

PCN - 001-0 - Plano de Continuidade



PCN - Plano de Continuidade do Suporte, Sustentação e Desenvolvimento Benner Sistemas S.A

PCN - 001-0 - Plano de Continuidade

Sumário

1. CAMPO DE APLICAÇÃO	3
2. ABRANGÊNCIA	3
3. DEFINIÇÕES	3
4. DIRETRIZES	3
5. DIRETRIZES DO PLANO	4
6. RESPONSABILIDADES	6
7. PLANO DE GERENCIAMENTO DE RISCOS	8
8. RELACIONAMENTO DOS EVENTOS X PROBABILIDADE X IMPACTO	9
9. QUANTIFICAÇÃO DOS RISCOS	10
10. PLANO DE AÇÃO PARA CONTIGÊNCIA	12
11. RESPONSABILIDADE DE ATIVAÇÃO E EXECUÇÃO	16
12. CONTATO FORNECEDORES E PARCEIROS	16
13. PLANO DE AÇÃO PREVENTIVO, MONITORAMENTO E CONSCIENTIZAÇÃO ...	16
14. ELIGIBILIDADE E VALIDADE	17
15. REGISTRO DE ALTERAÇÕES	18
16. FORMALIZAÇÃO	18

PCN - 001-0 - Plano de Continuidade

1. CAMPO DE APLICAÇÃO

O Plano de Continuidade de Negócios tem por objetivo definir estratégia da Plano de Recuperação dos serviços de **SUPORTE, SUSTENTAÇÃO E DESENVOLVIMENTO da Benner Sistemas S.A.**, bem como os papéis e responsabilidade que irão garantir a sustentação dos planos.

2. ABRANGÊNCIA

Este plano abrange os serviços e clientes do SUPORTE, SUSTENTAÇÃO E DESENVOLVIMENTO da Benner Sistemas S.A.

3. DEFINIÇÕES

- **Ataque Cibernético** - Ação maliciosa realizada por meio da rede ou sistemas de informação com o objetivo de comprometer ou interromper a confidencialidade, integridade ou disponibilidade dos ativos de informação.
- **Evento** – Acontecimento interno ou externo, que pode gerar ou não impacto físico ou lógico sobre a operação.
- **Emergência** – Evento que se materializou explorando uma vulnerabilidade física que gera impacto direto sobre os serviços e ativos.
- **Crise** – Cenário avançado de um incidente ou emergência que não foi possível ser tratado pelos planos de resposta estruturados.
- **Desastre** – Cenário de materialização de uma crise, sendo difícil mensurar a dimensão de todos os impactos gerados ao negócio e pessoas.
- **Incidente** – Situação que pode representar ou levar a interrupção de negócios, perdas, emergências ou crises.
- **Restauração** – Momento estratégico de acionamento dos planos de continuidade que possuem o objetivo de retornar a operação principal.
- **BIA** – Análise de Impacto no Negócio. Descreve os impactos que a operação pode sofrer devido a interrupção de um ou mais processos ou serviços.
- **PRD** – Plano de Recuperação de Desastres, orienta e suporta as atividades de entrada e operação em contingência.

4. DIRETRIZES

As diretrizes de Plano de Continuidade estão estabelecidas a partir de um ciclo de gestão e gerenciamento.

PCN - 001-0 - Plano de Continuidade

- Entender a operação
- Selecionar Opções de Continuidade dos Negócios
- Implementar uma resposta de Continuidade dos Negócios e Serviços

5. DIRETRIZES DO PLANO

5.1 – Entender o Plano

5.1.1 – Planejar a revisão do PCN

- Realizar o Planejamento do PCN e identificar os novos cenários de continuidade dos negócios. Este estudo deve ocorrer sempre que necessário e conter as atividades referente a PCN que serão praticadas. Essa revisão anual deve contemplar todas as etapas abaixo.

5.1.2 – Conduzir a Análise de Impacto nos Negócios

- O BIA deve sempre considerar dependências externas e internas dos processos de negócio, na visão de serviços de negócio.
- O BIA deve analisar o impacto financeiro, de imagem e legal em relação aos tempos de parada, respeitando os critérios estabelecidos na Política de Gestão de Riscos.
- Os processos de negócio mais críticos devem ser claramente identificados e priorizados por TMR (tempo máximo de retorno).
- Devem ser claramente identificados os recursos necessários em contingência por área/processo de negócio e serviços.
- Os tempos máximos de indisponibilidade devem ser obtidos juntamente com as áreas de negócio e validado com seus respectivos clientes.

5.1.3 – Conduzir avaliação de riscos

- A avaliação de Riscos deve possuir escopo definido, abordando aspectos relacionados à continuidade dos negócios como estrutura e segurança física, dependência de terceiros, dependência de colaboradores e sistemas.
- A avaliação de Riscos deve possuir mapeamento detalhado dos riscos, considerando as ameaças potenciais e respectivos graus de vulnerabilidade.
- A avaliação de riscos deve avaliar os cenários de riscos que a Organização esteja exposta, desta forma orientando as estratégias de recuperação.

5.2 – Selecionar opções de continuidade dos negócios

PCN - 001-0 - Plano de Continuidade

5.2.1 – Determinar estratégias de continuidade dos negócios

- A estratégia de continuidade deverá ser definida levando em consideração a priorização dos processos críticos de negócio e as principais exposições a riscos da operação.
- Deverão ser documentadas todas as modificações de infraestrutura nas áreas de negócios, que originará o Relatório de Estratégia de Continuidade.
- Os relatórios gerados neste processo deverão possuir estimativa de custos e planos de implementação, definidos com apoio das áreas responsáveis e deverão ser aprovados pelo comitê.
- Sempre que for definida uma nova estratégia de continuidade esta deve ser submetida à aprovação.

5.3 – Implementar uma resposta de continuidade dos negócios

5.3.1 – Implementar procedimentos de continuidade de negócios

- Os documentos de suporte à resposta a incidentes (Plano de Recuperação de Desastres, e Plano de Análise de Risco) deverão ser confeccionados, em conjunto com as áreas responsáveis pela sustentação do ambiente, equipe do Datacenter, Infraestrutura, Monitoramento, Desenvolvimento, Suporte, para obter o melhor resultado e de acordo com a implementação das estratégias de continuidade dos negócios e as diretrizes estabelecidas na fase de Planejamento.
- Estes documentos deverão ficar disponíveis em locais de fácil acesso a todos os envolvidos na PCN, de forma que seja possível acessá-los sempre que necessário. O armazenamento destes documentos deve considerar inclusive cenários de interrupção nos serviços de tecnologia, como indisponibilidade de servidores. Dessa forma, recomenda-se manter vias impressas desses documentos em mais de um local.
- O Plano de Recuperação de Desastre deve conter o escopo, responsáveis e propósito definidos e as atividades que devem ser executadas dependendo do cenário de indisponibilidade.
- O Plano de Recuperação de Desastre deve conter o detalhamento das atividades necessárias para recuperação dos sistemas, contemplando o passo a passo das atividades de operação das estratégias de recuperação dos sistemas de informação e infraestrutura tecnológica.
- O Plano de Análise de Risco deve conter o grau do impacto, risco, fatores que possam comprometer os serviços, impacto financeiro, de imagem em que um incidente possa causar.

5.4 – Executar e testar

PCN - 001-0 - Plano de Continuidade

5.4 – Executar e testar a resposta a incidentes

- Em caso de incidentes críticos de qualquer natureza, os procedimentos de resposta deverão ser aqueles disponíveis nos documentos de suporte à resposta a incidentes;
- Os testes dos procedimentos descritos nos documentos de suporte à resposta a incidentes deverão ser realizados de acordo com a periodicidade.
- Durante a realização de um teste, para cada procedimento avaliado e revisado no plano.

5.5 – Competência e conscientização

5.5.1 – Desenvolver programas de conscientização PCN

- A partir do cronograma definido no processo de planejamento da PCN, a área responsável pela Plano de Continuidade dos Negócios deverá realizar treinamentos de modo a conscientizar todos os envolvidos sobre seus papéis e responsabilidades diante da PCN e segurança da informação, bem como sobre o funcionamento básico dos procedimentos de resposta a incidentes.

6. RESPONSABILIDADES

6.1 Diretoria Executiva

- Designar e atribuir responsabilidade pela Coordenação da Gestão da Continuidade do Negócio;
- Certificar-se que a Gestão da Continuidade do Negócio está adequada as necessidades da empresa e/ou negócio;
- Garantir os recursos necessários para a manutenção da Gestão da Continuidade do Negócio;
- Deliberar sobre assuntos estratégicos no Gerenciamento de Incidentes;
- Garantir a execução das respostas a um incidente.

6.2 Comissão de Resposta a Incidentes

- Determinar o momento de acionamento de cada área relacionada;
- Centralizar as ações e esforços para recuperação e restauração dos ambientes impactados, visando acelerar o processo de tomada de decisão e alinhamento de atividades;
- Acompanhar e realizar escalonamento sempre que necessário para atendimento das necessidades das áreas de negócio e tecnologia

6.3 Gestão de Riscos

- Avaliar periodicamente os critérios para a criação de novos Planos de Continuidade do Negócio e manutenção dos existentes;

PCN - 001-0 - Plano de Continuidade

- Determinar as abordagens necessárias para a realização das avaliações de impacto e riscos ao negócio;
- Incluir novos Planos de Continuidade do Negócio sempre que for detectada sua necessidade;
- Apoiar a comunicação entre as equipes de continuidade e gestores;
- Garantir que os requisitos regulamentares estão sendo atendidos pelos Planos de Continuidade do Negócio;
- Apoiar a comunicação de retomada;
- Gerenciar o Sistema de Gestão da Continuidade do Negócio - bem como definir os prazos de manutenção dos planos;
- Criar e manter a documentação de continuidade do negócio;
- Promover a Gestão da Continuidade;
- Apoiar e acompanhar o desenvolvimento dos treinamentos e campanhas de continuidade do negócio aos envolvidos;
- Desenvolver as atividades deliberadas pelo Comitê de Gestão de Crises;
- Gerenciar toda a resposta, retomada, recuperação e atividades de restauração da operação.

6.4 Suporte, Sustentação e Desenvolvimento da Benner Sistemas S.A.

- Gerenciar e atualizar os Planos de Recuperação de Desastres sempre que houver alterações como, equipamento ou alguma outra alteração de nível operacional, troca de funcionários da área ou criação de novos procedimentos de trabalho, ou quando for verificada alguma inconformidade por meio de testes;
- Atualizar e gerenciar procedimentos e tarefas das equipes que suportam os serviços de TI em ambiente de contingência;
- Executar testes dos Planos de Recuperação de Desastres de acordo com as demandas da operação;
- Atuar com foco na garantia da alta disponibilidade dos ambientes críticos da operação;
- Atuar proativamente como agente de riscos, apoiando e alimentando os processos de Gestão de Riscos, visando minimizar a exposição da operação a eventos que comprometam a disponibilidade, confidencialidade e integridade das informações;
- Assegurar que o desenvolvimento e/ou implantação de novos sistemas e ambientes sempre sejam avaliados em aspectos de continuidade da operação;
- Atuar proativamente com foco na otimização de custos e recursos da operação, no que se refere às estratégias de Continuidade Operacional e Negócios.

PCN - 001-0 - Plano de Continuidade

7. PLANO DE GERENCIAMENTO DE RISCOS

7.1. PROCESSO DE GERÊNCIA DE RISCOS

- Serão considerados os riscos inicialmente identificados pela equipe do projeto;
- Caso sejam encontrados novos riscos no decorrer do desenvolvimento do projeto, estes deverão ser descritos neste documento;
- As respostas possíveis aos riscos serão decididas entre os gerentes do projeto mediante a aprovação do gerente de projetos;
- A identificação dos riscos será feita através de uma os membros da equipe do projeto.
-

7.2. IDENTIFICAÇÃO DOS RISCOS

Riscos Considerados		
Riscos não técnicos	Riscos Legais	Riscos Técnicos
Prazos	Contratos	Obsolescência
Custos	Satisfação	Desempenho
Recursos Humanos	Legal / LGPD	Indisponibilidade
Processos e Sistemas		

De acordo com as etapas definidas na Estrutura Analítica do Projeto, seguem abaixo os riscos identificados:

7.3. QUALIFICAÇÃO E IMPACTO DOS RISCOS

Grau de Impacto	Peso
Muito Grande	5
Grande	4
Moderado	3
Pequeno	2
Muito Pequeno	1

Muito Grande - O impacto é extremamente elevado, sendo necessária uma interferência direta, imediata e precisa da equipe do projeto, para que os resultados não sejam seriamente comprometidos;

Grande - Impacto de maior relevância, necessitando de um gerenciamento mais preciso, podendo prejudicar os resultados;

Moderado - Impacto considerado relevante, necessitando uma maior atenção em sua análise e resolução, oferecendo risco moderado aos resultados;

Pequeno - O impacto pequeno, em termos de custos ou prazos, fácil solução;

Muito Pequeno - Impacto quase que irrelevante, de fácil solução.

PCN - 001-0 - Plano de Continuidade

7.4. AVALIAÇÃO DA PROBABILIDADE

Referencial	Probabilidade
Grande chance de ocorrer	1.0
Provavelmente ocorrerá	0.75
Igual chance de ocorrer ou não	0.5
Baixa chance de ocorrer	0.25
Pouca chance de ocorrer	0.1

Grande chance de ocorrer - a probabilidade de ocorrência é iminente (maior que 80%).

Provavelmente ocorrerá - probabilidade importante de ocorrer (de 60 a 80%).

Igual chance de ocorrer ou não - probabilidade razoável de ocorrer (de 40 a 60%).

Baixa chance de ocorrer - probabilidade baixa de ocorrência (de 20 a 40%).

Pouca chance de ocorrer - probabilidade quase que imperceptível (menor que 20%).

7.5. MATRIZ DE PROBABILIDADE X IMPACTO

Probabilidade	Impacto					
		1.0	2.0	3.0	4.0	5.0
1.0	1.0	1	2	3	4	5
0.75	0.75	0.75	1.5	2.25	3	3.75
0.5	0.5	0.5	1	1.5	2	2.5
0.25	0.25	0.25	0.5	0.75	1	1.25
0.1	0.1	0.1	0.2	0.3	0.4	0.5

8. RELACIONAMENTO DOS EVENTOS X PROBABILIDADE X IMPACTO

A operação de SUPORTE, SUSTENTAÇÃO E DESENVOLVIMENTO da Benner Sistemas S.A. atende a padrões rigorosos de segurança e disponibilidade, SLA.

É importante destacar que adotamos um compromisso sólido com a segurança, disponibilidade e confiabilidade em nossas operações. Fazemos uma gestão de vulnerabilidade ativa, com avaliações diárias de vulnerabilidade e aplicação semanal de correções de segurança em nossos equipamentos e servidores. Essa abordagem proativa garantir a solidez e a resiliência de nosso ambiente tecnológico.

Recursos Humanos				
Seq.	Evento	Probabilidade	Impacto	Matriz
	Pedido desligamento	0,25	3	0,75

PCN - 001-0 - Plano de Continuidade

	Saúde pública	0,5	3	1,5
	Greve transporte coletivo	0.1	1	0.1
Indisponibilidade ou falta de acesso as instalações físicas				
Seq.	Evento	Probabilidade	Impacto	Matriz
	Falta de energia na região das instalações da Benner Sistemas	0,5	2	1
	Enchentes impedirem chegada as instalações da Benner Sistemas.	0,25	1	0,25
	Tempestades danificarem a estrutura das instalações da Benner Sistemas	0,1	1	0,1

9. QUANTIFICAÇÃO DOS RISCOS

PEDIDO DESLIGAMENTO	
Tempo do atraso por evento	0 Hora
Frequência no período	Não houve eventos nos últimos 6 meses
Total atraso no período	Não houve eventos nos últimos 6 meses
Fatores considerados (Diretos)	<ul style="list-style-type: none"> - Prazo de entrega dos compromissos - Multa contratual - SLA com Clientes
Fatores considerados (Indiretos)	<ul style="list-style-type: none"> - Custos de contratação e formação - Insatisfação do Cliente - Aumento lead time dos novos projetos
Probabilidade de ocorrência	0.25

SAÚDE PÚBLICA	
Tempo do atraso por evento	0 Hora
Frequência no período	Não houve eventos nos últimos 12 meses
Total atraso no período	Não houve eventos nos últimos 12 meses
Fatores considerados (Diretos)	<ul style="list-style-type: none"> - Prazo de entrega dos compromissos - SLA - Multa contratual
Fatores considerados (Indiretos)	<ul style="list-style-type: none"> - Bem-estar das pessoas para atividades criativas - Imagem da empresa - Insatisfação do Cliente
Probabilidade de ocorrência	0,5

GREVE TRANSPORTE COLETIVO	
Tempo do atraso por evento	24 horas
Frequência no período	1x ano
Total atraso no período	6 horas

PCN - 001-0 - Plano de Continuidade

Fatores considerados (Diretos)	- Ausência do time presencial - SLA com Clientes
Fatores considerados (Indiretos)	- Insatisfação do cliente - SLA com Clientes
Probabilidade de ocorrência	0.1

FALTA DE ENERGIA NA REGIÃO DAS INSTALAÇÕES DA BENNER SISTEMAS	
Tempo do atraso por evento	2 horas
Frequência no período	2 x ano
Total atraso no período	1 hora
Fatores considerados (Diretos)	- Indisponibilidade parcial dos serviços de internet para time presencial. - SLA com Clientes
Fatores considerados (Indiretos)	- Comunicação aos órgãos competentes - Imagem da empresa - Insatisfação do cliente
Probabilidade de ocorrência	0,5

ENCHENTES IMPEDIREM ACESSO AS INSTALAÇÕES DA BENNER SISTEMAS.	
Tempo do atraso por evento	4 dias
Frequência no período	1x ano
Total atraso no período	2 dias
Fatores considerados (Diretos)	- Replanejamento do modelo de atuação dos times - SLA com Clientes
Fatores considerados (Indiretos)	- Imagem da empresa - Insatisfação do cliente
Probabilidade de ocorrência	0.25

TEMPESTADES DANIFICAREM A ESTRUTURA DAS INSTALAÇÕES DA BENNER SISTEMAS	
Tempo do atraso por evento	Não houve eventos nos últimos 12 meses
Frequência no período	Não houve eventos nos últimos 12 meses
Total atraso no período	Não houve eventos nos últimos 12 meses
Fatores considerados (Diretos)	- Replanejamento do modelo de atuação dos times - SLA com Clientes
Fatores considerados (Indiretos)	- Imagem da empresa - Insatisfação do cliente - Comunicação aos órgãos competentes
Probabilidade de ocorrência	0,1

PCN - 001-0 - Plano de Continuidade

10. PLANO DE AÇÃO PARA CONTIGÊNCIA

Na ocorrência do incidente que afete as informações, este plano de contingência deverá ser ativado de modo a garantir a continuidade dos serviços. Além do plano de continuidade, a operação mantém uma lista de mitigações de forma a minimizar os danos que venham a ocorrer no caso de incidente.

Evento	
Pedido desligamento	
Descrição	
<ul style="list-style-type: none"> Ocorre quando um ou mais profissionais do time, que até então possuíam bom desempenho, solicitam desligamento da CIA sem opção de negociação da sua permanência. 	
Informações adicionais	
Gatilho	Aguardar 2 pedidos de desligamento de um mesmo time
Tempo de Recuperação Desejável	TMP = 1 mês NMD = 80% TMR = 2 meses
TMP = Tempo Máximo de parada, até que a atividade reinicie. NMD = Nível Mínimo de desempenho da atividade após reinício. TMR = Tempo Máximo de retomada dos níveis normais de operação	
Contingência	
Benner	<ul style="list-style-type: none"> Informar os clientes caso o profissional tenha atividades alinhadas com prazo curto junto ao cliente. Promover rodízio de profissionais para reequilibrar o time. Iniciar o processo seletivo para substituição do profissional.
RTO	5 dias
RPO	N/A

Evento	
Saúde pública	
Descrição	
<ul style="list-style-type: none"> Ocorre quando ocorre algum problema de saúde pública como ondas de gripe, dengue, viroses ou outros eventos de saúde que afetam ao mesmo tempo, vários profissionais do time. 	
Informações adicionais	
Gatilho	Aguardar 5 casos ou mais no time ou em times da mesma CIA.
Tempo de Recuperação Desejável	TMP = 5 dias NMD = 80%

PCN - 001-0 - Plano de Continuidade

	TMR = 15 dias
<p>TMP = Tempo Máximo de parada, até que a atividade reinicie.</p> <p>NMD = Nível Mínimo de desempenho da atividade após reinício.</p> <p>TMR = Tempo Máximo de retomada dos níveis normais de operação</p>	
Contingência	
Benner	<ul style="list-style-type: none"> • Mapear a abrangência do ocorrido e quais profissionais foram atingidos. • Buscar junto aos órgãos componentes, se existe para o caso, algum protocolo a ser seguido. • Aplicar o protocolo sugerido ou determinar um próprio, visando o não avanço e apoio aos profissionais atingidos. • Informar os clientes caso o profissional tenha atividades alinhadas com prazo curto junto ao cliente. • Promover rodízio de profissionais para reequilibrar o time.
RTO	5 dias
RPO	N/A

Evento	
Greve transporte coletivo	
Descrição	
<ul style="list-style-type: none"> • Ocorre quando o transporte público tem sua operação interrompida devido a greves ou outros problemas administrativos públicos. Dessa forma, impede que profissionais do time que utilizam esses transportes, não consigam chegar as instalações da Benner. 	
Informações adicionais	
Gatilho	Comunicado oficial no site das instituições responsáveis.
Tempo de Recuperação Desejável	<p>TMP = 1 dia</p> <p>NMD = 80%</p> <p>TMR = 2 dias hora</p>
<p>TMP = Tempo Máximo de parada, até que a atividade reinicie.</p> <p>NMD = Nível Mínimo de desempenho da atividade após reinício.</p> <p>TMR = Tempo Máximo de retomada dos níveis normais de operação</p>	
Contingência	
Benner	<ul style="list-style-type: none"> • Informar os clientes caso o profissional tenha atividades alinhadas com prazo curto junto ao cliente. • Notificar os profissionais impactados pela parada, para que atuem no modelo home-office.
RTO	1 dia
RPO	

PCN - 001-0 - Plano de Continuidade

Evento	
Falta de energia na região das instalações da Benner Sistemas	
Descrição	
<ul style="list-style-type: none"> Ocorre quando o fornecimento de energia elétrica é interrompido de forma local no prédio da Benner ou de forma externa na região da sua localização, impedindo realizar atividades de operação de software nas instalações da unidade. 	
Informações adicionais	
Gatilho	Aguardar 30 minutos antes de acionar a contingência
Tempo de Recuperação Desejável	TMP = 1 hora NMD = 100% TMR = 3 horas
TMP = Tempo Máximo de parada, até que a atividade reinicie. NMD = Nível Mínimo de desempenho da atividade após reinício. TMR = Tempo Máximo de retomada dos níveis normais de operação	
Contingência	
Benner	<ul style="list-style-type: none"> Informar os clientes caso o profissional tenha atividades alinhadas com prazo curto junto ao cliente. Caso o dia se um dos dias da semana do trabalho presencial, dispensar os profissionais para realizarem o deslocamento para suas casas e iniciarem o trabalho no modo Home office.
RTO	N/A
RPO	N/A

Evento	
Enchentes impedirem acesso as instalações da Benner Sistemas.	
Descrição	
<ul style="list-style-type: none"> Ocorre quando nos períodos de chuvas da região sul do Brasil, alagamentos em ruas impedem os profissionais de chegarem as instalações da unidade da Benner Sistemas ou em caso de previsão de aumento de cotas por ruas. Isso impede os profissionais de retornar as suas residências. 	
Informações adicionais	
Gatilho	Comunicado oficial no site das instituições responsáveis através do controle de cotas por ruas, criado pela Defesa Civil da cidade.
Tempo de Recuperação	TMP = 4 horas

PCN - 001-0 - Plano de Continuidade

Desejável	NMD = 80% TMR = 2 dias
<p>TMP = Tempo Máximo de parada, até que a atividade reinicie.</p> <p>NMD = Nível Mínimo de desempenho da atividade após reinício.</p> <p>TMR = Tempo Máximo de retomada dos níveis normais de operação</p>	
Contingência	
Benner	<ul style="list-style-type: none"> • Informar os clientes caso o profissional tenha atividades alinhadas com prazo curto junto ao cliente. • Caso o dia se um dos dias da semana do trabalho presencial, dispensar os profissionais para realizarem o deslocamento para suas casas e iniciarem o trabalho no modo Home office. • Acompanhar junto aos grupos com os profissionais, se alguns incidentes ocorrerem em suas residências.
RTO	N/A
RPO	N/A

Evento	
<i>Tempestades danificarem a estrutura das instalações da Benner Sistemas</i>	
Descrição	
<ul style="list-style-type: none"> • Eventos de força maior, relacionados a tempestades em determinados períodos do ano e gerem danos as instalações físicas que impedem os profissionais de atuarem na unidade da Benner Sistemas. 	
Informações adicionais	
Gatilho	Notificação oficial do time de Infraestrutura Benner.
Tempo de Recuperação Desejável	<p>TMP = 4 horas</p> <p>NMD = 80%</p> <p>TMR = 1 dia</p>
<p>TMP = Tempo Máximo de parada, até que a atividade reinicie.</p> <p>NMD = Nível Mínimo de desempenho da atividade após reinício.</p> <p>TMR = Tempo Máximo de retomada dos níveis normais de operação</p>	
Contingência	
Benner	<ul style="list-style-type: none"> • Informar imediatamente a equipe de TI. Iniciar o protocolo de comunicação com os clientes sobre a interrupção do serviço. • Caso o dia se um dos dias da semana do trabalho presencial, dispensar os profissionais para realizarem o deslocamento para suas casas e iniciarem o trabalho no modo Home office. • Acompanhar junto aos grupos com os profissionais, se alguns incidentes ocorrerem em suas residências
RTO	N/A

PCN - 001-0 - Plano de Continuidade

RPO	N/A
-----	-----

11. RESPONSABILIDADE DE ATIVAÇÃO E EXECUÇÃO

Abaixo são apresentados os papéis e as responsabilidades das pessoas quanto à tomada de decisão durante e após incidente. Estas pessoas são os responsáveis pela ativação dos planos, necessários para determinadas contingências ou no auxílio para execução de determinadas ações do plano.

Responsável	Nome	Departamento	Telefone
Gerente de TI	Cláudio Marcio	Datacenter	(47) 99151 8200
Diretor	Jairo Pieritz	Diretoria	(47) 99122-6801
Gerente de TI	Jorge Espinhara	Infraestrutura de TI	(47) 99167-5111

12. CONTATO FORNECEDORES E PARCEIROS

Abaixo é apresenta a lista dos fornecedores e telefones para contato. Os fornecedores devem ser comunicados assim que identificada a indisponibilidade dos serviços prestados por eles.

Nome	Fornecedor	Serviços	Telefone 1
CELESC	Centrais Elétricas de Santa Catarina	Energia Elétrica	0800 048 0196

13. PLANO DE AÇÃO PREVENTIVO, MONITORAMENTO E CONSCIENTIZAÇÃO

A Benner Sistemas, reconhecendo a importância da continuidade operacional mesmo diante de situações adversas, estabelece o seguinte plano de ação preventivo, monitoramento e conscientização para garantir a eficiência e a segurança de nossas operações em todos os momentos, inclusive em cenários de emergência.

13.1. Flexibilidade de Trabalho:

Ao reconhecer a necessidade de adaptabilidade em situações imprevistas, a Benner Sistemas adotará uma política de trabalho flexível para seus colaboradores. Nosso modelo de trabalho consistirá em três dias de atuação na unidade física e dois dias de home office por semana. Essa flexibilidade permitirá que nossos colaboradores ajam de forma ágil e eficaz em caso de incidentes que impeçam o acesso à unidade física, possibilitando a continuidade das atividades mesmo em condições adversas.

13.2. Times Multidisciplinares:

PCN - 001-0 - Plano de Continuidade

Valorizando a diversidade de habilidades e conhecimentos, os times da Benner Sistemas serão compostos por profissionais de diferentes áreas e especialidades. Essa abordagem multidisciplinar não apenas promoverá a inovação e a colaboração, mas também oferecerá uma vantagem estratégica em situações de crise. Ao contar com mais de um profissional atuando com as demandas do mesmo cliente, garantiremos uma maior resiliência operacional e a capacidade de responder de forma eficaz a eventuais contratempos.

13.3. Rodízio de Equipes em Casos de Crises de Saúde Pública:

Reconhecendo a importância da saúde e segurança de nossos colaboradores, a Benner Sistemas implementará um plano de rodízio de equipes em casos de crises de saúde pública. Em situações em que a presença física na unidade de trabalho possa representar um risco à saúde dos colaboradores, adotaremos um sistema de rodízio, garantindo que as atividades essenciais sejam mantidas enquanto protegemos a saúde e o bem-estar de nossa equipe.

13.4. Comunicação e Coordenação:

Durante qualquer emergência, a comunicação eficaz e a coordenação adequada serão fundamentais para garantir uma resposta rápida e eficiente. A Benner Sistemas estabelecerá canais de comunicação claros e diretos, bem como procedimentos de coordenação previamente definidos, para garantir que todas as partes interessadas sejam informadas prontamente e que as ações necessárias sejam tomadas de forma coordenada e eficaz.

13.5. Monitoramento e Avaliação Contínua:

Por fim, a Benner Sistemas se comprometerá a realizar monitoramento e avaliação contínua de seu plano de ação preventivo, monitoramento e conscientização, buscando identificar áreas de melhoria e implementar ajustes conforme necessário. Reconhecemos que a capacidade de adaptação e aprendizado contínuo são essenciais para garantir a eficácia de nossas operações em face de qualquer desafio ou adversidade.

14. ELIGIBILIDADE E VALIDADE

Esta política aplica-se aos envolvidos no plano e substitui todas as políticas anteriores. Entra em vigor a partir de 23.09.2025.



PCN - 001-0 - Plano de Continuidade

15. REGISTRO DE ALTERAÇÕES

Versão	Data	Etapas	Responsável
1.0	23/09/2025	Criação	Jairo Pieritz

16. FORMALIZAÇÃO

REVISÃO		APROVAÇÃO	
Lucrécia Oliveira – VP Operações		Severino Benner - CEO	
23/09/2025	<div>DocuSigned by: Lucrécia Oliveira EC2B1142A12E44C...</div>	23/09/2025	<div>DocuSigned by: Severino Benner B5112A47CD594F7...</div>

Certificado de Conclusão

Identificação de envelope: F063A32D-C8C2-4633-A5E0-44599C702AB0

Status: Concluído

Assunto: Complete com o Docusign: [BENNER] PCN - Plano de Continuidade - Benner.

Envelope fonte:

Documentar páginas: 18

Assinaturas: 2

Remetente do envelope:

Certificar páginas: 4

Rubrica: 0

Severino

Assinatura guiada: Ativado

Rua Itajaí, nº 2975

Selo com Envelopeld (ID do envelope): Ativado

Blumenau, SP 89.015-200

Fuso horário: (UTC-03:00) Brasília

severino@benner.com.br

Endereço IP: 177.69.118.185

Rastreamento de registros

Status: Original

Portador: Severino

Local: DocuSign

23/09/2025 17:53:22

severino@benner.com.br

Eventos do signatário

Lucrecia Oliveira

lucrecia.oliveira@benner.com.br

Vlce Presidente

GRUPO BENNER

Nível de segurança: E-mail, Autenticação da conta (Nenhuma)

Assinatura

DocuSigned by:
Lucrecia Oliveira
EC2B1142A12E44C...

Adoção de assinatura: Estilo pré-selecionado

Usando endereço IP: 177.69.118.185

Registro de hora e data

Enviado: 23/09/2025 18:11:47

Visualizado: 24/09/2025 16:18:52

Assinado: 24/09/2025 16:19:04

Termos de Assinatura e Registro Eletrônico:

Aceito: 28/05/2025 14:06:51

ID: f23abf6f-eac4-4998-85de-0a9c74ac9090

Severino Benner

severino@benner.com.br

418.097.269-72

418.097.269-72

Nível de segurança: E-mail, Autenticação da conta (Nenhuma)

DocuSigned by:
Severino Benner
B5112A47CD594F7...

Adoção de assinatura: Estilo pré-selecionado

Usando endereço IP: 177.69.118.185

Enviado: 23/09/2025 18:11:46

Visualizado: 23/09/2025 18:12:02

Assinado: 23/09/2025 18:12:18

Termos de Assinatura e Registro Eletrônico:

Não oferecido através da Docusign

Eventos do signatário presencial

Assinatura

Registro de hora e data

Eventos de entrega do editor

Status

Registro de hora e data

Evento de entrega do agente

Status

Registro de hora e data

Eventos de entrega intermediários

Status

Registro de hora e data

Eventos de entrega certificados

Status

Registro de hora e data

Eventos de cópia

Status

Registro de hora e data

Eventos com testemunhas

Assinatura

Registro de hora e data

Eventos do tabelião

Assinatura

Registro de hora e data

Eventos de resumo do envelope

Status

Carimbo de data/hora

Envelope enviado

Com hash/criptografado

23/09/2025 18:11:47

Entrega certificada

Segurança verificada

23/09/2025 18:12:02

Assinatura concluída

Segurança verificada

23/09/2025 18:12:18

Eventos de resumo do envelope	Status	Carimbo de data/hora
Concluído	Segurança verificada	24/09/2025 16:19:04
Eventos de pagamento	Status	Carimbo de data/hora
Termos de Assinatura e Registro Eletrônico		

DIVULGAÇÃO DE REGISTRO ELETRÔNICO E ASSINATURA De tempos em tempos, o Grupo Benner (nós, nós ou a Empresa) pode ser obrigada por lei a fornecer a você determinados avisos ou divulgações por escrito. Abaixo estão descritos os termos e condições para fornecer a você esses avisos e divulgações eletronicamente por meio do sistema DocuSign. Leia as informações abaixo cuidadosa e completamente e se você puder acessar essas informações eletronicamente para sua satisfação e concordar com este Registro Eletrônico e Divulgação de Assinatura (ERSD), confirme sua concordância marcando a caixa de seleção ao lado de 'Concordo em usar registros eletrônicos e assinaturas' antes de clicar em CONTINUAR no sistema DocuSign. Obter cópias em papel A qualquer momento, você pode solicitar de nós uma cópia em papel de qualquer registro fornecido ou disponibilizado eletronicamente por nós. Você terá a capacidade de baixar e imprimir documentos que enviamos a você por meio do sistema DocuSign durante e imediatamente após a sessão de assinatura e, se você optar por criar uma conta DocuSign, poderá acessar os documentos por um período limitado de tempo (geralmente 30 dias) após esses documentos serem enviados a você pela primeira vez. Após esse período, se desejar que lhe enviemos cópias impressas de qualquer um desses documentos de nosso escritório para você, será cobrada uma taxa de \$ 0,00 por página. Você pode solicitar a entrega dessas cópias em papel de nós, seguindo o procedimento descrito abaixo. Retirando seu consentimento Se decidir receber nossas notificações e divulgações eletronicamente, você pode a qualquer momento mudar de ideia e nos dizer que, a partir de então, deseja receber as notificações e divulgações exigidas apenas em formato de papel. Como você deve nos informar sobre sua decisão de receber avisos futuros e divulgação em formato de papel e retirar o seu consentimento para receber notificações e divulgações eletronicamente é descrito abaixo. Consequências de mudar de ideia Se você optar por receber as notificações e divulgações exigidas apenas em formato de papel, isso tornará o velocidade na qual podemos concluir certas etapas nas transações com você e na entrega de serviços para porque primeiro precisaremos enviar os avisos ou divulgações necessários para você em formato de papel, e, em seguida, espere até recebermos de volta sua confirmação de recebimento de tal avisos ou divulgações em papel. Além disso, você não poderá mais usar o sistema DocuSign para receber notificações e consentimentos exigidos eletronicamente de nós ou para assinar documentos eletronicamente de nós. Todas as notificações e divulgações serão enviadas a você eletronicamente A menos que você nos diga o contrário de acordo com os procedimentos descritos neste documento, forneceremos eletronicamente a você por meio do sistema DocuSign todos os avisos, divulgações, autorizações, reconhecimentos e outros documentos necessários que devem ser fornecidos ou disponibilizados a você durante o curso do nosso relacionamento com você. Para reduzir a chance de você inadvertidamente não receber qualquer notificação ou divulgação, preferimos fornecer todas as notificações e divulgações exigidas a você pelo mesmo método e para o mesmo endereço que você nos forneceu. Assim, você pode receber todas as divulgações e avisos por meio eletrônico ou em papel, por meio do sistema de envio de correspondência em papel. Se você não concordar com este processo, informe-nos conforme descrito abaixo. Por favor, veja também o parágrafo imediatamente acima que descreve as consequências de você optar por não receber a entrega dos avisos e divulgações eletronicamente de nós Como entrar em contato com o Grupo Benner: Você pode entrar em contato conosco para nos informar sobre suas alterações quanto à forma como podemos contatá-lo eletronicamente, para solicitar cópias em papel de certas informações nossas e para retirar seu consentimento prévio para receber notificações e divulgações eletronicamente da seguinte forma: Para nos contatar por e-mail envie mensagens para: juridico@benner.com.br Para avisar ao Grupo Benner sobre o seu novo

endereço de e-mail Para nos informar sobre a alteração do seu e-mail onde devemos enviar avisos e divulgações eletronicamente para você, você deve enviar uma mensagem de e-mail para juridico@benner.com.br e no corpo da solicitação você deve indicar: seu endereço de e-mail anterior, seu novo endereço de e-mail. Não exigimos nenhuma outra informação sua para alterar seu endereço de e-mail. Se você criou uma conta DocuSign, pode atualizá-la com seu novo endereço de e-mail por meio das preferências de conta. Para solicitar cópias em papel do Grupo Benner Para solicitar a nossa entrega de cópias em papel dos avisos e divulgações anteriormente fornecidos por nós eletronicamente, você deve nos enviar um e-mail para juridico@benner.com.br e no corpo da solicitação, você deve indicar seu endereço de e-mail, nome completo, endereço para correspondência e número de telefone. Nós iremos cobrar de você quaisquer taxas naquele momento, se houver. Retirar o seu consentimento com a Grupo Benner Para nos informar que não deseja mais receber notificações e divulgações futuras em formato eletrônico: Eu. recusar-se a assinar um documento em sua sessão de assinatura e, na página subsequente, marque a caixa de seleção indicando que deseja retirar seu consentimento, ou pode;

ii. envie-nos um e-mail para juridico@benner.com.br e no corpo da solicitação deverá informar seu e-mail, nome completo, endereço para correspondência e telefone. Não precisamos de nenhuma outra informação sua para retirar o consentimento .. As consequências de sua retirada do consentimento para documentos online serão que as transações podem demorar mais para serem processadas. Hardware e software necessários Os requisitos mínimos do sistema para usar o sistema DocuSign podem Muda com o tempo. Os requisitos atuais do sistema são encontrados aqui: <https://support.docusign.com/guides/signer-guide-signing-system-requirements>.

Reconhecendo seu acesso e consentimento para receber e assinar documentos eletronicamente Para nos confirmar que você pode acessar essas informações eletronicamente, que serão semelhantes a outros avisos eletrônicos e divulgações que iremos fornecer a você, confirme que leu este ERSD, e (i) que você pode imprimir em papel ou salvar eletronicamente este ERSD para referência e acesso futuros; ou (ii) que você pode enviar este ERSD para um endereço de e-mail onde poderá imprimi-lo em papel ou salvá-lo para referência e acesso futuro. Além disso, se você consentir em receber avisos e divulgações exclusivamente em formato eletrônico, conforme descrito neste documento, marque a caixa de seleção ao lado de ‘Concordo em usar registros e assinaturas eletrônicas’ antes de clicar em ‘CONTINUAR’ no sistema DocuSign. Ao marcar a caixa de seleção ao lado de "Concordo em usar registros e assinaturas eletrônicas", você confirma que:

- Você pode acessar e ler este Registro eletrônico e divulgação de assinaturas; e
- Você pode imprimir em papel este Registro Eletrônico e Divulgação de Assinatura, ou salvar ou enviar este Registro Eletrônico e Divulgação para um local onde você pode imprimi-lo, para referência e acesso futuro; e
- Até ou a menos que você notifique ao Grupo Benner conforme descrito acima, você consente em receber exclusivamente por meio eletrônico todas as notificações, divulgações, autorizações, reconhecimentos e outros documentos que devem ser fornecidos ou disponibilizados a você por Grupo Benner no decurso do seu relacionamento com o Grupo Benner. úmero. [[RetirarOutro]].