JANEIRO DE 2020

PLANO DE CONTINUIDADE DE SERVIÇOS

ESSENCIAIS DE TIC DIRETORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE

TRIBUNAL DE JUSTIÇA

**PRESIDENTE**

## Desembargador Francisco Djalma

**VICE-PRESIDENTE**

## Desembargador Laudivon Nogueira

**CORREGEDOR GERAL DE JUSTIÇA**

## Desembargador Júnior Alberto

**COMITÊ GESTOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO RESOLUÇÃO**

**Nº 226/2018**

Raimundo José Rodrigues da Costa – Diretor de Tecnologia da Informação Isaac Timóteo Oliveira Júnior - Gerente de Segurança da Informação

Juceir Rocha de Souza - Gerente de Sistemas Jean Carlos Nery da Costa - Gerente de Rede Josemar Mesquita Souza – Analista de Sistemas Alessandro de Araújo Mendonça - Técnico Judiciário Ismael Alves de Souza - Técnico Judiciário

André Luiz Silva de Souza – Analista de Sistemas Shandler Menezes Gama - Técnico Judiciário Wirton Santos de Almeida - Técnico Judiciário Renato Luis Travasso – Assessor Técnico Nivaldo Rodrigues da Silva - Técnico Judiciário Shelda Farhat Araújo - Técnico Judiciário Afonso Evangelista Araújo- Assessor Técnico Amilar Sales Alves – Técnico Judiciário

Victor Moura Baldan – Assessor Técnico Neyvo Pinheiro de Souza– Analista de Sistemas João de Oliveira Lima Neto – Técnico Judiciário

# Sumário

Tabelas 6 Figuras 7 Apresentação 8

1. Introdução 9
2. Revisão dos Manuais 11
	1. Gerência de Sistemas 12
	2. Gerência de Banco de Dados e Segurança da Informação 14
3. Estimativa dos Riscos e Procedimentos 19
4. Conclusão 22

# Tabelas

Tabela1 - Estimativados Riscos de Procedimentos daDITEC 21

# Figuras

Figura 1- Organograma atual da DITEC 9

# Apresentação

O presente documento tem por objeto apresentar o Plano de Continuidade de Serviços da Diretoria de Tecnologia da Informação (DITEC) do Tribunal de Justiça do Estado do Acre.

A elaboração desse Plano é uma iniciativa para atendimento a Resolução 211/2015 do CNJ, CAP. III, SEÇÃO I - ART 10º - § 2º, que estabelece o Plano de Continuidade de Serviços Essenciais de TIC.

# Introdução

O Poder Judiciário do Estado do Acre vem transpondo grandes modificações basilares nos últimos anos, tendo como principal finalidade a excelência na prestação jurisdicional. Um dos principais alicerces para essa transformação é a Tecnologia da Informação. Essas mudanças foram realizadas através de notável investimento em sistemas de informação, infraestrutura e recursos humanos de TI, juntamente com a excepcional colaboração de doações realizadas pelo CNJ, de forma que atualmente o TJAC é reconhecido como um moderno e eficiente Tribunal de Justiça Estadual do país.

O corrente documento propõe plano de continuidade de serviços da DITEC, alicerçada em eventos consistentes evidenciados nos tópicos subsequentes.

A atual estrutura organizacional da Diretoria de Tecnologia da Informação (DITEC) é composta por uma Gerência de Sistemas, uma Gerência de Redes, uma Gerência de Banco de Dados e Segurança, conforme apresentado na Figura 1 abaixo.

GESIS

Gerênciade Sistemas

DITEC

Diretoriade Tecnologiada Informação

GERED

Gerênciade Redes

GEBAN

Gerênciade Bancos de Dados e Segurança

*Figura 1- Organograma atual da DITEC*

Com a publicação das Resoluções do TPADM n° 236 e 237, de 24 de abril de 2019, criou-se uma nova estrutura organizacional da Diretoria de Tecnologia da Informação (DITEC) composta por uma Gerência de Sistemas, uma Gerência de Redes, uma Gerência de Segurança da Informação e uma Gerência de Serviços, conforme apresentado na Figura 2 abaixo.

A Nova estrutura organizacional da DITEC é para atendimento a Resolução 211/2015 CNJ.

GESIS

Gerência de Sistemas

GERED

DITEC

Diretoria de Tecnologia da Informação

Gerência de Redes

GESEG

Gerência de Segurança da Informação

GESER

Gerência de Serviços de TI

*Figura 2- Novo organograma da DITEC*

# Catálogo de Serviços

O Catálogo de Serviços oferta uma visão clara de quais serviços realizados pela diretoria de tecnologia da informação. Este instrumento é utilizado requisitar os serviços da DITEC, viabilizando a boa governança em que os principais termos, condições e controles definidos nele estejam integrados aos processos de prestação de serviço da organização. Ele permite que a organização melhore o planejamento, a entrega e o suporte aos serviços.

* 1. Conceitos utilizados

**Serviço:** é a entrega de valor a um usuário. Quando se atende a uma necessidade ou resolve- se um determinado problema.

**Atividade:** Execução de uma tarefa. Em muitos casos será necessário realizar várias atividades para entregar um serviço, entretanto, contabiliza-se somente 01 serviço.

**Catálogo de Serviços** é o instrumento utilizado para fornecer serviços a usuários.

* 1. Resolução COJUS 29/2017 - institucionalização do sistema GLPI

A institucionalização do sistema GLPI (Gestão Livre de Parque de Informática), permitiu a abertura de chamados técnicos à Diretoria de Tecnologia da Informação, com acompanhamento real dos servidores solicitados, além do controle de todo o parque de equipamentos do TJAC.

Com a adoção do sistema, os benefícios proporcionados dinamizaram a gestão do patrimônio de TIC do TJAC, onde tornou possível a implantação do Catálogo de Serviços.

A nova ferramenta é uma forma eficaz de controle e acompanhamento dos serviços, centralizando e computando todos os chamados técnicos, agilizando o atendimento da DITEC e Gerências subordinadas.

## Continuidade de Serviços

Considerando a atual e futura estrutural organizacional da DITEC, abordaremos os procedimentos, riscos, ação preventiva, e mecanismo de controle e monitoramentos dos serviços por Gerência, destacando as informações relevantes.

## Gerênciade Sistemas

|  |  |
| --- | --- |
| **Procedimento** | DESENVOLVER SISTEMAS OU NOVAS FUNCIONALIDADES EMSISTEMAS EXISTENTES |
| **Risco** | Não aprovação do estudo de viabilidade político, econômico, técnico oude prioridade da Gestão. |
| **Ação Preventiva**(medida de resposta ao risco) |
| Prever/Incluir antecipadamente no planejamento estratégico e orçamentário do TJAC. |
| **Mecanismo de Controle e****Monitoramento** | Acompanhar a execução do planejamento estratégico de TIC, ou através do Sistema GLPI ou SEI. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Procedimento** | INSTALAR SISTEMAS, APLICATIVOS E PROGRAMAS |
| **Risco** | Não está disponível o sistema, aplicativo ou programa para instalação |
| **Ação Preventiva**(medida de resposta ao risco) |
| Incluir o sistema, aplicativo ou programa no servidor de backup local ou datacenter do TJAC. |
| **Mecanismo de Controle e****Monitoramento** | Sempre incluir/verificar os sistemas, aplicativo e programas no servidor de backup. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Procedimento** | ATENDER OS USUÁRIOS DOS SISTEMAS |
| **Risco** | Não existir disponibilidade de atendimento imediato. |
| **Ação Preventiva**(medida de resposta ao risco) |
| O usuário pode registrar a solicitação no sistema GLPI da DITEC, para criar a ordem deprioridade da abertura do chamado. |
| **Mecanismo de Controle e****Monitoramento** | Consultar no sistema GLPI a solicitação. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Procedimento** | DEFINIR ROTINAS DE CONTINGÊNCIA PARA OS SISTEMASAPLICATIVOS |
| **Risco** | Sistemas ficarem indisponíveis antes da divulgação da informação. |
| **Ação Preventiva**(medida de resposta ao risco) |
| Realizar backup diariamente do banco de dados e sistemas alinhado com a Gerência deSegurança da Informação |
| **Mecanismo de****Controle e Monitoramento** | Verificação do agendamento automático da rotina de cópia de segurança. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Procedimento** | GERENCIAMENTO DOS BANCOS DE DADOS |
| **Risco** | Travamento do banco de dados |
| **Ação Preventiva**(medida de resposta ao risco) |
| Evitar o Deadlocks nos bancos de dados pelos sistemas e ferramentas de acesso. |
| **Mecanismo de Controle e****Monitoramento** | Instalar/fiscalizar os programas agentes de monitoramento dos bancos de dados. |

* 1. Gerênciade SegurançadaInformação

|  |  |
| --- | --- |
| **Procedimento** | GESTÃO DA CAPACIDADE ARMAZENAMENTO |
| **Risco** | Corromper a integridade lógica ou física dos sistemas, arquivos ou bancode dados |
| **Ação Preventiva**(medida de resposta ao risco) |
| Gerenciar o espaço ocupado pelos sistemas, arquivos e banco de dados, e realizar backupincremental e total. |
| **Mecanismo de****Controle e Monitoramento** | Instalar/fiscalizar os programas agentes de monitoramento dos serviços dos computadores servidores e storages. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Procedimento** | BACKUP E RESTORE DOS DADOS |
| **Risco** | Não está disponível área de armazenamento para salvar ou restaurar asinformações dos sistemas, aplicativo ou programa do TJAC. |
| **Ação Preventiva**(medida de resposta ao risco) |
| Prever/Incluir antecipadamente no planejamento estratégico e orçamentário do TJAC a aquisiçãode Storage. |
| **Mecanismo de Controle e****Monitoramento** | Instalar/fiscalizar os programas agentes de monitoramento dos serviços dos computadores servidores e storages. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Procedimento** | GERENCIAR IMAGENS |
| **Risco** | Descontinuidade do Sistema Operacional do Computador |
| **Ação Preventiva**(medida de resposta ao risco) |
| Criar uma nova imagem do Sistema Operacional Ativo e atualizar no parque computacional doTJAC. |
| **Mecanismo de Controle e****Monitoramento** | Acompanhar via internet as informações das empresas de tecnologia da informação em relação as atualizações de seus produtos. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Procedimento** | SOLICITAÇÃO DE ACESSO DE USUÁRIO AOS SERVIÇOS DE TI |
| **Risco** | Não efetivar a solicitação de acesso, ou solicitação com dadosinsuficientes, ou não autorizada pela política de segurança da informação. |
| **Ação Preventiva**(medida de resposta ao risco) |
| O usuário pode registrar a solicitação no sistema GLPI da DITEC, para criar a ordem deprioridade da abertura do chamado. |
| **Mecanismo de Controle e****Monitoramento** | Consultar no sistema GLPI a solicitação. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Procedimento** | CONTROLE DE PROGRAMAS MALICIOSOS |
| **Risco** | Infecção de Vírus ou outras ameaças no computador. |
| **Ação Preventiva**(medida de resposta ao risco) |
| Manter todos os computares e a rede comunicação livres de vírus ou ameaças. Sempre renovar as licenças do sistema corporativo de antivírus.Sempre manter os softwares atualizados. |
| **Mecanismo de Controle e Monitoramento** | Acompanhar via internet as informações das empresas de tecnologia da informação em relação as atualizações de seus produtos.Analisar os relatórios, logs e alertas dos sistemas de segurança doTJAC. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Procedimento** | DISTRIBUIÇÃO DE ATUALIZAÇÕES CRÍTICAS DE SEGURANÇA |
| **Risco** | Congestionamento na rede lógica na realização da atualização noscomputadores. |
| **Ação Preventiva**(medida de resposta ao risco) |
| Encaminhar as atualizações para os computadores de cada localidade. |
| **Mecanismo de Controle e Monitoramento** | Acompanhar via internet as informações das empresas de tecnologia da informação em relação as atualizações de seus produtos.Analisar os relatórios, logs e alertas dos sistemas de segurança doTJAC. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Procedimento** | CONTROLE DE SPAM |
| **Risco** | Ataque de Spam |
| **Ação Preventiva**(medida de resposta ao risco) |
| Monitoramento dos computadores servidores anti-spam e manter otimizada as regras debloqueio de mensagens. |
| **Mecanismo de Controle e****Monitoramento** | Analisar os relatórios, logs e alertas dos sistemas de segurança do TJAC. |

## Gerênciade Redes

|  |  |
| --- | --- |
| **Procedimento** | SOLICITAÇÃO DE PONTO DE REDE |
| **Risco** | Não possuir material para confeccionar o ponto lógico. |
| **Ação Preventiva**(medida de resposta ao risco) |
| A solicitação é atendida pela DRVAC através de contrato de manutenção predial. |
| **Mecanismo de Controle e****Monitoramento** | Consultar no sistema GLPI a solicitação. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Procedimento** | CONTROLE DA REDE ESTRUTURADA |
| **Risco** | Indisponibilidade da rede |
| **Ação Preventiva**(medida de resposta ao risco) |
| Contratação de outra operadora para fornecer link de internet.Instalação de rádio de comunicação quando possível.Instalar fibra óptica redundante. |
| **Mecanismo de Controle e****Monitoramento** | Consultar/acompanhar o sistema de monitoramento da rede lógica do TJAC. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Procedimento** | REGISTRO DE CHAMADOS DOS SERVIÇOS TERCEIRIZADOS DETELECOMUNICAÇÃO |
| **Risco** | Indisponibilidade da rede |
| **Ação Preventiva**(medida de resposta ao risco) |
| Cadastrar chamado de manutenção e suporte. |
| **Mecanismo de Controle e****Monitoramento** | Consultar no sistema GLPI a solicitação.Verificar se o acordo de nível de serviço contratado está sendo obedecido. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Procedimento** | ATUAR NA SEGURANÇA FÍSICA E LÓGICA DA REDE |
| **Risco** | Indisponibilidade da rede |
| **Ação Preventiva**(medida de resposta ao risco) |
| Realizar periodicamente, quando possível, manutenção preventiva e corretiva dos equipamentosde redes. |
| **Mecanismo de Controle e****Monitoramento** | Consultar/acompanhar o sistema de monitoramento da rede lógica do TJAC. |

* 1. Gerênciade Serviços

|  |  |
| --- | --- |
| **Procedimento** | MANUTENÇÃO DE BENS EM GARANTIA |
| **Risco** | Equipamento fora de garantia. |
| **Ação Preventiva**(medida de resposta ao risco) |
| Solicitar continuidade de garantia.Elaborar plano de aquisição de peças de reposição/manutenção e incluir no orçamento do TJAC. |
| **Mecanismo de Controle e****Monitoramento** | Acompanhar/fiscalizar as garantias dos equipamentos no ERP e/ou GLPI. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Procedimento** | MANUTENÇÃO DE BENS FORA DA GARANTIA |
| **Risco** | Manutenção inviável. |
| **Ação Preventiva**(medida de resposta ao risco) |
| Elaborar plano de aquisição de peças de reposição/manutenção e incluir no orçamento do TJAC |
| **Mecanismo de Controle e****Monitoramento** | Consultar no sistema GLPI a solicitação. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Procedimento** | FORNECER SUPORTE INICIAL (1º Nível) AOS USUÁRIOS |
| **Risco** | Não existir disponibilidade de atendimento imediato. |
| **Ação Preventiva**(medida de resposta ao risco) |
| O usuário pode registrar a solicitação no sistema GLPI da DITEC, para criar a ordem deprioridade da abertura do chamado. |
| **Mecanismo de Controle e****Monitoramento** | Consultar no sistema GLPI a solicitação. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Procedimento** | EXECUTAR MANUTENÇÃO PREVENTIVA E CORRETIVA DOSEQUIPAMENTOS DE TI EM TODAS AS UNIDADES |
| **Risco** | Não existir disponibilidade financeira para realizar a aquisição dematerial de reposição, diária para deslocamento dos técnicos para atendimento imediato. |
| **Ação Preventiva**(medida de resposta ao risco) |
| O usuário pode registrar a situação/necessidade no sistema GLPI da DITEC, para atenderprioritariamente o chamado. |
| **Mecanismo de****Controle e Monitoramento** | Consultar no sistema GLPI a solicitação. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Procedimento** | GERENCIAR O INVENTÁRIO E O PARQUE DE EQUIPAMENTOS EPEÇAS DE TI |
| **Risco** | Não existir disponibilidade financeira para:1. Realizar a aquisição/substituição dos equipamentos e peças de

reposição;1. Diárias para deslocamento dos técnicos realizar inventário dos equipamentos.
 |
| **Ação Preventiva**(medida de resposta ao risco) |
| O usuário pode registrar a situação/necessidade no sistema GLPI da DITEC, para atenderprioritariamente o chamado. |
| **Mecanismo de****Controle e Monitoramento** | Consultar no sistema GLPI a solicitação. |

# Estimativados procedimentos dos serviços

Esta seção apresenta uma estimativa dos procedimentos dos serviços por Gerência da DITEC.

|  |
| --- |
| **Estimativa dos Procedimentos dos serviços da DITEC** |
| **Gerência** | **Quantidade de Procedimentos** | **Quantidade de Riscos** |
| Sistemas | 5 | 5 |
| Segurança da Informação | 7 | 7 |
| Redes | 5 | 5 |
| Serviços | 5 | 5 |
| **Quantidade Total:** | **22** | **22** |

*Tabela 1 - Estimativa dos Procedimentos dos serviços da DITEC*

# 4. Conclusão

A Tecnologia da Informação, individualmente não é apta para construir resultados assertivos para o negócio de uma instituição. Para que isso aconteça, é necessário que a TI esteja ordenada aos objetivos estratégicos da mesma. Com a finalidade de atingir tais soluções, é primordial interpretar os objetivos estratégicos da instituição em objetivos mínimos, em seguida, determinar as metas e ações de TIC mais adequada que possam auxiliar a sua conquista.



PODER JUDICIA' RIO DO ESTADO DO ACRE

**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**

**Diretoria de Tecnologia da Informação**

[www.tjac.jus.br](http://www.tjac.jus.br/)

Rua Tribunal de Justiça, s/n. Via Verde. 69.920-193 Rio Branco-AC | (68) 3302-0360 / 3302-0361