

UNIDADE GESTORA:

Instituto de Previdência Social dos Servidores Públicos do Município de Balneário Camboriú.

DIRETORIA EXECUTIVA

Diretor-Presidente: João Olindino Koeddermann

Diretor Financeiro: Jackson Fernando de Medeiros

Diretor de Benefícios: Robson Luiz de Moraes Ortiz

## MANUAL DOS PROCEDIMENTOS DE CONTINGÊNCIA

### 1. OBJETIVO

Este manual tem por objetivo sistematizar o processo de elaboração dos Procedimentos de Contingências do BCPREVI. Os procedimentos aqui elencados obedecem às legislações aplicadas e as normas determinadas pela Divisão de Tecnologia de Informação da Prefeitura Municipal.

### 2. LEGISLAÇÃO APLICADA

Lei Federal nº 9.717/1998

Lei nº 9.609 , de 19 de fevereiro de 1998

Decreto nº 4097, de 28 de abril de 2005

Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017

Portaria BCPREVI nº. 005/2019

ABNT NBR ISO/IEC 27002:2005

### 3. GLOSSÁRIO

ARQUITETURA CLOUD - Computação em Nuvem

BACKUP - Cópia de Segurança de Dados

DATA CENTER - Centro de Processamento de Dados

DMZ - Zona Desmilitarizada

FITAS DAT - Fitas de Gravação Digital Áudio Tape

PUB\_BCPREVI (Z) - Rede de armazenamento do BCPREVI

RANSOMWARE - Código Malicioso que Torna Inacessíveis os Dados Armazenados

SOFTWARE - Suporte Lógico

TI - Tecnologia da Informação

#### 4. RESPONSABILIDADES

Quem Participa	Responsabilidades
Usuário	Reportar erro
Coordenador(a) Administrativo	Autorizar e monitorar
Suporte Técnico, Divisão de T.I	Prestar assistência

#### 5. SISTEMAS DE INFORMAÇÃO DO BCPREVI

O ambiente de TI do BCPREVI é mantido principalmente na infraestrutura da Prefeitura, sob responsabilidade da Divisão de Tecnologia da Informação. Os softwares essenciais utilizados pelo Instituto são:

SISTEMA	DESENVOLVEDOR	USUÁRIOS	UNIDADE RESPONSÁVEL	DETALHAMENTO
Pública	Pública Tecnologia	Setor Financeiro Contabilidade Setor de Compras	PMBC	Sistema para controle de toda a sistemática da execução orçamentária, financeira e patrimonial do município. Acesso local. Hospedagem em nuvem.
Softprev	Actuary	Setor de Atendimento Setor de Benefícios Assistente Social	BCPREVI	Sistema para simulação e gerenciamento de processos de aposentadoria. Acesso pela internet. Hospedagem em nuvem
Senior	Senior sistemas	Setor Financeiro	PMBC	Administração de pessoal e controle do ponto biométrico. Acesso físico. Hospedagem em nuvem.
1Doc	Softplan	Todos os Setores	PMBC	Gestão documental e comunicação interna. Acesso pela internet. Hospedagem em nuvem.
Sistema de Arquivos	Rede Corporativa	Todos os Setores	PMBC	Armazenamento de documentos e arquivos do Instituto na rede PUB_BCPREVI (Z). Acesso local. Hospedagem no Data Center da prefeitura.

#### 6. PROCEDIMENTO DE BACKUP

Todos os dados armazenados na rede PUB\_BCPREVI (Z), se submetem a backup full semanal e backup incremental diário. Os servidores localizados no Data Center da

Prefeitura Municipal estão configurados em uma rede DMZ (zona desmilitarizada), que por sua vez possui políticas de acesso e segurança, como por exemplo, acesso a somente portas de rede específicas. Possuímos cofre anti-fogo para armazenamento das fitas dat e o acesso ao Data Center é controlado através de uma porta com dispositivo de senha e outra porta com chave.

Alguns sistemas são hospedados em nuvem, por se tratarem de sistemas com arquitetura Cloud. Possuímos sistema de Hiperconvergência como solução principal de hospedagem dos serviços em nosso Data Center. O sistema de hiperconvergência possui mecanismo de alta disponibilidade e sistema de auto-recuperação em caso de falhas de software ou hardware.

A rede metropolitana é privada, e interliga todos os prédios públicos do município, praças públicas, entre outros. Esta rede possui criptografia ponta a ponta, garantindo a segurança na transmissão das informações. Possuímos sistema de telefonia VOIP em processo de implantação em todos os prédios da Prefeitura. A rede wifi pública é para acesso de servidores e cidadãos.

A rede possui sistema de backup com retenção de 60 dias em disco (Backup quente), e backup em fita (Backup offline) que são armazenadas em cofre anti-fogo. Este backup possui sistema de criptografia para prevenir eventuais ataques de Ransomware, como proteção contra acessos indevidos aos dados.

Possuímos controlador de domínio (Active Directory), responsável pela centralização de autenticação de usuários e políticas de acesso aos serviços de tecnologia da informação.

Possuímos um roteador de borda realizando o serviço de BGP localizado em nosso Data Center, que é responsável pela distribuição dos IPS públicos do município.

Dispomos de empresa de suporte técnico contratada para realizar serviço de manutenção preventiva, e visitas mensais de avaliação quanto verifica o funcionamento de todos os computadores.

## 7. DETALHAMENTO DO PROCEDIMENTO DE CONTINGÊNCIA

ETAPA	ATIVIDADE	RESPONSÁVEL	DETALHAMENTO
01	Monitoramento	Suporte Técnico	A empresa de suporte técnico contratada pelo BCPREVI, visita mensalmente o Instituto para manutenção preventiva e verifica o funcionamento de todos os computadores.
02	Identificar falha	Usuário	Caso ocorra algum problema o usuário deve identificar se a falha no sistema é de origem interna: (Ex: Falha humana, Falha de

			componente) ou Externa (Ex: Queda de energia, Queda de rede, Bloqueio de acesso, Indisponibilidade do Sistema)
03	Reportar erro	Usuário	Reportar o problema indicando qual o tipo de falha e se houve alguma perda para a chefia do setor
03	Resolução Interna	Chefia do Setor	Em caso de problema de resolução INTERNA, reportar erro a empresa de suporte técnico contratada do BCPREVI, para verificar se houve alguma perda ou dano, e solicitar reparo do problema.
03	Resolução Externa	Chefia do Setor	Em caso de problema de resolução EXTERNA, solicitar à Coordenação Administrativa que abra chamado ou protocolo com o Suporte Técnico Responsável ou Desenvolvedor do Sistema para verificar se houve alguma perda ou dano, e solicitar reparo do problema.
04	Solicitação de Suporte	Coordenação Administrativa	Após solicitação de suporte, informar ao usuário o prazo e os procedimentos que devem ser adotados conforme orientação da Unidade Responsável ou Desenvolvedor do Sistema.
05	Resolução do problema	Usuário	Informar a chefia quando o problema for resolvido.