

PLANO DE CONTINGÊNCIA E CONTINUIDADE DE NEGÓCIOS



Sumário

1. INTRODUÇÃO	3
2. CONTINGÊNCIAS DE INFRAESTRUTURAS FÍSICAS	5
3. CONTINGÊNCIAS DE PESSOAL	9
4. CONTINGÊNCIAS DE INFRAESTRUTURAS TECNOLÓGICAS	11

1. INTRODUÇÃO

O Plano de Contingência e de Continuidade de Negócios pode ser entendido como o conjunto de medidas preventivas e procedimentos de recuperação, no caso de qualquer interrupção de negócios. Estas medidas, vão muito além da simples adoção de um plano de seguro e, devem garantir a capacidade do grupo FONTECRED em operar em bases contínuas. Para tanto, esse plano deve assegurar que todos os processos críticos têm seus riscos identificados, avaliados, monitorados e controlados. O presente plano envolve basicamente quatro grupos, a saber:

- **CONTINGÊNCIAS DE INFRAESTRUTURAS FÍSICAS:** assim compreendidas as situações de catástrofes naturais ou não, tais como inundações, incêndios, desabamentos etc. que impeçam o acesso e/ou utilização das instalações do grupo FONTECRED, como também danos físicos relevantes a instalações e/ou equipamentos, intencionais ou não e ainda falhas no fornecimento de energia elétrica.
- **CONTINGÊNCIAS DE PESSOAL:** aquelas onde os associados-chave não estão presentes por motivos de greves, doença, licenças etc.
- **CONTINGÊNCIAS DE INFRAESTRUTURAS TECNOLÓGICAS:** compreendidas as situações de inacessibilidade, falha ou perda de quaisquer recursos de TI, tais como *hardware, software, Telecom, rede* e segurança.
- **CONTINGÊNCIA DE SERVIÇOS EXTERNOS:** compreendidas as situações de não prestação de serviço contratado considerado crítico / essencial aos processos da FONTECRED.

O presente Plano de Contingência e de Continuidade de Negócios é de uso Da FONTECRED, sendo sua manutenção e atualização de responsabilidade do COMITÊ de CONTINGÊNCIA, a fim de mantê-lo consistente com as operações e estratégias correntes. Além disso, este plano deve ser testado periodicamente para assegurar que a FONTECRED possa executá-la num evento de descontinuidade dos negócios.

EQUIPE

O Plano de Contingência e de Continuidade de Negócios deve ser de pleno conhecimento do COMITÊ de CONTINGÊNCIA, cuja responsabilidade é gerenciar todo o *staff* FONTECRED em quaisquer das situações de contingência previstas nesse manual. Esse grupo é soberano em qualquer decisão em situações de contingência e é formado pelo responsável da área de TI e pelo diretor responsável por Risco Operacional e pelo diretor da Administração e tem a responsabilidade de eleger seus substitutos em caso de suas ausências.

Cabe ao COMITÊ de CONTINGÊNCIA:

- Identificar e analisar impactos nos negócios e perdas potenciais;
- Garantir a continuidade dos negócios, operações e serviços;
- Priorizar os processos críticos definidos corporativamente, incluindo todas as atividades da linha de frente às áreas de suporte;
- Estabelecer detalhadamente todas as atividades, procedimentos, responsabilidades e necessidades de recursos no momento de uma eventual interrupção no Plano de Contingência e Continuidade de Negócios;
- Garantir que as informações sobre o plano de contingência e de continuidade de negócios estejam sempre atualizadas e acessíveis (física e eletronicamente);
- Informar novos funcionários sobre a política existente na instituição e, incentivar a participação no treinamento do plano de contingência e de continuidade de negócios;
- Definir responsabilidade de atuação para cada funcionário, na execução do plano de contingência e de continuidade de negócios;
- Manter equipes treinadas nas suas respectivas responsabilidades para agilizarem o processo de recuperação e continuidade de qualquer negócio;
- Analisar periodicamente a documentação existente para suportar a restauração do ambiente em situação de contingência;
- Manter uma lista de contatos atualizada, inclusive de principais fornecedores e clientes;
- Testar as ações para restauração do ambiente;
- Simular situações emergenciais;
- Preparar ações necessárias à recuperação do funcionamento regular da FONTECRED.

SITES DE CONTINGÊNCIA

A FONTECRED SCD S.A. Dispõe do escritório de MG, porém ela irá liberar seus funcionários para que trabalhem de suas casas remotamente em caso de contingência, cuja estrutura seja a mais viável para nossa operação, entendendo que todo colaborador tenha em sua residência energia elétrica e conexão com a internet. Nesses casos será possível também que colaboradores acessem o ambiente de forma remota através de acesso seguro (VPN), podendo trabalhar de suas residências ou em casos de extrema urgência que o colaborador acesse nosso ambiente de um computador pessoal (Casos de extrema Urgência).

2. CONTINGÊNCIAS DE INFRAESTRUTURAS FÍSICAS

Acesso a FONTECRED SP

Os prédios onde se encontram as instalações da FONTECRED também contam com equipes de portaria 24 horas. O acesso de visitantes às salas da FONTECRED é dado somente com identificação por foto e documento na recepção do condomínio, mediante prévia autorização da FONTECRED, que realizam um cadastro na portaria e será liberado nas catracas principais para as dependências do prédio da FONTECRED, podendo optar pela escada ou pelos elevadores para ter acesso a sala da FONTECRED.

O acesso às áreas comuns da FONTECRED é efetuado somente pelos funcionários da FONTECRED, mediante a presença de um Funcionário que os acompanhará por todo o tempo de permanência. Aos Associados, o acesso às áreas comuns do FONTECRED é controlado através de sistema de controle de acesso eletrônico por leitor Biométricos e dispositivo eletromagnético, ficando o acesso aos equipamentos críticos do FONTECRED permitido somente aos Funcionários das áreas de TI, Gerente de Crédito, Diretoria também via Leitor Biométrico.

Serviços críticos para as atividades Da FONTECRED

A FONTECRED considera o fornecimento de energia elétrica como serviço crítico para suas atividades. A FONTECRED dispõe de equipamentos de *nobreak* para os servidores e link' s, colaboradores utilizam notebook' s desta forma podendo trabalhar normalmente até que a energia retorne. Todos acionados automaticamente em caso de falha no fornecimento de energia.

SITUAÇÕES DE CONTINGÊNCIA PREVISTAS

Desastres e Catástrofes Naturais ou não

Abrangência:

Compreendem as situações de incêndios, inundações, desabamentos que exijam a imediata saída dos Associados das instalações da FONTECRED sem que os servidores tenham sido afetados pois todos são virtuais.

Contingências existentes:

O Piloto de reservas de FONTE acessará o ambiente de sua residência. Os demais funcionários, caso não seja possível breve retorno às dependências da FONTECRED, serão enviados para suas residências ou serão enviados para o escritório de MG:

- Os funcionários da FONTECRED, serão dirigidos para suas residências e/ou para o escritório de MG, através de acesso remoto à rede, das ferramentas de webmail e celulares com serviço de e-mail;
- Em MG, podendo ainda ser dirigidos para suas residências, utilizando-se das mesmas ferramentas.

Procedimentos:

Responsável:

A equipe interna é formada pelos brigadistas treinados da FONTECRED, estes estão elencados, junto com os brigadistas back up.

Ativação da contingência:

A ativação ocorre por voz em que os brigadistas irão avisar a empresa. Quando do acionamento, a equipe interna se dirige à porta de saída onde tem identificação de emergência obtendo o capacete, o colete e a bandeira e inicia o procedimento de abandono predial. Em seguida, divide-se para auxiliar o *staff* do banco para a saída imediata. O abridor de fila se dirige à escada de emergência especialmente designada para o prédio seguido por todos os funcionários, indicando a saída. O fechador de fila verifica se não permaneceu alguém em sala de servidores, salas de reunião ou lavatórios, sendo o último a deixar o escritório. Ao chegar ao andar térreo, o abridor de fila conduz todo o *staff* para local especialmente longe da situação de risco.

O COMITÊ de CONTINGÊNCIA deverá avaliar o tempo de retorno às instalações e, se necessário, dividirá o *staff* da FONTECRED nos *sites* de contingência acima detalhados, atentando que para a FONTECRED deverão ser encaminhados minimamente os funcionários chave descritos o item de CONTINGÊNCIA de PESSOAS – Aspectos Gerais.

Retorno à normalidade:

Tão logo seja possível, o COMITÊ de CONTINGÊNCIA avisará aos Funcionários o retorno às instalações da FONTECRED.

Danos físicos relevantes a instalações ou equipamentos críticos intencionais ou não

Abrangência:

Compreendem as situações de danos a instalações ou equipamentos da FONTECRED de tal forma que impeçam a utilização de suas dependências ou de algum equipamento relevante para suas atividades.

Contingências existentes:

- Todos os equipamentos críticos possuem contrato de manutenção com o fabricante com “tempo de solução”, tempo esse que varia conforme a criticidade do equipamento em questão.

O Piloto de reservas de FONTECRED seguirá imediatamente para suas residências. Os demais funcionários, caso não seja possível breve retorno às dependências da FONTECRED, serão divididos em grupos e serão encaminhados para alguns dos *sites* de contingência, a saber:

- Em MG, retornaram para suas residências e/ou escritórios alugados, através das ferramentas de acesso remoto à rede, webmail e celulares com serviço de e-mail;
- Em MG, podendo ainda ser dirigidos para suas residências, utilizando-se das mesmas ferramentas.

Procedimentos:

Responsável:

COMITÊ de CONTINGÊNCIA

Ativação da contingência:

Tanto de MG, o COMITÊ de CONTINGÊNCIA avaliará o tempo de retorno às instalações ou de conserto / substituição de equipamentos e, se necessário, dividirá o *staff* da FONTECRED nos *sites* de contingência acima detalhados e para residências e/ou escritório com acesso remoto, atentando deverão ser encaminhados minimamente os funcionários chave descritos o item de CONTINGÊNCIA de PESSOAS.

Retorno à normalidade:

Tão logo seja possível, o COMITÊ de CONTINGÊNCIA avisará aos Funcionários o retorno às instalações da FONTECRED.

Falhas no fornecimento de energia elétrica

Abrangência:

Compreendem as situações de problemas no fornecimento de energia elétrica por parte das concessionárias de serviços públicos, por “apagões”, por falhas na rede elétrica das dependências internas da FONTECRED etc., que acarretem a interrupção das atividades da FONTECRED.

Contingências existentes:

As contingências existentes são:

- Equipamentos de nobreak nas dependências da FONTECRED.

Procedimentos:

Responsável:

TI INFRA

Ativação da contingência:

No caso de falha no fornecimento de energia elétrica em Minas Gerais, o Gerador é acionado automaticamente, em caso de manutenção da situação, o Gerador deverá ser reabastecido quando necessário. Em caso de necessidade o *nobreak* será acionado automaticamente. A equipe de TI verificará imediatamente a extensão da falha no serviço e gerenciará a autonomia do *gerador*.

Caso ocorra falha no gerador e a energia seja mantida apenas pelo nobreak, como solução alternativa, a equipe de TI juntamente com o COMITÊ de CONTINGÊNCIA poderá determinar a necessidade de uso da contingência, podendo deslocar os colaboradores para suas residências/salas de escritório de Minas Gerais com acesso remoto à rede da FONTECRED.

Retorno à normalidade:

A retomada será feita mediante eliminação dos efeitos motivadores da contingência. Tão logo seja possível, o COMITÊ de CONTINGÊNCIA avisará aos funcionários o retorno às instalações da FONTECRED ou às suas estações de trabalho no caso de falha no gerador. Caso contrário nenhum movimento se faz necessário, pois a energia será estabelecida automaticamente.

3. CONTINGÊNCIAS DE PESSOAL

ASPECTOS GERAIS

Política de “substitutos” para funções chave

Para cada funcionário que executar cargo considerado "função chave" haverá outro funcionário devidamente treinado e com senha de acesso aos mesmos sistemas, para substituição em situações de contingência.

SITUAÇÕES DE CONTINGÊNCIAS PREVISTAS

Ausência de Associados Chave por greves

Abrangência:

Compreende as situações de greves de caráter trabalhista, de transportes públicos etc.

Contingências existentes:

No caso de greve dos transportes, a FONTECRED instruiu seus associados a utilizar os serviços das cooperativas como Uber ou outros meios de transporte privado, como táxis ou carros de aluguel, com reembolso garantido para suprir a despesa. Alternativamente, aqueles que não obtiverem sucesso na locomoção até o site principal, poderá acionar a contingência remotamente.

Procedimentos:

Responsável:

Associado chave ou substituto ou COMITÊ de CONTINGÊNCIA.

Ativação da contingência:

Em caso de greve de transportes públicos, os funcionários-chave e substitutos devem procurar os meios de transporte privados a fim de chegar às dependências o mais rápido possível.

Em caso de ausência de funcionário chave, o respectivo substituto deverá realizar todas as tarefas necessárias para conclusão do processo de liquidação financeira das operações realizadas.

Em situações que obriguem o deslocamento para a FONTECRED ou o acesso remoto, os associados-chave e seus substitutos são deslocados até que todas as operações passem a ser realizadas através da contingência *off-site*.

Em caso de impedimento total de entrada na FONTECRED, os funcionários chave serão deslocados para filial do Minas Gerais ou terão acesso remoto. Dessa forma, o COMITÊ de CONTINGÊNCIA dividirá o *staff*, estabelecendo que alguns funcionários se dirijam para a matriz Minas Gerais e alguns retornem para suas residências, utilizando as ferramentas de *webmail*, celulares com serviço de *e-mail* e acesso remoto à rede (este último recurso ainda em uso muito restrito) que permitem que os funcionários possam realizar tarefas fora do ambiente do escritório.

Retorno à normalidade:

No caso de necessidade de deslocamento físico, a retomada será feita mediante eliminação dos efeitos motivadores da contingência. Tão logo seja possível, o COMITÊ de CONTINGÊNCIA avisará aos Funcionários o retorno às instalações da FONTECRED.

Ausência de Associados Chave por Licença Médica ou Maternidade / Paternidade Abrangência:

Compreende as situações de ausências de associados em virtude de doenças ou licenças maternidade ou paternidade.

Contingências existentes:

Os casos de ausência por licenças serão analisados caso a caso, podendo o sócio ou diretor responsável pela área optar pelas seguintes providências:

- Deslocamento de um funcionário para treinamento das funções exercidas pelo (a) funcionário (a) licenciado (a);
- Contratação de um funcionário temporário em substituição.

Procedimentos:

Responsável:

Sócio ou Diretor da área do funcionário.

Ativação da contingência:

Licença maternidade

Durante o período gestacional, será definida a pessoa chave que assumirá as responsabilidades e tarefas da funcionária em licença maternidade. O sócio ou diretor da área decidirá se haverá a necessidade de novas contratações para suprir a ausência da funcionária. Durante o período de licença é ativada uma mensagem de “*Out off Office*” do Outlook para que *e-mails* importantes não fiquem sem resposta. Na referida mensagem são descritos os períodos de ausência e quem contatar durante ele.

Os acessos aos sistemas integrados à autenticação de rede serão bloqueados a partir da data de entrada em licença maternidade quando o *login* ficará ativo. Este controle é feito através de um *check list* de licença do Gente e Gestão.

Em caso de procurador, o restante do quadro de procuradores é suficiente para suprir a demanda.

Licença paternidade

Durante os dias de licença paternidade as funções do funcionário serão assumidas pela equipe da área. Em caso de procurador, o restante do quadro de procuradores é suficiente para suprir a demanda.

Licença médica

O sócio da área definirá como será a substituição da pessoa chave de licença médica, que dependerá do período de ausência do associado chave e da gravidade do motivo da licença. O sócio ou diretor da área decidirá se haverá a necessidade de novas contratações para suprir a ausência do funcionário.

Os acessos aos sistemas integrados à autenticação de rede serão bloqueados a partir da data de entrada em licença médica quando o *login* ficará ativo. Este controle é feito através de um *check list* de licença do Gente e Gestão.

Em caso de procurador, o restante do quadro de procuradores é suficiente para suprir a demanda.

4. CONTINGÊNCIAS DE INFRAESTRUTURAS TECNOLÓGICAS ESTRUTURA DISPONIBILIZADA

Software de gerenciamento e controle de ativos de toda FONTECRED. Suas características são:

Gerenciamento de Servidores - Falhas, desempenho, serviços e auditoria da operação da gerência.

- Gerenciamento da operação baseado em serviços;
- Visualização gráfica do impacto que os eventos causam nos servidores;
- Detecção da causa raiz de erros;
- Gerenciamento de performance e disponibilidade integradas;

Gerenciamento de Falhas de Redes:

- Gerenciamento de ambientes;
- Possibilidade de gerenciamento de eventos facilitando o conhecimento da causa raiz;
- Coleta de informações sobre a rede ajudando na identificação de problemas;
- Gerenciamento proativo;
- Acesso remoto via Web;
- Análise dos caminhos da rede baseado nas aplicações e protocolos;
- Diagnóstico e latência dos caminhos estáticos e dinâmicos da rede;
- Relatórios atuais e históricos com as informações dos caminhos da rede;
- Gerenciamento de Performance de Redes;
- Identificações de como os elementos da rede afetam o desempenho;

Backup Lógico

A FONTECRED utiliza *software* e possui agentes de *backup* para o servidor de e-mail e sistemas operacionais. A política de *backup* define periodicidade, horário e método.

SITUAÇÕES DE CONTINGÊNCIA PREVISTAS

Falha no Servidor de ProScore + Banco de dados

Abrangência:

O Banco de Dados abriga as bases de sistemas, e o servidor abriga o sistema do nosso Front End.

Contingências Existentes:

- Servidores são alocados na AWS Virginia;
- A FONTECRED possui um backup de sua base de dados;
- ProScore é a empresa que nós auxiliamos em caso de problemas com o servidor,

Procedimento:

Responsável:

TI + ProScore

Ativação da contingência em caso de falha de hardware e/ou software:

O Servidor está alocado na nuvem da AWS onde fica localizado na Virginia, que existe o serviço de backup de toda base dados.

Retorno ao ambiente de produção:

A equipe da Proscore junto ao TI da FONTECRED colocará no ar o servidor que apresentou falha, realizando todos os testes necessários no ambiente de produção e adicionar o backup.

Falha no Sistema de Telecom

Abrangência:

Operadora de telefonia da FONTECRED para telefonia

Contingências existentes:

- Nossa telefonia é alocada 100% junto a empresa TW Solutions onde se encontra nosso PABX, para qualquer eventualidade e necessário ligar para a empresa através dos canais de comunicação disponíveis no site;
- Em caso de falha ou pane geral, necessário atuação imediata da área de TI;

Procedimentos:

Responsável:

TI

Ativação da contingência em caso de falha de hardware e/ou software:

A equipe de TI será acionada do problema e entrará em contato a empresa que fornece o serviço de telecom.

Retorno ao ambiente de produção

A equipe de TI deverá informar aos usuários que o serviço retornou e/ou que o *link* foi restabelecido.

Falha nos Servidores de *Firewall*

Abrangência:

Abriga o *software* de segurança

Contingências existentes:

- Equipamentos configurados com alta disponibilidade com ativação automática em caso de falhas;
- Empresa que gerencia nosso firewall é a empresa Mundivox, problemas são resolvidos através de aberturas de chamados para a empresa.

Procedimentos:

Responsável:

TI + Mundivox

Ativação da contingência em caso de falha de hardware e/ou software:

No caso de uma falha em um dos servidores de *firewall*.

É realizado a abertura de chamado e o contato com a empresa responsável pelo gerenciamento do firewall, empresa contratada seria Mundivox que atuará de acordo com a sua SLA.

Retorno ao ambiente de produção em caso de falha de hardware e/ou software:

Após retornar todos os acessos, a equipe da empresa contratada irá verificar o motivo da falha e iremos pontuar e realizar ajustes para que não ocorra mais.

Falha no Servidor da Facil Informática + Banco de dados

Abrangência:

O Banco de Dados abriga as bases de sistemas, e o servidor abriga o programa FACRED nosso back end.

Contingências existentes:

- Servidor em redundância;
- Servidor alocado na AWS Virginia com redundância;

Procedimentos:

Responsável:

TI + Facil Informática

Ativação da contingência em caso de falha de hardware e/ou software:

A área de TI será acionada imediatamente, avaliando a extensão da falha e o prazo de retorno do serviço.

Retorno ao ambiente de produção em caso de falha de hardware e/ou software:

O retorno do ambiente de contingência para a produção deverá ocorrer após realização de *backup* do banco de dados, replicação automática do mesmo para o servidor de redundância. O procedimento de retorno será disparado automaticamente pela Facil Informática para a recuperação e ativação da produção.

Depois de restabelecido o ambiente de produção, serão reativados os processos de replicação e *standby*, restabelecendo-se o ambiente de contingência e as rotinas de *backup* serão alteradas novamente para o servidor de produção restabelecido.

Falha na Rede

Abrangência:

Switches

Contingências existentes:

- A estrutura atual cada mesa tem seu ponto de rede, e estamos contemplados para o uso dos ubiçuitis.
- Caso o wifi pare de funcionar por algum motivo será disponibilizado cabo de rede para que todos possam conectar os pontos e usar normalmente a rede.

Procedimentos:

Responsável:

TI

Ativação da contingência em caso de falha de hardware e/ou software:

A equipe de TI será notificada e verificará o motivo da falha e deverá tomar as devidas providências para correção que dependerão do problema ocorrido.

Retorno ao ambiente de produção

A equipe de TI retornará com o equipamento após a manutenção, restabelecendo todas as conexões após o fechamento dos sistemas.

6 – Falha no Sistema de Refrigeração do CPD

Abrangência:

A sala CPD abrange todos os serviços de TI.

Contingências existentes:

- Um equipamento de ar-condicionado que ficam ligados 24 horas.

Procedimentos:

Responsável:

TI

Ativação da contingência em caso de falha de hardware e/ou software:

O equipamento de TI é ligado em casos de extrema urgência ou de extremo calor, sabendo que não temos calor dentro do CPD, desta forma quando ocorre calor excessivo ligamos o ar para manter a temperatura ambiente.

Retorno ao ambiente de produção

A equipe de TI I ativará o equipamento envolvido assim que ele estiver consertado.