

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

V1



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
TRIBUNAL DE JUSTIÇA
Maio de 2024

PRESIDENTE

Desembargadora Regina Ferrari

VICE-PRESIDENTE

Desembargador Luís Camolez

CORREGEDOR GERAL DE JUSTIÇA

Desembargador Samoel Evangelista

COMITÊ GESTOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO RESOLUÇÃO

Nº 291/2023

Sumário

Tabelas	6
Figuras	7
Apresentação	8
1. Introdução	9
2. Catálogo de Serviços	11
3. Continuidade de Serviços	12
3.1 Gerência de Sistemas	12
3.2 Gerência de Segurança da Informação	14
3.3 Gerência de Redes	17
3.4 Gerência de Serviços de TIC	19
4. Estimativa dos procedimentos dos serviços	21
4. Conclusão	22



Tabelas

Tabela 1 - Estimativa dos Procedimentos dos serviços da DITEC _____ 21



Figuras

Figura 1- Novo organograma da DITEC _____ 10



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 Plano de Continuidade de Serviços (PCS) é um documento estratégico que visa garantir a manutenção e o funcionamento ininterrupto dos serviços essenciais de tecnologia da informação.

Neste contexto, a DITEC reconhece a importância crucial da disponibilidade, integridade e confidencialidade das informações, bem como a necessidade de preservar a operacionalidade dos sistemas e infraestrutura tecnológica, mesmo diante de eventos adversos, como desastres naturais, falhas de hardware ou software, ataques cibernéticos ou qualquer outro incidente que possa impactar a continuidade dos serviços.

O PCS foi elaborado com base em uma abordagem proativa e preventiva, adotando medidas preventivas, corretivas e de recuperação para minimizar interrupções significativas e garantir a rápida retomada das atividades em caso de ocorrência de incidentes. Além disso, busca-se assegurar a prontidão da equipe da DITEC, fornecendo orientações claras sobre as responsabilidades e ações a serem tomadas em situações de emergência.

Este documento descreve os procedimentos, protocolos e diretrizes necessários para o planejamento e execução de ações de continuidade de serviços. É destinado a todos os colaboradores da DITEC, fornecendo uma visão abrangente das etapas a serem seguidas para garantir a continuidade operacional e a manutenção da qualidade dos serviços de tecnologia da informação.

A DITEC reafirma o seu compromisso em implementar e aprimorar constantemente o Plano de Continuidade de Serviços, garantindo assim a resiliência dos sistemas e serviços de TI, a proteção dos dados e o atendimento eficiente às demandas do Tribunal de Justiça do Estado do Acre.

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.

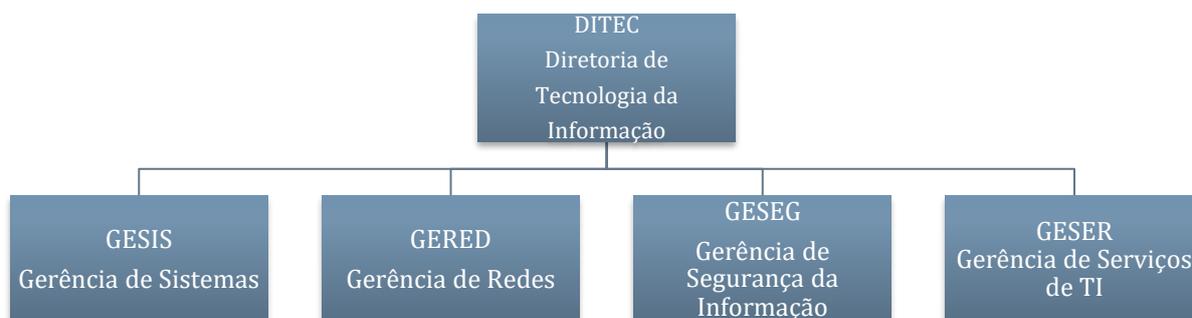


Figura 1- Novo organograma da DITEC

2. Catálogo de Serviços

O Catálogo de Serviços é uma ferramenta valiosa que oferece transparência sobre os serviços oferecidos pela Diretoria de Tecnologia da Informação. Com ele, é possível requisitar com clareza e eficiência os serviços da DITEC, assegurando a adoção de uma governança sólida e confiável. O Catálogo integra os principais termos, condições e controles determinados pelos processos de prestação de serviço da organização, permitindo que ela possa aprimorar o planejamento, entrega e suporte de seus serviços. Trata-se, portanto, de um instrumento essencial para o sucesso da organização.

2.1 Conceitos utilizados

Os **serviços** referem-se a atividades econômicas intangíveis que são realizadas para atender às necessidades ou desejos dos clientes. Ao contrário de bens tangíveis, os serviços são inseparáveis daqueles que os fornecem e são consumidos assim que são produzidos

Atividade: em geral, é uma ação ou tarefa realizada por uma pessoa, organização ou sistema. No contexto dos serviços, as atividades são as etapas ou processos envolvidos na prestação de um serviço específico.

Catálogo de Serviços é uma lista ou um conjunto de informações detalhadas sobre os serviços oferecidos por uma empresa ou organização. Ele fornece aos clientes ou usuários uma visão geral dos serviços disponíveis, suas descrições, recursos, opções, preços, termos e condições, entre outros detalhes relevantes. O catálogo de serviços é uma ferramenta importante para comunicação e marketing, ajudando os clientes a entenderem o que está disponível e fazerem escolhas informadas sobre os serviços que desejam adquirir.

Central de Serviços: plataforma que fornece uma interface centralizada para que os usuários possam registrar e acompanhar solicitações de serviço, incidentes e problemas. Isso permite uma comunicação transparente e eficaz entre os usuários e a equipe de suporte.

Sonda: empresa terceirizada que atua no atendimento de serviços de microinformática, por meio do 'Chamado Fácil' da plataforma Aranda, que substituiu o sistema GLPI, inovando o suporte técnico aos servidores, servidoras, magistradas e magistrados.

Aranda: Service Desk que oferece recursos de geração de relatórios e métricas para acompanhar o desempenho do serviço de TI, monitorar os tempos de resposta, identificar áreas de melhoria e avaliar a satisfação do usuário.

3. Continuidade de Serviços

Tendo em vista a estrutura organizacional atual da DITEC, abordaremos os procedimentos, riscos, ação preventiva e instrumentos de monitoramentos e controle dos serviços gerenciados, destacando aspectos relevantes para a gestão eficiente do TJAC.

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 Aranda, GRP 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 Chamado Fácil da DITEC, para criar a ordem de prioridade da abertura do chamado.	
Mecanismo de Controle e Monitoramento	Consultar no sistema Chamado Fácil 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 Chamado Fácil da DITEC, para criar a ordem de prioridade da abertura do chamado.	
Mecanismo de Controle e Monitoramento	Consultar no sistema Chamado Fácil 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 computadores 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 do TJAC.



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 ARANDA (SONDA) 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 ARANDA 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.

3.4 Gerência de Serviços de TIC

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 SEI.

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 Chamado Fácil 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 Chamado Fácil da DITEC, para criar a ordem de prioridade da abertura do chamado.	
Mecanismo de Controle e Monitoramento	Consultar no sistema Chamado Fácil 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 Chamado Fácil da DITEC, para atender prioritariamente o chamado.	
Mecanismo de Controle e Monitoramento	Consultar no sistema Chamado Fácil a solicitação.

Procedimento	GERENCIAR O INVENTÁRIO E O PARQUE DE EQUIPAMENTOS E PEÇAS DE TI
Risco	Não existir disponibilidade financeira para: 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 Chamado Fácil da DITEC, para atender prioritariamente o chamado.	
Mecanismo de Controle e Monitoramento	Consultar no sistema Chamado Fácil 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	4	4
Serviços de TIC	5	5
Quantidade Total:	21	21

Tabela 1 - Estimativa dos Procedimentos dos serviços da DITEC

4. Conclusão

O Plano de Continuidade de Serviços (PCS) é uma estratégia elaborada por uma organização para garantir que suas operações críticas possam ser mantidas ou retomadas em caso de interrupções ou desastres. O objetivo principal de um PCS é minimizar os impactos negativos e as consequências de eventos disruptivos, permitindo que o Tribunal de Justiça do Acre continue funcionando de forma eficaz e atenda às necessidades de seus servidores.

Em suma, o PCS é essencial para a resiliência e a sustentabilidade das operações de uma organização. Ele envolve a identificação dos processos e serviços críticos, a avaliação dos riscos e vulnerabilidades, o desenvolvimento de estratégias de mitigação, a implementação de planos de contingência e a realização de testes e exercícios para garantir a eficácia do plano.

Ao ter um PCS bem estruturado, a DITEC estará mais preparada para lidar com eventos inesperados, como falhas de sistemas, desastres naturais, ciberataques, entre outros. Alguns benefícios de um PCS adequado incluem:

1. **Minimização de interrupções:** O PCS ajuda a minimizar a duração e o impacto de interrupções, permitindo uma resposta rápida e eficiente em situações de crise.
2. **Proteção da reputação:** Ao manter as operações essenciais, mesmo em situações adversas, uma organização pode proteger sua reputação e a confiança de seus clientes, parceiros e partes interessadas.
3. **Redução de perdas financeiras:** Um PCS eficaz ajuda a reduzir as perdas financeiras decorrentes de interrupções nos negócios, garantindo a continuidade das receitas e a minimização dos custos relacionados à recuperação.
4. **Conformidade regulatória:** Na Diretoria de Tecnologia da Informação que têm regulamentações específicas e exigem a implementação de um PCS, garantindo o cumprimento de obrigações legais e regulatórias.
5. **Melhoria da resiliência organizacional:** O PCS promove a resiliência organizacional, permitindo que a organização se recupere rapidamente de eventos disruptivos e aprenda com essas experiências para melhorar sua capacidade de enfrentar futuros desafios.

Em resumo, um Plano de Continuidade de Serviços é uma ferramenta essencial para garantir a resiliência, a sustentabilidade e a capacidade de recuperação de uma organização diante de eventos disruptivos. Ele envolve uma abordagem estruturada para identificar riscos, implementar medidas de mitigação e garantir a continuidade das operações críticas, minimizando os impactos negativos nos serviços e nos clientes.



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