



***Plano de continuidade de negócio***

# ***AR Associação Comercial e Industrial de Americana***

Análise e Gerenciamento de Risco da AR Associação Comercial e Industrial de Americana  
11/07/2023

[www.certisign.com.br](http://www.certisign.com.br)



## **Plano de continuidade de negócio**

### **- Índice -**

|    |   |    |
|----|---|----|
| 1. | Introdução  | 3  |
| 2. | Estrutura dos Procedimentos de Contingência   | 5  |
| 3. | Responsabilidades   | 6  |
| 4. | Procedimentos Operacionais  | 7  |
|    | <i>4.1 – Fase Resposta: Fraude/Falha no Processo de Validação e Emissão de Certificados</i>     | 7  |
|    | <i>4.1 – Fase Contingência: Fraude/Falha no Processo de Validação e Emissão de Certificados</i> | 8  |
|    | <i>4.2 – Fase Resposta: Impossibilidade de Revogação de Certificados pela AR</i>                | 9  |
|    | <i>4.2 – Fase Contingência: Impossibilidade de Revogação de Certificados pela AR9</i>           |    |
|    | Anexo A – Estrutura dos Times   | 12 |
|    | Anexo B – Formulário - Fraude / Falha na geração de certificados                                | 13 |
|    | Anexo C - Solicitação de Revogação de Certificado Digital                                       | 15 |
|    | Anexo D – Formulário - Impossibilidade de Revogação de Certificados pela AR                     | 16 |



## **Plano de continuidade de negócio**

### **Plano de Continuidade de Negócios da AR Associação Comercial e Industrial de Americana**

## **1. Introdução**

O Plano de Continuidade de Negócios descreve como manter em funcionamento os serviços e processos críticos da Autoridade de Registro na eventual ocorrência de falhas e intempéries. Seu maior objetivo é estabelecer as diretrizes para que em emergências, o responsável pela Autoridade de Registro e os Agentes de Registros saibam como atuar.

Este documento contém os procedimentos que devem ser seguidos pelas Autoridades de Registro vinculadas às Autoridades Certificadoras da Certisign Certificadora Digital S.A na eventualidade de uma interrupção nas suas operações de negócios e que, como consequência, seja necessária a declaração e operação em contingência.

Os procedimentos de Contingência previstos neste plano devem ser ativados nas seguintes situações:

- a) Fraude / Falha no Processo de Validação e Emissão de Certificados;
- b) Impossibilidade de Revogação de Certificados pela AR.

**IMPORTANTE: É obrigatório que exista uma cópia impressa desse documento, armazenado em local seguro, em poder do responsável da AR Associação Comercial e Industrial de Americana.**



## ***Plano de continuidade de negócio***



## **Plano de continuidade de negócio**

# **2. Estrutura dos Procedimentos de Contingência**

Os procedimentos de contingência estão organizados numa estrutura hierárquica contendo duas fases:

### ○ **Primeira Fase: Resposta**

**Início:** É iniciada imediatamente após a verificação da ocorrência de uma das situações descritas nos itens 1.a e 1.b.

**Objetivo:** Levantar informações sobre a situação identificada para a tomada de decisão da declaração ou não da Contingência, visto que apenas a identificação de uma destas situações não caracteriza necessariamente uma situação de contingência.

**Ações:**

- A avaliação dos danos;
- Estimativa do prazo de retorno a operação normal;
- Notificação do problema ao departamento Serviços ICP-Brasil;
- Aguardar a decisão de declaração ou não da contingência.

Caso decida-se declarar Contingência, será iniciada a segunda fase.

### ○ **Segunda Fase: Contingência**

**Início:** É iniciada imediatamente após a fase Resposta, somente se a contingência tiver sido declarada.

**Objetivo:** Continuidade da Operação dos serviços e processos críticos



## **Plano de continuidade de negócio**

**Ações:** Os procedimentos estão descritos no item 4 deste documento, conforme a contingência declarada.

### **3. Responsabilidades**

#### **Responsável pela Contingência:**

Cabe ao responsável da Contingência, definidos no item 4 deste procedimento:

- a) Atuar como ponto focal das informações dos times da Fase Resposta, recebendo as informações sobre o ocorrido, extensão dos danos e prazo estimado de retorno;
- b) Declarada a contingência, coordenar todas as atividades dos times operando em contingência;
- c) Reportar-se, sistematicamente, à Certisign sobre o desenrolar da contingência;
- d) Encerrar todas as atividades da contingência;
- e) Avaliar toda execução da contingência;
- f) Propor alterações nas estratégias de recuperação;
- g) Solicitar aos responsáveis pelo desenvolvimento e manutenção as correções/alterações nos planos, em prazos aceitáveis;
- h) Certificar-se que os responsáveis pelo desenvolvimento e manutenção efetuaram as correções/alterações nos planos, nos prazos solicitados. Escalar o problema, se necessário.

#### **Gerência de Segurança da Certisign**

A gerência de Segurança deve:



## Plano de continuidade de negócio

- a) Executar as funções como descrito na Política de Segurança da AC, assim como, as pertinentes à Contingência e Continuidade dos Negócios.

### 4. Procedimentos Operacionais

| 4.1 – Fase Resposta: Fraude / Falha no Processo de Validação e Emissão de Certificados |  |
|--|--|
| <b>Fase:</b>   | Resposta   |
| <b>Utilização:</b>   | Este procedimento deve ser seguido sempre que houver dúvida a respeito da veracidade das informações contidas em um certificado digital emitido pela AR.                                     |
| <b>Time:</b>   | Resposta à emergência (Anexo A)  |
| <b>Responsável:</b>  | Responsável pela Autoridade de Registro  |
| Procedimento   |  |
| Executor   | Tarefa   |
| Responsável pela AR  | 1. Identifica a origem da informação de uma possível ocorrência de fraude / falha no processo de validação.<br>- Agente de Registro;<br>- Auditoria Interna;<br>- Auditoria Externa; outros. |
| Responsável pela AR  | 2. Deve ser realizado processo de identificação da “Não conformidade” do certificado sob suspeita, analisando toda a documentação do Dossiê do certificado em questão.                       |



## Plano de continuidade de negócio

|  |   |
|--|---|
|  | <p>2.1. Se a fraude ou erro na emissão do certificado digital não for identificada, a investigação deve ser encerrada.</p> <p>2.2. Se a fraude ou erro na emissão do certificado digital for identificada:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Notificar o responsável da Autoridade Certificadora, e;</li><li>- Aguardar a confirmação de execução do item <b>4.1 – Fase Contingência</b> deste documento.</li></ul> |
|--|---|

| <b>4.1 – Fase Contingência: Fraude / Falha no Processo de Validação e Emissão de Certificados</b> |  |
|---|--|
| <b>Fase:</b>  | Contingência   |
| <b>Utilização:</b>  | Este procedimento deve ser seguido sempre que confirmada a existência de informações erradas em um certificado digital emitido pela AR.  |
| <b>Time:</b>  | Resposta à emergência (Anexo A)  |
| <b>Responsável:</b>   | Serviços ICP-Brasil e Responsável pela AR  |
| <b>Procedimento</b>   |  |
| <b>Executor</b>   | <b>Tarefa</b>  |
| Responsável pela AR   | 1. Ao receber a instrução para efetuar este procedimento, o responsável pela Autoridade de Registro deve documentar todas as justificativas para revogação do certificado no “Formulário – Fraude / Falha na geração de certificados” - Anexo B deste documento;           |
| Responsável - Serviços ICP-Brasil   | 2. Deve comunicar a gerência de Segurança da ocorrência de fraude/falha em um certificado e solicitar autorização para revogar o certificado;  |
| Responsável - Serviços ICP-Brasil   | 3. Deve orientar o responsável pela AR como proceder para revogar o certificado;   |
| Responsável pela AR   | 4. Após receber a autorização do responsável do departamento de Serviços ICP-Brasil, deve revogar o certificado;   |
| Responsável pela AR   | 5. A Autoridade de Registro entra em contato com o cliente afetado e comunica a revogação do certificado (e-mail, telefone, fax) o mais rápido possível;   |
| Responsável pela AR   | 6. Após a revogação, o responsável pela Autoridade de Registro confirma a publicação do certificado revogado em uma LCR;<br>6.1. Caso o certificado tenha sido revogado indevidamente, a Autoridade de Registro deve entrar em contato com o cliente afetado (e-mail, fax, |





## Plano de continuidade de negócio

|                    |   |
|--------------------|---|
|                    | telefone) para solicitar uma nova emissão do certificado. Deve ser dada prioridade para a emissão deste certificado.  |
| <b>Observação:</b> | A Autoridade de Registro deve armazenar uma cópia do Anexo B e enviar uma outra cópia para a Autoridade Certificadora (Responsável pelo departamento de Serviços ICP-Brasil-Brasil),<br><br>Este documento irá servir como evidência de execução do PCN em futuras auditorias que a AR passará. |

|  |   |
|--|---|
| <b>4.2 – Fase Resposta: Impossibilidade de Revogação de Certificados pela AR</b> |   |
| <b>Fase:</b>   | Resposta  |
| <b>Utilização:</b>   | Este procedimento deve ser seguido sempre que houver a necessidade de revogação de um certificado na AR e houver algum problema técnico em sua infraestrutura, como por exemplo: falta de energia elétrica, problemas nos computadores da AR ou problemas de comunicação com a Internet.  |
| <b>Time:</b>   | Resposta à emergência (Anexo A)   |
| <b>Responsável:</b>  | Responsável pela Autoridade de Registro   |
| <b>Procedimento</b>  |   |
| <b>Executor</b>  | <b>Tarefa</b>   |
| Responsável pela AR  | 1. Identificar a real necessidade de revogação do certificado;<br>1.1. Se não for confirmada a necessidade de revogação, desconsiderar a solicitação;<br>1.2. Se Confirmada a necessidade de revogação emergencial do certificado:<br>- Notificar o responsável da Autoridade Certificadora, e;<br>- Aguardar a confirmação da execução do item <b>4.2 – Fase Contingência</b> deste documento. |

|  |   |
|--|---|
| <b>4.2 – Fase Contingência: Impossibilidade de Revogação de Certificados pela AR</b> |   |
| <b>Fase:</b>   | Contingência  |
| <b>Utilização:</b>   | Este procedimento deve ser seguido sempre que confirmada a necessidade de revogação de um certificado digital pela AR na ocorrência de problemas técnicos em sua infra-estrutura. |



## Plano de continuidade de negócio

|                                   |  |
|-----------------------------------|--|
| <b>Time:</b>                      | Resposta à emergência (Anexo A)  |
| <b>Responsável:</b>               | Responsável pela Autoridade de Registro  |
| <b>Procedimento</b>               |  |
| <b>Executor</b>                   | <b>Tarefa</b>  |
| Responsável pela AR               | 1. Ao receber a instrução para efetuar este procedimento, o responsável pela Autoridade de Registro deve documentar todas as justificativas para revogação do certificado no "Formulário - Impossibilidade de Revogação de certificado pela AR", Anexo D deste documento;  |
| Responsável pela AR               | 2. Depois da identificação do titular do certificado, a AR deve solicitar que o mesmo assine manualmente duas cópias da "Solicitação de Revogação de Certificado Digital" (Anexo C);   |
| Responsável - Serviços ICP-Brasil | 3. O responsável pelo departamento Serviços ICP-Brasil deve comunicar a gerência de Segurança da impossibilidade de revogação do certificado pela AR e solicitar autorização para sua revogação;   |
| Responsável - Serviços ICP-Brasil | 4. Se confirmada a autorização, o certificado deve ser revogado;   |
| Responsável - Serviços ICP-Brasil | 5. Após a revogação, o responsável pelo departamento Serviços ICP-Brasil deve confirmar a publicação do certificado revogado em uma LCR;   |
| Responsável - Serviços ICP-Brasil | 6. O responsável pelo departamento Serviços ICP-Brasil deve comunicar a Autoridade de Registro que a revogação foi executada com sucesso;  |
| Responsável pela AR               | 7. A Autoridade de Registro deve registrar e armazenar de maneira correta os documentos manipulados durante esse procedimento, que servirão como evidência de execução do PCN em futuras auditorias que a AR passará;  |
| Responsável pela AR               | 8. A Autoridade de Registro deve armazenar uma via e enviar outra para a Autoridade Certificadora (para o Responsável pelo departamento de Serviços ICP-Brasil-Brasil) dos seguintes documentos:<br>- "Solicitação de Revogação de Certificado Digital" (Anexo C) assinado pelo titular do certificado, e;<br>- "Formulário - Impossibilidade de Revogação de Certificados pela AR" (Anexo D). |



## ***Plano de continuidade de negócio***

|                    |   |
|--------------------|---|
| <b>Observação:</b> | Caso não receba confirmação, a Autoridade de Registro deve solicitar da Autoridade Certificadora a confirmação que o certificado revogado foi publicado na LCR. |
|--------------------|---|



## **Plano de continuidade de negócio**

### **Anexo A – Estrutura dos Times**

#### **Resposta a emergências**

#### **Responsável pela Autoridade de Registro:**

Nome: Daniela Zancan Rodrigues

Tel.: (19) 3471-3877

E-mail: [dani.zancan@acia.com.br](mailto:dani.zancan@acia.com.br)

#### **Serviços ICP-Brasil:**

Tel.: (11) 4501-2533 – opção 3

E-mail: [auditoriaoperacional@certisign.com.br](mailto:auditoriaoperacional@certisign.com.br)

#### **Departamento de Segurança:**

Nome: Eduardo Manoel Alves

Tel.: (11) 4501-0306

E-mail: [seguranca@certisign.com.br](mailto:seguranca@certisign.com.br)



## Plano de continuidade de negócio

### Anexo B – Formulário - Fraude / Falha na geração de certificados

|  |              |             |
|--|--------------|-------------|
| Responsável da AR:   |              |             |
| Data da Ocorrência:  | Hora Início: | Hora Final: |
| Autoridade de Registro:                                    |              |             |
| Nome do Cliente:   |              |             |
| Tipo de Certificado:                                       | CPF / CNPJ:  |             |
| Número do Pedido:  |              |             |
| Registros / Justificativas que evidenciam a fraude / falha |              |             |
|  |              |             |

Assinatura do Responsável da AR Associação Comercial e Industrial de Americana.

É importante ressaltar nas Justificativas para a revogação do Certificado quais foram as ações tomadas levando em consideração os horários em que elas ocorreram.

As Justificativas que evidenciam a fraude / falha na geração de certificados devem ser listadas, lembrando que todas as evidências devem ser preservadas.



## ***Plano de continuidade de negócio***

A Autoridade de Registro deve confirmar a publicação do Certificado revogado na LCR.



## **Plano de continuidade de negócio**

### **Anexo C - Solicitação de Revogação de Certificado Digital**

#### **SOLICITAÇÃO DE REVOGAÇÃO DE CERTIFICADO DIGITAL**

Nome: \_\_\_\_\_

RG nº \_\_\_\_\_ CPF nº \_\_\_\_\_ Nº do Pedido \_\_\_\_\_

Tipo de Certificado: \_\_\_\_\_

O subscritor acima qualificado, doravante denominado TITULAR, declara, para todos os fins legais, ter solicitado à CERTISIGN CERTIFICADORA DIGITAL S.A a revogação do certificado identificado acima.

---

NOME DO TITULAR DO CERTIFICADO

---

#### **Dados do Funcionário da Autoridade de Registro:**

Nome: \_\_\_\_\_

RG nº \_\_\_\_\_ CPF nº \_\_\_\_\_

Cargo ou Nº funcional: \_\_\_\_\_



## **Plano de continuidade de negócio**

Esta Solicitação de Revogação de Certificado Digital faz parte do Plano de Continuidade de Negócios da AR e deve ser utilizada somente nos casos previstos no item **4.2 – Fase Contingência** deste documento.

### **Anexo D – Formulário - Impossibilidade de Revogação de Certificados pela AR**

|  |              |             |
|--|--------------|-------------|
| Responsável da AR:   |              |             |
| Data da Ocorrência:  | Hora Início: | Hora Final: |
| Autoridade de Registro:                                    |              |             |
| Nome do Cliente:   |              |             |
| Tipo de Certificado:                                       | CPF / CNPJ:  |             |
|  |              |             |
| Registros / Justificativas para a revogação do Certificado |              |             |
|  |              |             |





## ***Plano de continuidade de negócio***

---

Assinatura do Responsável da AR Associação Comercial e Industrial de Americana

É importante ressaltar nas Justificativas para a revogação do Certificado quais foram as ações tomadas levando em consideração os horários em que elas ocorreram.

A Autoridade de Registro deve solicitar da Autoridade Certificadora a confirmação que o certificado revogado foi publicado na LCR.