

	Manual Segurança de Autoridade de Registro	Código		
		ANEXO		
	PLANO DE CONTINUIDADE DE NEGÓCIOS	Revisão	Data	Página
		1	10/06/2023	1 de 10

PLANO DE CONTINUIDADE DE NEGÓCIOS DE AUTORIDADES DE REGISTRO E INSTALAÇÕES TÉCNICAS VINCULADAS À AC SAFE-ID BRASIL

AR SAFESIGNER TECNOLOGIA LTDA

**Versão 1.1
Maio 2025**

	Manual Segurança de Autoridade de Registro	Código		
		ANEXO		
	PLANO DE CONTINUIDADE DE NEGÓCIOS	Revisão	Data	Página
		1	10/06/2023	2 de 10

Controle de Versões

Nome do responsável	Assunto/ Motivo	Revisão	Data
Compliance	Versão Inicial	1.0	10/07/2023
Compliance	Validação das informações	1.1	15/05/2025

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	3
2	ÁREAS ENVOLVIDAS E RESPONSABILIDADES	3
2.1	As áreas envolvidas na contingência de uma AR/IT são:	3
2.2	Ao Coordenador/Responsável e Suporte Técnico da AR caberá:	4
3	PLANOS DE AÇÃO DE RESPOSTA A INCIDENTES E CONTINGÊNCIA	4
3.1	Fase de Resposta a Incidentes (Análise da ocorrência)	4
3.2	Fase de Contingência (Identificação dos problemas e soluções rápidas)	5
4	SITUAÇÕES E PROCEDIMENTOS DA FASE DE CONTINGÊNCIA	5
4.1	Invasão do sistema e da rede interna da entidade e Incidentes de segurança física e lógica	6
4.1.1	Indisponibilidade da Internet	6
4.1.2	Indisponibilidade da máquina habilitada para emissão:	7
4.1.3	Comprometimento da informação	8
4.1.4	Perda do certificado de AGR	8
4.1.5	Indisponibilidade da Instalação Técnica/Locais de Atendimento	8
5	ANÁLISE DAS OCORRÊNCIAS RECEBIDAS	8
6	TESTE DE CONTINGÊNCIA “DISASTER RECOVERY”	9
	PCN ANEXO A – ESTRUTURA DAS EQUIPES ENVOLVIDAS	10

	Manual Segurança de Autoridade de Registro	Código		
		ANEXO		
	PLANO DE CONTINUIDADE DE NEGÓCIOS	Revisão	Data	Página
		1	10/06/2023	3 de 10

1 INTRODUÇÃO

O Plano de Continuidade de Negócios (PCN) é parte integrante do dossiê de segurança da Autoridade de Registro/Instalação Técnica (AR/IT), e tem o objetivo de criar diretrizes para que as equipes envolvidas saibam como manter em funcionamento os serviços e processos críticos que envolvem o processo de emissão de certificados digitais, em situações de emergência.

Este PCN contempla as políticas que devem ser seguidas pelas ARs/ITs vinculadas à Safeweb, na eventualidade de uma interrupção nas suas operações de negócios e que, como consequência, seja necessária a declaração e operação em contingência. Ele deve ser implementado/atualizado e testado, pelo menos uma vez por ano, para garantir a continuidade dos serviços críticos ao negócio. Os cenários previstos para a utilização desse PCN são:

- Invasão do sistema e da rede interna da entidade e incidentes de segurança física e lógica:
 - a) Indisponibilidade da Internet;
 - b) Indisponibilidade da máquina habilitada para emissão;
 - c) Comprometimento da informação;
 - d) Perda do certificado de AGR;
 - e) Indisponibilidade da Instalação Técnica/Locais de Atendimento;

IMPORTANTE: É obrigatório que exista uma cópia impressa deste documento, armazenada em local seguro fora da AR, em poder do coordenador/ responsável da AR/IT.

2 ÁREAS ENVOLVIDAS E RESPONSABILIDADES

Todos os contatos das áreas e/ou pessoas envolvidas nesse plano estão elencados no PCN Anexo A deste documento e suas funções descritas a seguir.

2.1 As áreas envolvidas na contingência de uma AR/IT são:

- Coordenador e/ou Responsável da AR/IT;
- Suporte Técnico da Autoridade de Registro;
- Apoio AR.

	Manual Segurança de Autoridade de Registro	Código		
		ANEXO		
	PLANO DE CONTINUIDADE DE NEGÓCIOS	Revisão	Data	Página
		1	10/06/2023	4 de 10

2.2 Ao Coordenador/Responsável e Suporte Técnico da AR caberá:

- Prestar atendimento aos clientes que se encontrem afetados pela contingência;
- Atuar como ponto inicial de informações;
- Reportar-se às Equipes envolvidas, conforme previsto neste PCN;
- Acionar o Apoio AR, quando previsto neste PCN;
- Realizar os procedimentos necessários para a apuração dos fatos e realização das operações, visando à recuperação das atividades, conforme orientações;
- Fazer os relatórios, e encaminhá-los para a Equipe Apoio AR para análise.

3 PLANOS DE AÇÃO DE RESPOSTA A INCIDENTES E CONTINGÊNCIA

Os planos de ação de resposta a incidentes e contingência deverão ser acionados em situações de contingência, conforme situações citadas anteriormente e prevê o tratamento adequado para os seguintes eventos:

- Comprometimento de controle de segurança em qualquer evento referenciado no PCN;
- Notificação à comunidade de usuários, se for o caso;
- Revogação dos certificados afetados, se for o caso;
- Procedimentos para interrupção ou suspensão de serviços e investigação;
- Análise e monitoramento de trilhas de auditoria; e
- Relacionamento com o público e com meios de comunicação, se for o caso.

Esses planos de ação estão divididos em duas fases:

3.1 Fase de Resposta a Incidentes (Análise da ocorrência)

Equipe Envolvida: AR

Responsável: Coordenador/responsável

É iniciada imediatamente após a ocorrência de um dos cenários descritos na Seção 1. Nesta etapa as seguintes ações deverão ser tomadas pela Equipe da AR:

- A avaliação dos danos;
- Estimativa do prazo de retorno;
- Notificação do problema à equipe da Safeweb;
- A tomada de decisão para declarar ou não a contingência;

	Manual Segurança de Autoridade de Registro	Código		
		ANEXO		
	PLANO DE CONTINUIDADE DE NEGÓCIOS	Revisão	Data	Página
		1	10/06/2023	5 de 10

e) Elaboração de relatório final.

O coordenador/responsável pela AR/IT deve fazer um levantamento dos danos causados e documentar todas as ocorrências de desastres, atentados, falhas e intempéries sofridas, bem como datas e horários dessas ocorrências, avaliar, e se for o caso, declarar contingência.

Após levantamento das ocorrências e dos danos causados, se não for constatado situação de contingência, o processo deverá ser finalizado, e as análises e procedimentos deverão ser documentados, através de relatório do coordenador/responsável da AR.

3.2 Fase de Contingência (Identificação dos problemas e soluções rápidas)

Equipes Envolvidas: AR

Responsáveis: Coordenadores/responsáveis

Esta fase contém os procedimentos a serem seguidos pelas Equipes da AR envolvidas nos processos, após a declaração da contingência.

- Análise das ocorrências e danos causados;
- Orientações sobre procedimentos a serem adotados pelo coordenador/responsável da AR/IT;
- Levantamento de prazo de retorno das atividades;
- Relatórios das ocorrências, danos e soluções aplicadas;
- Finalização dos processos.

4 SITUAÇÕES E PROCEDIMENTOS DA FASE DE CONTINGÊNCIA

Essa fase deverá ser acionada após confirmação de contingência, para casos de ocorrência de desastres, atentados, falhas e intempéries que impeçam a execução do processo. Todas as ocorrências do incidente, bem como datas e horários, devem ser registradas e encaminhadas a Equipe de Apoio AR, utilizando o documento “Anexo 07.08a_Relatório de Teste de Contingência_A1 e A3”.

Equipes Envolvidas: AR e Apoio AR

Procedimentos: Identificar o motivo da indisponibilidade dentre as opções a seguir e corrigir o mais rápido possível.

	Manual Segurança de Autoridade de Registro	Código		
		ANEXO		
	PLANO DE CONTINUIDADE DE NEGÓCIOS	Revisão	Data	Página
		1	10/06/2023	6 de 10

4.1 Invasão do sistema e da rede interna da entidade e Incidentes de segurança física e lógica

4.1.1 Indisponibilidade da Internet

a) Falha do serviço de telecomunicação:

1. Entrar em contato com o Suporte do provedor de serviço da internet;
2. Se constatado indisponibilidade de serviço, verificar a previsão (dia e horário) de solução do problema;
3. Verifique a disponibilidade dos equipamentos de contingência para emissão;
4. Caso os equipamentos de contingências estejam disponíveis, utilizá-los para dar seguimento às atividades da AR;
5. Caso não tiver estrutura de contingência disponível para emissão, cancelar os agendamentos programados entre o horário do incidente e horário de previsão de retorno do serviço, e suspender a agenda;

b) Interrupção do suprimento de energia:

1. Entrar em contato com o Suporte do provedor de serviço de energia da sua localidade;
2. Se constatado indisponibilidade de serviço, verificar a previsão (dia e horário) de solução do problema;
3. Verifique a disponibilidade dos equipamentos de contingência para emissão.
4. Caso os equipamentos de contingências estejam disponíveis, utilizá-los para dar seguimento às atividades da AR.
5. Caso não tiver estrutura de contingência disponível para emissão, cancelar os agendamentos programados entre o horário do incidente e horário de previsão de retorno do serviço, e suspender a agenda.

c) Falha nos servidores da AC:

1. Entrar em contato com o Suporte Técnico da Safeweb para orientações e possíveis soluções para o problema.
2. Seguir as orientações passadas pelo Suporte. Nesses casos, depois de constatada a falha, também será enviado um comunicado oficial pela Safeweb com orientações.

	Manual Segurança de Autoridade de Registro	Código		
		ANEXO		
	PLANO DE CONTINUIDADE DE NEGÓCIOS	Revisão	Data	Página
		1	10/06/2023	7 de 10

4.1.2 Indisponibilidade da máquina habilitada para emissão:

a) Falha/defeito no equipamento:

1. Entrar em contato com o Suporte Técnico da AR para orientações e possíveis soluções para o problema;
2. Se o Suporte não conseguir solucionar o problema, verifique a disponibilidade dos equipamentos de contingência para emissão;
3. Caso os equipamentos de contingências estejam disponíveis, utilizá-los para dar seguimento às atividades da AR;
4. Caso não tiver estrutura de contingência disponível para emissão, cancelar os agendamentos programados entre o horário do incidente e horário de previsão de retorno do serviço, e suspender a agenda.

b) Defeito de Software

1. Entrar em contato com o Suporte Técnico para orientações e possíveis soluções para o problema;
2. Se o Suporte não conseguir solucionar o problema, verifique a disponibilidade dos equipamentos de contingência para emissão;
3. Caso os equipamentos de contingências estejam disponíveis, utilizá-los para dar seguimento às atividades da AR;
4. Caso não tiver estrutura de contingência disponível para emissão, cancelar os agendamentos programados entre o horário do incidente e horário de previsão de retorno do serviço, e suspender a agenda.

c) Furto/Perda de equipamentos:

1. Listar equipamentos furtados/perdidos no relatório do formulário;
2. Registrar ocorrência no órgão competente;
3. Certifique a disponibilidade dos equipamentos de contingência para emissão;
4. Caso os equipamentos de contingências estejam disponíveis, utilizá-los para dar seguimento às atividades da AR;
5. Caso não tiver estrutura de contingência disponível para emissão, cancelar os agendamentos programados até que o problema seja solucionado.

	Manual Segurança de Autoridade de Registro	Código		
		ANEXO		
	PLANO DE CONTINUIDADE DE NEGÓCIOS	Revisão	Data	Página
		1	10/06/2023	8 de 10

4.1.3 Comprometimento da informação

- a) Furto/perda de equipamentos;
 - b) Furto/perda de mídia ou documentos;
 - c) Utilização indevida de mídia reciclada ou descartada.
1. Listar equipamentos e/ou mídias e documentos furtados/perdidos no relatório do formulário;
 2. Registrar ocorrência no órgão competente;
 3. Solicitar a revogação dos certificados, se for o caso.

4.1.4 Perda do certificado de AGR

1. Revogar e/ou solicitar revogação imediata do certificado do AGR;
2. O AGR deverá adquirir um novo certificado e-CPF A3 para que possa proceder com suas funções.

4.1.5 Indisponibilidade da Instalação Técnica/Locais de Atendimento

- a) Fogo;
 - b) Acidente grave;
 - c) Fenômeno meteorológico;
 - d) Inundação/água.
1. Acionar as equipes de emergência ou corpo de bombeiros, se for o caso;
 2. Efetuar a retirada e guarda de equipamentos, mídias e documentos para um local seguro, se possível.

5 ANÁLISE DAS OCORRÊNCIAS RECEBIDAS

A Equipe da AC SAFE-ID BRASIL a deverá analisar as ocorrências e danos causados, efetuar o levantamento de prazo para retorno das atividades juntamente com a Equipe da AR, além de orientar o coordenador/responsável da AR/IT sobre os procedimentos a serem adotados, e encaminhar relatórios com as soluções aplicadas, para posteriormente, finalizar os processos.

	Manual Segurança de Autoridade de Registro	Código		
		ANEXO		
	PLANO DE CONTINUIDADE DE NEGÓCIOS	Revisão	Data	Página
		1	10/06/2023	9 de 10

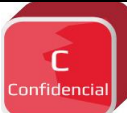
Finalizado o processo, todos os relatórios permanecerão arquivados em ambiente seguro, pois farão parte do dossiê da AR/IT, e poderão ser auditados eventualmente.

6 TESTE DE CONTINGÊNCIA “DISASTER RECOVERY”

O Teste de Contingência é um requisito obrigatório para manutenção do credenciamento da Autoridade de Registro e deve ser realizado anualmente. A finalidade desse teste é assegurar que Autoridade de Registro está capacitada a realizar as ações descritas neste plano.

Para auxiliar nesse processo a AC SAFE-ID BRASIL desenvolveu um formulário “Anexo 07.08a_Relatório de Teste de Contingência_A1 e A3”, que deverá ser utilizado para simulação de uma situação de contingência. Exemplo: indisponibilidade de energia elétrica e internet local.

Este relatório deverá ser arquivado em local seguro, e fará parte do dossiê de segurança da AR, juntamente com o PCN e demais documentos.

	Manual Segurança de Autoridade de Registro	Código		
		ANEXO		
	PLANO DE CONTINUIDADE DE NEGÓCIOS	Revisão	Data	Página
		1	10/06/2023	10 de 10

PCN ANEXO A – ESTRUTURA DAS EQUIPES ENVOLVIDAS

CONTATOS DA AUTORIDADE DE REGISTRO

a) Coordenador/Responsável da AR e Agente de Registro

Coordenador/Responsável: Flávio Batista de Souza

Telefone: 12 98870-0234

E-mail: flavio@safesigner.com.br

Coordenador /Agente de Registro: Matheus Tavares dos Santos

Telefone: 61 99788-7080

E-mail: matheus@safesigner.com.br

b) Suporte Técnico da AR

Nome: Bruno da Costa Caldeira

Telefone: 61 3020-6093

E-mail: bruno@safesigner.com.br

CONTATO APOIO AR

a) Equipe de Apoio AR

Telefone: 61 3020-6093

<https://safesigner.com.br/>

Brasília/DF, 15 de maio de 2025.

Assinatura Digital do Coordenador/Responsável