas de nível de serviço mínimas para cada tipo de serviço de TIC;
- . define como deverão ser as comunicações.

O PCSTIC deve ser acionado de forma que a STIC possa garantir pelo menos o menor nível de serviço acordado, através da redução do risco e planejamento da recuperação dos serviços de TIC.

Executantes

Coordenadorias da STIC (CIT/CS/CLE).

1.1.1.8 GATEWAY PARALELO

Descrição

Gateway paralelo.

Executantes

Coordenadorias da STIC (CIT/CS/CLE).

1.1.1.9 EXECUTAR AÇÕES DE CONTINGÊNCIA

Descrição

Executar ações de contingência durante e depois da ocorrência do incidente.

Para cada ocorrência de incidente, uma vez identificada o tipo de incidente a possível causa, a(s) equipe(s) responsável(is) e seus papéis e responsabilidades deve-se:

- . adotar os procedimentos, controles e regras pré-definidos no PCSTIC;
- . utilizar os formulários, checklists e relatórios a serem entregues;
- . registrar a duração de cada instrução, observação e resultado.

Executantes

Coordenadorias da STIC (CIT/CS/CLE).

1.1.1.10 AVALIAR RETORNO DOS SERVIÇOS

Descrição

Avaliar o retorno dos sistemas essenciais e estabilidade do DATACENTER para que uma vez validado as Coordenadorias possam informar ao GAPSTIC o retorno das atividades a sua normalidade e finalizar o PCSTIC.

Executantes

Coordenadorias da STIC (CIT/CS/CLE).

1.1.1.11 COORDENAR PRAZOS E AÇÕES

Descrição

Coordenar todas as ações pré-definidas no PCSTIC no intuito de garantir que as equipes sob seu comando estejam cientes de seus papéis e responsabilidades, dos procedimentos, controles e regras a serem adotados, dos formulários, checklists e relatórios a serem utilizados e entregues, bem como controlar todos os prazos pré-definidos de forma que essas ações possam evitar, neutralizar ou diminuir os danos decorrentes do incidente.

Executantes

Coordenadorias da STIC (CIT/CS/CLE).

1.1.1.12 GATEWAY PARALELO

Descrição

Gateway paralelo.

Executantes

Coordenadorias da STIC (CIT/CS/CLE).

1.1.1.13 FINALIZAR PCSTIC

Descrição

Finalizar o PCSTIC.

Executantes

Coordenadorias da STIC (CIT/CS/CLE).

1.1.1.14 COMUNICAR PARTES INTERESSADAS

Descrição

Informar as partes interessadas através de uma comunicação formal sobre:

- . a necessidade do acionamento do PCSTIC em função de incidente relacionado aos serviços essenciais providos pela STIC;
- . as ações de contingência que estão sendo tomadas e seus prazos relacionados;
- . a finalização do PCSTIC após a avaliação positiva sobre o retorno dos serviços.

Executantes

GAPSTIC.

1.1.1.15 ENVIAR EMAIL

Descrição

Enviar email as partes interessadas informando sobre ocorrência de incidente.

Executantes

GAPSTIC.

1.1.1.16 DOCUMENTAR INCIDENTE

Descrição

As unidades envolvidas da STIC deverão documentar o incidente, independente da avaliação do documento (Coordenadorias da STIC).

A documentação deverá ser informada às unidades de TIC envolvidas.

Executantes

Unidades da STIC (SRI/SBDS/SDS/SPE).

1.1.1.17 FIM DO PROCESSO

Descrição

Fim do processo após a documentação do incidente.

Executantes

Unidades da STIC (SRI/SBDS/SDS/SPE).

1.1.1.18 GERENCIAMENTO DE MUDANÇAS

Descrição

Processo responsável de controlar todo o ciclo de vida de todas as mudanças, permitindo mudanças benéficas ao negócio com o mínimo de interrupções aos serviços de TIC.

Executantes

Coordenadorias da STIC (CIT/CS/CLE).

1.1.1.19 AVALIAR IMPACTOS DE MUDANÇAS

Descrição

Avaliar o impacto de todas as mudanças sobre o Plano de Continuidade de Serviço de TIC (PCSTIC) e os planos de recuperação de TIC.

Executantes

Coordenadorias da STIC (CIT/CS/CLE).

1.1.1.20 GATEWAY EXCLUSIVO

Descrição

Caso o resultado da avaliação do documento Avaliação de Impacto de Mudanças resulte em revisar o PCSTIC, revisar o PCSTIC.

Caso contrário, não revisar o PCSTIC.

Executantes

Coordenadorias da STIC (CIT/CS/CLE).

1.1.1.21 INFORMAR GERENTE DE MUDANÇAS

Descrição

Informar ao Gerente de Mudanças que não há necessidade de revisão do PCSTIC.

Executantes

Coordenadorias da STIC (CIT/CS/CLE).

1.1.1.22 ENVIAR EMAIL

Descrição

Enviar email ao Gerente de Mudanças que não há necessidade de revisão do PCSTIC.

Executantes

Unidades da STIC (SRI/SBDS/SDS/SPE).

1.1.1.23 ANUALMENTE

Descrição

Período definido para a realização de análise de revisão do PCSTIC de, no mínimo, 01 (um) ano.

Executantes

STIC.

1.1.1.24 MANTER PCSTIC

Descrição

Manter o PCSTIC atualizado.

A sua revisão se dará:

- . anualmente ou;
- . Após a avaliação do documento Avaliação de Impacto de Mudanças indicar a necessidade de revisão.

Executantes

STIC.

1.1.1.25 REVISAR PCSTIC

Descrição

Revisar o PCSTIC objetivando a atender incidentes já conhecidos mas que ainda não foram tratados e reduzir a probabilidade ou o impacto de incidentes futuros.

Executantes

Coordenadorias da STIC (CIT/CS/CLE).

1.1.1.26 GATEWAY PARALELO

Descrição

Gateway paralelo.

Executantes

Coordenadorias da STIC (CIT/CS/CLE).

1.1.1.27 ORIENTAR ÁREAS DE TIC

Descrição

Orientar às áreas de TIC sobre o novo PCSTIC (revisado).

Executantes

Coordenadorias da STIC (CIT/CS/CLE).

1.1.1.28 ENVIAR EMAIL

Descrição

Enviar email às áreas de TIC orientado sobre o novo PCSTIC (revisado).

Executantes

Unidades da STIC (SRI/SBDS/SDS/SPE).

1.1.1.29 ORIENTAR ÁREAS DE NEGÓCIO

Descrição

Orientar às áreas de negócio sobre o novo PCSTIC (revisado).

Executantes

Coordenadorias da STIC (CIT/CS/CLE).

1.1.1.30 ENVIAR EMAIL

Descrição

Enviar email às áreas de negócio orientado sobre o novo PCSTIC (revisado).

Executantes

STIC.

1.1.1.31 D1 - AVALIAÇÃO DE DANOS

Descrição

Documento gerado pelas unidades de STIC (SRI/SBDS/SDS/SPE) que será submetido às suas respectivas Coordenadorias informando os possíveis danos devido a ocorrência do incidente.

Executantes

Unidades da STIC (SRI/SBDS/SDS/SPE).

1.1.1.32 D2 - AVALIAÇÃO DE IMPACTO DE MUDANÇAS

Descrição

Avaliar impactos de mudança nos serviços que sustentam os processos de negócio.

Analisar o impacto nas funções vitais do negócio e suas dependências, que podem conter fornecedores, pessoas, processos de negócios, serviços e processos de TI, e qualquer outro processo que suporte e/ou faça interface com a referida função vital do negócio.

Outras áreas de TIC podem ser consultadas para subsidiar a execução dessa atividade.

Gerar o relatório de impacto, informando a necessidade ou não de revisão do PCSTIC, se o incidente já é conhecido e, caso haja necessidade, tratado. Conhecimentos obtidos na análise devem ser utilizados para reduzir a probabilidade ou o impacto de incidentes futuros.

Executantes

Coordenadorias da STIC (CIT/CS/CLE).

2 RECURSOS

2.1 EQUIPES DA STIC (SRI/SBDS/SDS/SPE)

Descrição

Unidades da STIC responsáveis por detectar as ocorrências de incidentes, avaliar danos, documentar os incidentes, produzir informações gerenciais, recomendar melhorias, executar as ações de contingência do PCSTIC e avaliar o retorno dos serviços.

2.2 COORDENADORIAS DA STIC (CIT/CS/CLE)

Descrição

Unidades da STIC responsáveis avaliar impactos de mudanças, analisar a avaliação de danos enviadas pelas suas unidades subordinadas e acionar o PCSTIC, coordenar todos os prazos e ações de contingência que deverão ser executadas pelas suas unidades subordinadas, finalizar o PCSTIC, orientar as áreas de TIC e revisar o PCSTIC.

2.3 GAPSTIC

Descrição

Unidade da STIC responsável pela comunicação das partes interessadas.

2.4 STIC

Descrição

Responsável por manter o PCSTIC e orientar as áreas de negócio.