Cashway

**Plano de Continuidade de Negócios**

Novembro/2021

**Sobre este artefato**

O objetivo deste artefato é definir as regras aplicáveis com base na estrutura da CashWay e assegurar que todos tenham acesso e conheçam o Plano de Continuidade e Negócios.

O plano de continuidade de negócios contempla a contempla a política de segurança da informação e cibernética a CashWay bem como a continuidade de seus negócios em caso de paralisação decorrente de sinistro, de um ou mais processos considerados críticos.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Controle de Versão** | | | |
| **Versão** | **Data** | **Justificativa** | **Responsabilidade** |
| 01.00 | 16/09/2021 | Draft Inicial | Wagner Costa |
| 01.01 | 20/09/2021 | Revisão Geral Artefato | Wagner Costa |
| 01.02 | 25/11/2021 | Adição do ítem “Redundância estrutural para fatores críticos em nuvem” | Felipe Santiago |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

1. Escopo

Garantir o funcionamento adequado e pleno de nossos clientes pera a infraestrutura tecnológica existente o qual é entrega as soluções CashWay e integração com serviços de SPB e SPI no mercado. Deve garantir a execução de todos os processos críticos de nossos clientes, bem como, elo entre integração com demais serviços existentes de terceiros.

O plano de continuidade de negócios tem como objetivo atender as normas e legislação vigentes que obrigam as instituições financeiras que utilizam os serviços de provedores de serviços de tecnologia da informação PSTI a implementa, sem sua estrutura de gerenciamento de risco operacional o plano de continuidade de negócios.

1. Vigência

Este plano aplica-se a todas as áreas internas da CashWay vigorando por prazo indeterminado.

1. Definição e Indicação das Pessoas Envolvidas

Todo processo crítico ao negócio da CashWay foi devidamente mapeado por meio de levantamento de informações com lideres técnicos e gestores com alto impacto ao negócio.

No entanto o plano de continuidade de negócios é definido como programa de administração de crises o qual é acionado quando decretado uma crise interna, é voltado para todo o processo e ecossistema de negócios. Deve ser metido os impactos e sua criticidade.

Analistas de Suporte e Operadores

Tendo a disponibilidade de acesso e infraestrutura, deve-se efetuar uma varredura monitorada para auxiliar na identificação e extensão do(s) problemas. Executando as rotinas de teste básicos de conectividade e funcionalidades de sistemas.

Sendo detectado e confirmado o problema, manter a estrutura de atendimento a clientes dos canais telefone, e-Mail e ferramenta de abertura de chamado.

Deve abrir contato com fornecedores quando necessário, havendo necessidade de contingenciamento adequar a comunicação interna do time de suporte e operações para auxiliar no atendimento aos clientes. Deve ser acionado os respectivos times internos de suporte, desenvolvimento e produto quando necessário para resolução.

Líderes

Avaliar os sistemas e recursos afetados;

Avaliar os fornecedores;

Avaliar a sequencia correta de procedimentos de com base no conhecimento de cada fornecedor;

Iniciar procedimentos de contingência;

Iniciar os procedimentos para reestabelecer os sistemas.

Definir procedimentos que serão necessárias de acordo com processos de liberação;

Definir fornecedores que deverão ser acionados para reparo de infraestrutura;

Efetuar procedimentos de restauração de backup;

Definir com segurança a finalização da ocorrência e procedimentos para o retorno dos sistemas;

Elaboração de relatórios do incidente;

Revisitar os eventos e todas as suas consequências para verificar se o plano de continuidade de negócios está adequado para o tempo de resposta.

1. Plano de Contingência

Deve ser utilizado quando as medidas de prevenção tiverem falhado como (redundância de links, discos, fornecedimento elétricos e afins). Define as necessidades mais imediatas.

A CashWay conta ambientes de redundâncias tanto com capacidade principal e de capacidade de contigência permitindo a correta funcionalidade dos clientes, conta com alta performance de entrega de infraestrutura com ambiente AWS distribuidos estrategicamente.

1. Definição de Desastre

Será considerado desastre quando o tempo total de recuperação dos processos for superior a 60 minutos de entrega das soluções conforme restore dos ambientes.

1. Monitoramento

Todo colaborador da CashWay ao constatar alguma anomalia o qual paralise qualquer processo apontados neste artefato deve comunicar ao superior imediato, este por sua vez comunicará os lideres de contigência o qual devem saber:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Área/Cargo | Nome | Telefone/E-mail |
| Corporativo/CEO | Felipe Santiago | (48) 99938-2559 - [felipe@cashway.io](mailto:felipe@cashway.io) |
| Suporte/Head of Support | Rafael Parpinelli | (48) 98839-6892 - [Rafael@cashway.io](mailto:Rafael@cashway.io) |
| Operações/Head of Tec | Wagner Costa | (41) 992809991 - [wagner@cashway.io](mailto:wagner@cashway.io) |
| Produção/Diretor | Bruno Imhof | (48) 99660-9020 - [bruno@cashway.io](mailto:bruno@cashway.io) |

1. Declaração do Desastre

Ao ocorrer quaisquer eventos que paralise algum processo essencial ao negécio, o comitê deve avaliar a ocorrência e comunicar ao Diretor responsâvel.

Com base nas informagoes recebidas e avaliação do grau de impacto, compete ao Diretor declarar ou nâo a contingéncia.

Em caso da auséncia do Diretor responsâvel assumira interinamente o Head of Support.

1. Suporte e Atendimento ao Cliente

Visando entregar qualidade, a CashWay adota como uma das suas principais missoes fornecer um atendimento eficaz ao cliente e resolver seus eventuais problemas.

1. Procedimentos

Qualquer colaborador deverâ estar apto a identificar as ameagas que possam levar a paralisagâo dos negécios e comunicar imediatamente ao diretor de Operagoes.

1. Retorno à normalidade – reestabelecendo sistemas

Cabe ao Diretor de Tecnologia da Informação encerrar o Plano de Continuidade de Negócios e comunicar aos Gestores envolvidos no processo.

1. Administração do Plano de Continuidade de Negócios

A continuidade de negécios, assim como a recuperagâo de desastres é o resultado da execugâo e da Manutenção de um processo continuo que envolve planejamento, formalização, monitoramento e melhorias continuas. O processo de Continuidade de Negécios é de responsabilidade do Comité de Seguranga de TI, que determina o ciclo e as etapas que deverâo ser executadas para que tanto os cenârios de risco e impacto sobre os negécios como as estruturas e estratégias que embasam o Plano de Continuidade de Negócios possam ser atualizadas refletindo o ambiente de negocios da CashWay.

Para que a area de TI possa verificar o grau de atualizagâo do Plano de Continuidade de Negócios e decidir quanto ao momento em que o processo de continuidade de negécios serâ atualizado, os processos de planejamento de negocios e tecnologico, gerenciamento de mudanças, gerenciamento de riscos, tratamento de problemas e de incidentes devem prever a participação desta area nas decisoes relevantes destes processos.

1. Treinamento

Um dos fatores primordiais para o funcionamento deste plano são o conhecimento e a familiaridade das pessoas e demais envolvidos na execução das atividades de continuidade de negócios e recuperação de desastres com as estratégias e recursos definidos no planejamento.

Para que seja possível esta familiaridade e conhecimento do plano, conferindo-lhe credibilidade, a equipe da CashWay definiu que serão realizadas anualmente sessões de divulgação a todos os colaboradores e envolvidos no planejamento de continuidade de negócios.

Estas sessões serão organizadas pela area de Segurança da Informação e Compliance em conjunto com a área de Administrativa/Financeira com o objetivo de manter os colaboradores atualizados sobre os conceitos de continuidade adotados, os objetivos pretendidos com o planejamento e sobre o funcionamento da estratégia de recuperação de desastres e continuidade de negócios.

Para que este conhecimento seja preservado, os colaboradores admitidos e os transferidos para funções de negócios críticas, principalmente aqueles que pertencem â equipe de contigência, deverâo ser instruídos das suas respectivas responsabilidades no plano.

1. Testes

Os testes tém por objetivo assegurar a eficiéncia e a efetividade do Plano de Continuidade de Negócios e deverâo ser planejados e executados com periodicidade minima anual a partir da data da sua implantagâo.

A responsabilidade pelo planejamento e organizagâo dos testes, assim como pela definigâo dos cenârios a serem contemplados é da area de Tecnologia da Informagâo.

Os cenârios deverâo ser definidos e registrados em um documento formal que deverâ ser aprovado pela alta administragâo, que dever ser arquivado por um perfodo minimo de 5 (cinco) anos.

Os testes nâo deverâo provocar quaisquer tipos de indisponibilidade ou parada nos ambientes de negocios da CashWay e deverâo ser conduzidos pela equipe de contingéncia em total conformidade com o definido. As simulagoes deverâo ser realizadas sobre cenârios e ameagas contemplados no plano, devendo cobrir os riscos e ameagas com maior probabilidade de ocorrência

1. Redundância estrutural para fatores críticos em nuvem

Os sistemas de processamento CashWay atuam hospedados de forma primária em um ambiente AWS Cloud e de forma secundária em um ambiente Microsoft Azure aplicando-se a esses ambientes conexões em formato VPN com alto nível de criptografia.

Os *Backups* são feitos em outras entidades de *Storage* com 3 replicações garantindo assim que caso seja necessário a atuação em um cenário de *disaster recovery* temos também um ambiente físico controlado em nossa sede em Florianópolis – Santa Catarina.

1. Revisão

Esta política de Plano de Continuidade de Negócios é revisada semestralmente pelo **Comitê Interno CashWay**.