Instituto de Previdência

Do

Município de Teófilo Otoni

MANUAL DE PROCEDIMENTOS DE CONTIGÊNCIA

Teófilo Otoni
Julho/2023

Sumário

1. Plano de recuperação de danos 2
1.1. Justificativa e Objetivos 2
1.2 Serviços Essenciais 2
1.3. Principais Riscos 2
2. Ações a serem tomadas 3
2.1. Interrupção de Energia Elétrica 3
2.2. Falha no acesso à Internet 3
2.3. Falha no sistema de Contabilidade 4
2.4. Falha de acesso à pasta de dados da rede 4
2.5. Comprometimento dos arquivos da pasta de dados da rede 4
2.6. Ataques Cibernéticos 5
2.6.1. Ransomeware 5
2.6.2. Outro tipo de *malware*: 5
2.6.3. Ataques Internos 5
2.7. Falhas de Hardware 6
2.7.1. Falha em desktops: 6
2.7.2. Falha em switch: 6
2.7.3. Falha nos servidores: 6
3. BACKUPS 7
3.1. Rotinas 7
3.1.1. Backups de Arquivos de Dados 7
3.2. Recuperação 7
3.2.1. Arquivos de Dados 7
4. Fluxograma 8

Rua Epaminondas Otoni, 665, 7º andar – Centro – CEP: 39800-013 – Teófilo Otoni - MG
Telefone: (33) 3522-2900 Email: sisprev@yahoo.com.br

1. Plano de recuperação de danos

1.1. Justificativa e Objetivos

Uma vez que falhas nos serviços de TIC(Tecnologia da Informação e Comunicação) impactam diretamente a continuidade da prestação do serviço, pretende-se com este plano promover medidas ágeis e eficazes de proteção e recuperação para os processos críticos de TI relacionados aos sistemas essenciais em casos de incidentes graves ou desastres.

1.2 Serviços Essenciais

Os serviços essenciais necessários utilizados pelos servidores do SISPREV dentro da área de TI para o cumprimento de suas atividades são:

- Acesso à Internet
    - Sistema de controle de benefícios e folha de pagamento (ASPPREV) hospedado na nuvem
    - Acesso aos sistemas bancários
    - Sistemas governamentais acessados via internet
- Sistema de Contabilidade
- Pasta de dados da rede local (disco D:)
- Hardwares

1.3. Principais Riscos

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

Rua Epaminondas Otoni, 665, 7º andar – Centro – CEP: 39800-013 – Teófilo Otoni - MG
Telefone: (33) 3522-2900 Email: sisprev@yahoo.com.br

Evento	Possíveis causas
Interrupção de energia elétrica	Causada por fator externo à rede elétrica do prédio. Causada por fator interno que comprometa a rede elétrica do prédio, ou do próprio Instituto, como curtos-circuitos, incêndio e infiltrações.
Indisponibilidade de rede (Internet)	Rompimento de cabeamento decorrente de execuções de obras, desastres ou acidentes. Assim como falhas nos equipamentos (hardwares), configuração nos computadores, ou interrupções pelo provedor.
Falha humana	Acidente ao manusear equipamento.
Ataques internos (uso indevido proposital)	Ataque aos ativos do Data Center e equipamentos de TI de uso administrativo.
Falha de hardware	Falha que necessite de reposição de peça ou reparo.
Ataque cibernético	Ataque virtual que comprometa o desempenho, os dados ou configuração dos serviços essenciais.
Desastres naturais	Desastres que inutilizem equipamentos.

2. Ações a serem tomadas

2.1. Interrupção de Energia Elétrica

- Acionar o administrador do Edifício Satélite, a Locatto Imóveis ou Empresa Energética fornecedora, convocar eletricista.
- O Data Center é munido de dois Nobreaks responsáveis por manter o funcionamento dos equipamentos do Data Center e da rede interna até que a Energia Elétrica seja reestabelecida ou até que os nobreaks descarreguem completamente, dando o tempo necessário aos usuários que possuem nobreaks salvarem suas atividades.
- Verificar origem e reestabelecer a energia

2.2. Falha no acesso à Internet

- Identificar em qual área do SISPREV está ocorrendo o problema;

Rua Epaminondas Otoni, 665, 7º andar – Centro – CEP: 39800-013 – Teófilo Otoni - MG
Telefone: (33) 3522-2900 Email: sisprev@yahoo.com.br

- Analisar a conexão do servidor central até a área afetada;
- Identificar causa do problema, como falhas nos hardwares ou computadores;
- Caso o problema de conexão seja externo ao SISPREV, é acionado o suporte do fornecedor do serviço de Internet.

2.3. Falha no sistema de Contabilidade

- Acionar o suporte do Sistema Betha.
- Caso haja problemas no servidor APLICAÇÃO, verificar tipo de falha.
- Em caso de falha no acesso remoto, reconfigurar parâmetros da conexão RDP.

2.4. Falha de acesso à pasta de dados da rede

- Verificar se falha é na estrutura interna da rede ou no servidor APLICAÇÃO.
- Em caso de falha na estrutura interna da rede, verificar se é problema na rede interna do SISPREV.
- Em caso de falhas na rede interna, verificar se é problema de configuração ou falha de hardware.
- Em caso de falha de hardware, verificar o item Falhas de Hardware.
- Restaurar as configurações de rede.

2.5. Comprometimento dos arquivos da pasta de dados da rede

Verificar causa:

- Se Ataques Cibernéticos, Ataques Internos ou Falhas de Hardware, ir para o respectivo item.
- Em caso de ‘desaparecimento’ de arquivo ou pasta, primeiro verificar se não estão em outra pasta devido a possibilidade de terem sido ‘movidos’ ou apagados acidentalmente por algum usuário.
- Em caso de não localização do arquivo, ou arquivo corrompido, restaurar arquivo a partir do último backup válido.

Rua Epaminondas Otoni, 665, 7º andar – Centro – CEP: 39800-013 – Teófilo Otoni - MG
Telefone: (33) 3522-2900 Email: sisprev@yahoo.com.br

2.6. Ataques Cibernéticos

2.6.1. Ransomeware

Caso seja detectado um *malware(ransomeware, wannacry) presente na máquina* (ou grande possibilidade de ter sido infectado):

- Comunicar todos os servidores (funcionários) no local
- Desligar todos os computadores, incluindo os servidores (desligamento bruto, sem finalização do SO)
- Identificar dados corrompidos (criptografados)
- Providenciar limpeza das máquinas (se possível, removendo o *malware*, ou caso não seja possível, refazer uma instalação limpa no computador)
- Verificar qual último backup íntegro
- Restaurar arquivos do backup

2.6.2. Outro tipo de *malware*:

- Desconectar computadores dos servidores (funcionários) da rede fisicamente (desligar os switches do SISPREV)
- Verificar integridade dos servidores
- Identificar todas as máquinas infectadas e iniciar processo de remoção do *malware*
- Com servidores limpos, reconectar apenas as máquinas 'limpas' à rede, para retomada das estações de trabalho.
- Recuperar arquivos danificados pelo *malware*

2.6.3. Ataques Internos

- Desligar equipamentos com backups (para evitar perda dos backups)
- Identificar origem do ataque
- Bloquear acessos do atacante
- Checar e finalizar todas as sessões ativas do atacante e finalizá-las

Rua Epaminondas Otoni, 665, 7º andar – Centro – CEP: 39800-013 – Teófilo Otoni - MG
Telefone: (33) 3522-2900 Email: sisprev@yahoo.com.br

- Após certeza de bloqueio dos acessos do atacante, checando com funcionários possibilidade de conhecimento de senha de outros usuários, religar equipamentos de backup
- Fazer levantamento dos dados danificados e restaurar dos backups

2.7. Falhas de Hardware

2.7.1. Falha em desktops:

- De imediato, qualquer servidor do SISPREV pode utilizar qualquer desktop local sem necessidade de configuração (exceto para sistemas específicos que necessitam instalações locais).
- Recuperar dados locais no HD do equipamento.
- Em caso de dano no desktop, providenciar a manutenção ou disponibilizar um novo equipamento para ingressar no domínio local.

2.7.2. Falha em switch:

- Avaliar o tipo de dano.
- Substituir equipamento por reserva.
- Providenciar manutenção do mesmo.
- Constatando estar o equipamento irrecuperável providenciar novo switch em regime de urgência.

2.7.3. Falha nos servidores:

- Avaliar o tipo de dano.
- Realizar manutenção no servidor que apresentar alguma falha.
- Caso haja a constatação de perda, providenciar novo servidor ou peça (ex: placa de rede) em regime de urgência.

Rua Epaminondas Otoni, 665, 7º andar – Centro – CEP: 39800-013 – Teófilo Otoni - MG
Telefone: (33) 3522-2900 Email: sisprev@yahoo.com.br

3. BACKUPS

3.1. Rotinas

- São feitos backups diários dos dados armazenados na pasta central nos servidores do SISPREV
- Dados das máquinas dos usuários NÃO são armazenados.
- Para que os arquivos sejam salvos deve se utilizar o local (pasta central) da rede para que os dados de trabalho sejam sincronizados no backup.

3.1.1. Backups de Arquivos de Dados

- O backup da pasta de dados – D:\Pasta Central – é feito pelo Iperius Backup diariamente às 19:00 do servidor para o HD externo no diretório F:.
- Para maior segurança, diariamente é verificado se foi feito o backup do dia anterior, e o HD externo é desconectado e mantido em local seguro até que seja realocado para a próxima seção de backup.

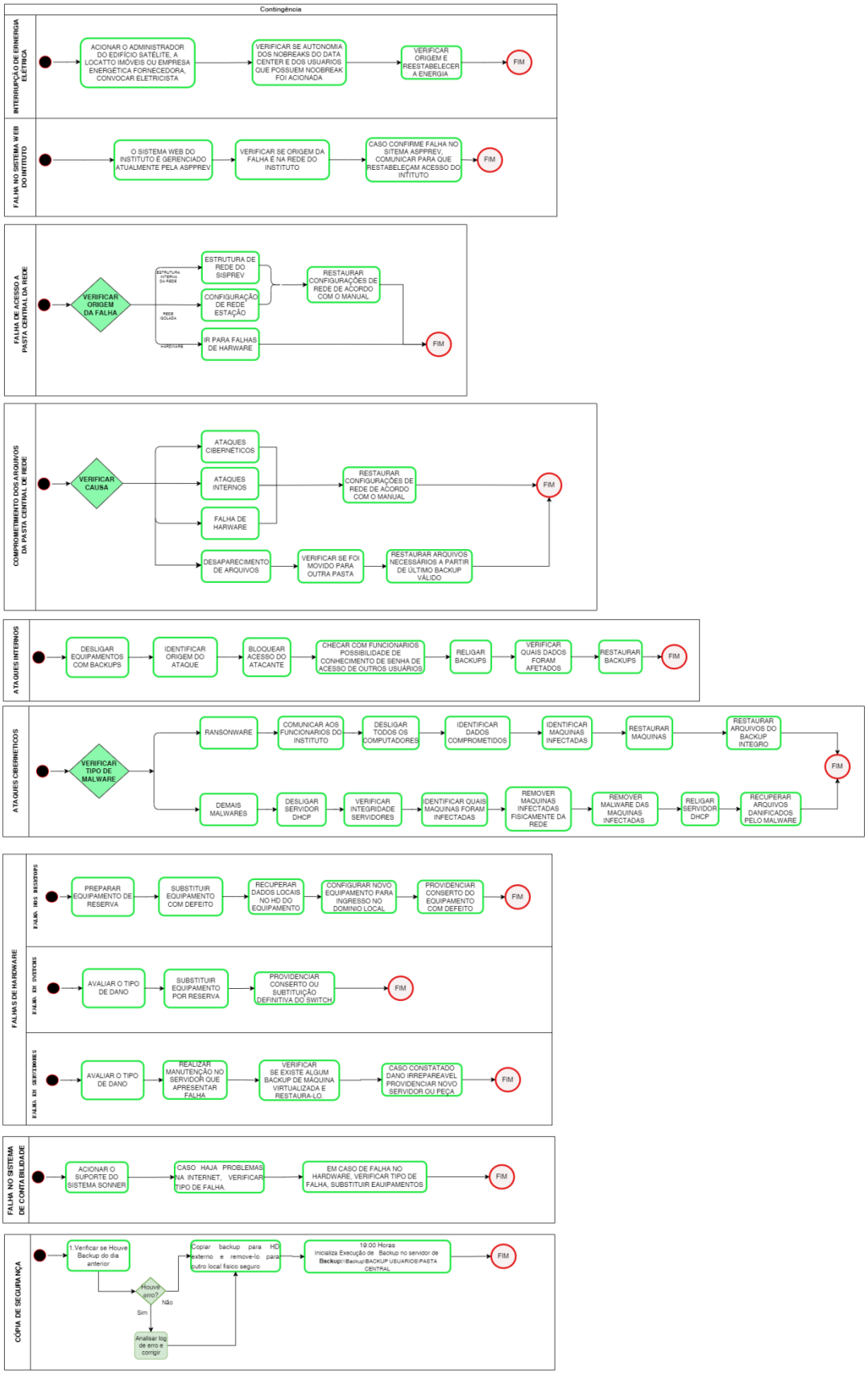
3.2. Recuperação

3.2.1. Arquivos de Dados

- Recuperação feita acessando diretamente pela rede.
- F:\Pasta Central Backup\D

Rua Epaminondas Otoni, 665, 7º andar – Centro – CEP: 39800-013 – Teófilo Otoni - MG
Telefone: (33) 3522-2900 Email: sisprev@yahoo.com.br

4. Fluxograma



Rua Epaminondas Otoni, 665, 7º andar – Centro – CEP: 39800-013 – Teófilo Otoni - MG
Telefone: (33) 3522-2900 Email: sisprev@yahoo.com.br