

JULHO DE 2022

V1

PLANO DE CONTINUIDADE DE SERVIÇOS
ESSENCIAIS DE TIC
DIRETORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
TRIBUNAL DE JUSTIÇA

PRESIDENTE

Desembargadora Waldirene Cordeiro

VICE-PRESIDENTE

Desembargador Roberto Barros

CORREGEDOR GERAL DE JUSTIÇA

Desembargador Elson Mendes

COMITÊ GESTOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO RESOLUÇÃO

Nº 226 / 2018

Afonso Evangelista Araújo – Diretor de Tecnologia da Informação

Elson Correia de Oliveira Neto - Gerente de Segurança da Informação

Juceir Rocha de Souza - Gerente de Sistemas

Jean Carlos Nery da Costa - Gerente de Rede

Samuel Braz de Araújo – 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

Raimundo José Rodrigues da Costa - 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. Catálogo de Serviços	10
3. Continuidade de Serviços	11
3.1 Gerência de Sistemas	11
3.2 Gerência de Segurança da Informação	13
3.3 Gerência de Redes	16
4. Estimativa dos procedimentos dos serviços	20
4. Conclusão	21



Tabelas

Tabela 1 - Estimativa dos Procedimentos dos serviços da DITEC _____20



Figuras

Figura 1- Novo organograma 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 370/2021 do CNJ, SEÇÃO III - ART 36, que estabelece o Plano de Continuidade de Negócios ou Serviços Essenciais de TIC.

1. 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.

Com a publicação das Resoluções do TPADM nº 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 370/2021 CNJ.

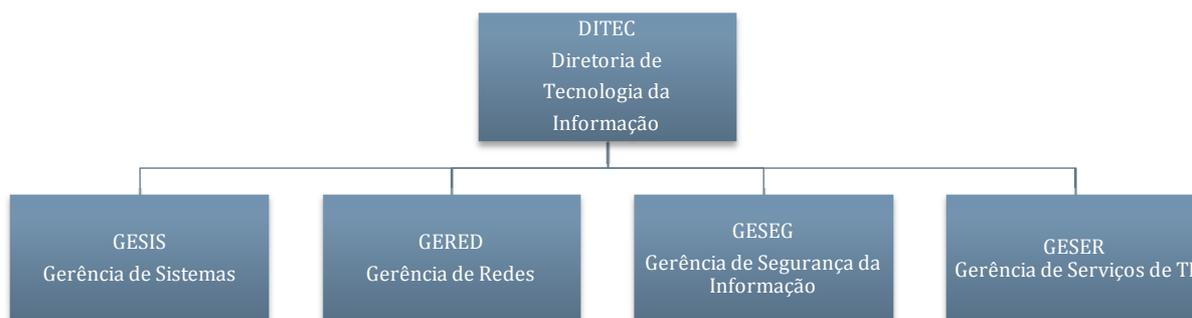


Figura 1- Novo organograma da DITEC

2. 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.

2.1 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.

2.2 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.

3. 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.

3.1 Gerência de Sistemas

Procedimento	DESENVOLVER SISTEMAS OU NOVAS FUNCIONALIDADES EM SISTEMAS EXISTENTES
Risco	Não aprovação do estudo de viabilidade político, econômico, técnico ou de 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 de prioridade da abertura do chamado.	
Mecanismo de Controle e Monitoramento	Consultar no sistema GLPI a solicitação.

Procedimento	DEFINIR ROTINAS DE CONTINGÊNCIA PARA OS SISTEMAS APLICATIVOS
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 de Segurança 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.

3.2 Gerência de Segurança da Informação

Procedimento	GESTÃO DA CAPACIDADE ARMAZENAMENTO
Risco	Corromper a integridade lógica ou física dos sistemas, arquivos ou banco de dados
Ação Preventiva (medida de resposta ao risco)	
Gerenciar o espaço ocupado pelos sistemas, arquivos e banco de dados, e realizar backup incremental 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 as informações 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 aquisição de 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 do TJAC.	
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 dados insuficientes, 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 de prioridade 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)	
<p>Manter todos os computadores e a rede comunicação livres de vírus ou ameaças.</p> <p>Sempre renovar as licenças do sistema corporativo de antivírus.</p> <p>Sempre manter os softwares atualizados.</p>	
Mecanismo de Controle e Monitoramento	<p>Acompanhar via internet as informações das empresas de tecnologia da informação em relação as atualizações de seus produtos.</p> <p>Analisar os relatórios, logs e alertas dos sistemas de segurança do TJAC.</p>



Procedimento	DISTRIBUIÇÃO DE ATUALIZAÇÕES CRÍTICAS DE SEGURANÇA
Risco	Congestionamento na rede lógica na realização da atualização nos computadores.
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 do TJAC.

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 de bloqueio de mensagens.	
Mecanismo de Controle e Monitoramento	Analisar os relatórios, logs e alertas dos sistemas de segurança do TJAC.

3.3 Gerência de 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 DE TELECOMUNICAÇÃO
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 equipamentos de redes.	
Mecanismo de Controle e Monitoramento	Consultar/acompanhar o sistema de monitoramento da rede lógica do TJAC.

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 de prioridade da abertura do chamado.	
Mecanismo de Controle e Monitoramento	Consultar no sistema GLPI a solicitação.

Procedimento	EXECUTAR MANUTENÇÃO PREVENTIVA E CORRETIVA DOS EQUIPAMENTOS DE TI EM TODAS AS UNIDADES
Risco	Não existir disponibilidade financeira para realizar a aquisição de material 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 atender prioritariamente o chamado.	
Mecanismo de Controle e Monitoramento	Consultar no sistema GLPI a solicitação.



Procedimento	GERENCIAR O INVENTÁRIO E O PARQUE DE EQUIPAMENTOS E PEÇAS DE TI
Risco	Não existir disponibilidade financeira para: <ol style="list-style-type: none">1. Realizar a aquisição/substituição dos equipamentos e peças de reposição;2. 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 atender prioritariamente o chamado.	
Mecanismo de Controle e Monitoramento	Consultar no sistema GLPI a solicitação.

4. Estimativa dos 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	9	9
Quantidade Total:	21	21

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 JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
TRIBUNAL DE JUSTIÇA
Diretoria de Tecnologia da Informação

www.tjac.jus.br

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