

PRD – PLANO DE RECUPERAÇÃO DE DESASTRES

Complemento ao Plano de Continuidade de Negócio

v.1.0 | *Revisão* 2025

A.S

ALMEIDA SANTOS

ADVOGADOS

POP – Procedimento Operacional Padrão					A.S ALMEIDA SANTOS ADVOGADOS
Equipe: 17 TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO					
Atividade: PRD – Plano de Recuperação de Desastres					
Elaborado por:	Aprovado por:	Publicado em:	Prox. revisão:	Ciclo:	ID:
SJV	JR	01/06/2023	01/06/2026	Anual	17.07
Nome do arquivo: PRD - Plano De Recuperação De Desastres.Docx					

Sumário

Obejtivo.....	3
Comitê de Gestão de Crises	3
1. Equipe do Setor de Tecnologia da Informação	3
2. Equipe do Setor de Manutenção	3
Níveis de Incidente	3
1. Nível I.....	3
2. Nível II	3
3. Nível III.....	3
Principais Riscos	4
Controles Preventivos e Estratégia de Recuperação	5
Manutenção Preventiva	5
Comunicação.....	5
1. Quem deve comunicar.....	5
2. A quem comunicar	5
3. Como comunicar.....	5
Pontos de Atenção.....	6
Vigência e Validade.....	6
Das Disposições Finais	6

POP – Procedimento Operacional Padrão					A.S ALMEIDA SANTOS ADVOGADOS	
Equipe: 17 TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO						
Atividade: PRD – Plano de Recuperação de Desastres						
Elaborado por:	Aprovado por:	Publicado em:	Prox. revisão:	Ciclo:	ID:	
SJV	JR	01/06/2023	01/06/2026	Anual	17.07	
Nome do arquivo: PRD - Plano De Recuperação De Desastres.Docx						

Obejtivo

Uma vez que falhas nos serviços de TI impactam diretamente em todos os setores da empresa, almeja-se com este plano prover medidas de proteções rápidas e eficazes para os processos críticos de TI relacionados aos sistemas essenciais. Este plano também tem o objetivo de estabelecer procedimentos de comunicação e mobilização para controle, em caso de contingências e emergências que possam ocorrer durante as atividades relacionadas à Tecnologia da Informação, visando aplicar as ações necessárias para correção e/ou eliminação do problema.

Comitê de Gestão de Crises

Cabe ao comitê identificar e analisar os impactos nos processos e perdas potenciais para garantir a continuidade dos serviços priorizando processos críticos por meio do estabelecimento de procedimentos, divisão de responsabilidades e alocação de recursos.

1. Equipe do Setor de Tecnologia da Informação

Devem mitigar os impactos que porventura venham a ocorrer decorrentes de emergências ou emergências que afetem os sistemas, equipamentos ou infraestrutura de TI da Almeida Santos. A equipe também deve registrar no sistema de Help Desk e Documentar descrevendo os desafios superados, as soluções e os aprendizados obtidos na resolução dos problemas.

2. Equipe do Setor de Manutenção

Responsáveis por informar o Setor de TI, caso detectem algum tipo de emergência ou hipótese acidental que ocorram em alguma das áreas da empresa.

Níveis de Incidente

1. Nível I

Hipótese acidental que pode ser controlada pela equipe de TI e que não afeta o andamento do trabalho do usuário.

Ex: Problemas com equipamentos periféricos de computadores.

2. Nível II

Hipótese acidental que impede a utilização do equipamento ou sistema e acaba impedindo a continuação do trabalho pelo usuário.

Ex: Problema com o funcionamento do Computador (não liga, travado etc.) ou ainda sistemas off-line impedindo o uso do mesmo.

3. Nível III

Hipótese acidental que impede o uso de sistemas ou equipamentos de toda empresa, impedindo assim o desenvolvimento do trabalho de todos os usuários.

Ex: Falha na conexão com a internet ou queda de energia elétrica ou ainda problema técnico em algum servidor de rede que controla a conexão interna/externa dos sistemas.

POP – Procedimento Operacional Padrão					A.S ALMEIDA SANTOS ADVOGADOS
Equipe: 17 TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO					
Atividade: PRD – Plano de Recuperação de Desastres					
Elaborado por:	Aprovado por:	Publicado em:	Prox. revisão:	Ciclo:	ID:
SJV	JR	01/06/2023	01/06/2026	Anual	17.07
Nome do arquivo: PRD - Plano De Recuperação De Desastres.Docx					

Principais Riscos

O Plano de Recuperação de Desastres foi desenvolvido para ser acionado quando da ocorrência de cenários que apresentam risco à continuidade dos serviços essenciais. O quadro abaixo define estes riscos e aponta quais parâmetros para reportar as possíveis causas da ocorrência.

Evento Possíveis	Causas	Ação
Interrupção de energia elétrica	Causada por fator externo à rede elétrica do prédio ou de sua localidade com duração da interrupção superior a 30 minutos. Outros: curto-circuito, incêndio e infiltrações.	Se há falta de energia o sistema de geradores é ativado automaticamente energizando todos os quadros de energia da empresa, os servidores de rede continuam em funcionamento, pois estão ligados em um nobreak no Data Center que se mantém por 20 minutos, até que o gerador assuma toda rede elétrica.
Falha na climatização do CPD	Superaquecimento dos ativos devido a falha no sistema de climatização	A sala possui 02 (dois) equipamentos de ar-condicionado que suportam o aquecimento da sala caso um equipamento falhe por até 24hs, ao indicarem alto nível de aquecimento serão desligados e religados assim que o reparo for concluído.
Indisponibilidade de rede/circuitos	Rompimento de cabeamento decorrente de execuções obras internas, desastres ou acidentes	- Identificar qual o problema e onde está ocorrendo; - Detectado problema de cabeamento de rede, refazer a conexões e pontearias; - Verificar as ligações (Switches) do cabeamento que está com defeito e testá-lo, bem como os conectores RJ45; - Caso haja necessidade, efetuar a troca do cabo ou cabos que estão apresentando falhas; - Detectado problema de cabeamento de fibra, contingenciar com cabeamento de rede UTP.
Falha humana	Acidente ao manusear equipamentos	- Caso o problema impeça o andamento do trabalho do usuário o equipamento deverá ser substituído imediatamente.
Ataques internos	Mal-uso dos equipamentos	- Ao identificar que o equipamento sofreu algum dano por mal-uso por parte do usuário, a área de TI informará à área do DP, a peça será substituída por uma nova e o DP fará o devido acerto com o usuário.
Falha de hardware	Falha que necessite reposição de peça ou reparo cuja aquisição dependa da aprovação da Diretoria	- Se não existir a peça em estoque até que seja aprovado, comprado e entregue, será disponibilizado outro Computador ou Notebook (se houver) até que o reparo seja concluído e o equipamento devolvido ao usuário. - Não havendo possibilidade de disponibilização de outro equipamento, o Gestor imediato tomará as decisões e informará à área de TI.
Ataque cibernético	Ataque virtual que comprometa o desempenho, dados ou configuração dos serviços essenciais	- Caso sejam detectadas anomalias de tráfego de rede pela área de TI o tráfego deve ser monitorado, se necessário, origem e destino podem ser colocados em quarentena ou banidos da rede. - Salvar relatórios e logs de acesso para investigação futura.

POP – Procedimento Operacional Padrão					A.S ALMEIDA SANTOS ADVOGADOS
Equipe: 17 TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO					
Atividade: PRD – Plano de Recuperação de Desastres					
Elaborado por:	Aprovado por:	Publicado em:	Prox. revisão:	Ciclo:	ID:
SJV	JR	01/06/2023	01/06/2026	Anual	17.07
Nome do arquivo: PRD - Plano De Recuperação De Desastres.Docx					

Controles Preventivos e Estratégia de Recuperação

- a) O Setor de TI deverá manter cópias backup de VMs com serviços importantes para uma possível restauração mesmo com alguma perda de informação para situações em que a VM em execução entre em um estado crítico de não inicialização ou bug geral;
- b) Sempre que possível um computador e/ou notebook estarão à disposição para substituir outro equipamento em uso que apresentou problema;
- c) No escritório há mais de uma impressora cadastrada para realizar impressões caso ocorra falha com as demais.
- d) O Servidor de arquivos efetua backups regulares possibilitando a recuperação de arquivos quando da detecção de algum problema.
- e) A aquisição dos servidores deve prever inclusão de garantia estendida, sendo ideal pelo menos 3 anos.

Manutenção Preventiva

- a) Anualmente o nobreak e seu banco de baterias deverá receber manutenção preventiva realizada por empresa técnica especializada;
- b) Se possível, anualmente os computadores deverão receber manutenção preventiva especializada;
- c) Trimestralmente o sistema de climatização do CPD deverá receber manutenção preventiva.

Comunicação

1. Quem deve comunicar

Qualquer usuário que detecte qualquer tipo de problema que diga respeito a acessos, equipamentos e/ou infraestrutura de TI.

2. A quem comunicar

Problema com Acessos, falha de Hardware/Software a comunicação deve ser feita ao setor de TI.

Problemas relacionados ao Sistema Legitimvs deverão ser reportados ao suporte da Akamaetech.

3. Como comunicar

Sistema de Suporte – através do site: <https://helpdesk.almeidasantos.com>

Enviando um e-mail para o endereço: ti@almeidasantos.com

Mensagem utilizando o aplicativo de WhatsApp, criado pela Diretoria - **HELPDESK**.

Legitimvs: Abrir chamado através do próprio sistema:

<http://legitimvs/Wprocesso/Suporte/NovoChamado.aspx> ou canais disponibilizados.

POP – Procedimento Operacional Padrão					A.S ALMEIDA SANTOS ADVOGADOS
Equipe: 17 TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO					
Atividade: PRD – Plano de Recuperação de Desastres					
Elaborado por:	Aprovado por:	Publicado em:	Prox. revisão:	Ciclo:	ID:
SJV	JR	01/06/2023	01/06/2026	Anual	17.07
Nome do arquivo: PRD - Plano De Recuperação De Desastres.Docx					

Pontos de Atenção

A monitoração das unidades e servidores será feita através de software específico, onde o mesmo emitirá alertas através de E-mail e através do Telegram a Equipe de TI para tomarem as medidas necessárias para o restabelecimento dos serviços.

Vigência e Validade

Este plano tem validade de 05 anos, entrando em vigor a partir da data de sua aprovação pela Diretoria Operacional, com revisões anuais obrigatórias ou em caso de mudanças significativas na infraestrutura.

Das Disposições Finais

Assim como a ética, a segurança deve ser entendida como parte fundamental da cultura interna da ALMEIDA SANTOS. Ou seja, qualquer incidente de segurança subteme-se como alguém agindo contra a ética e os bons costumes regidos pela empresa.

Controle de Atualização

Versão	Data	Alterações
01	01/06/2022	Versão Inicial
02	01/06/2025	Versão Revisada