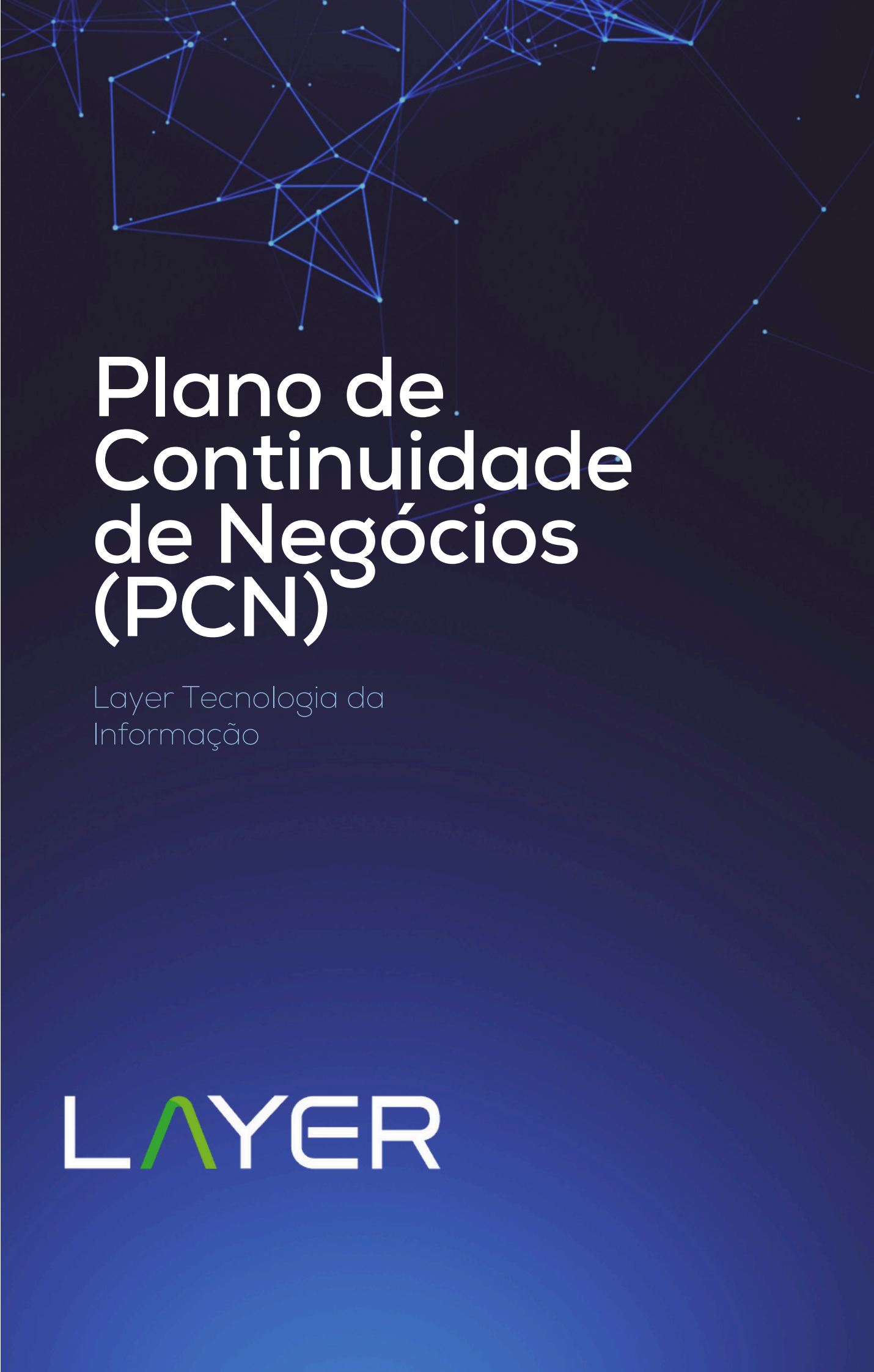




Plano de Continuidade de Negócios (PCN)

Layer Tecnologia da
Informação

LAYER

ÍNDICE

1. Introdução

2. Objetivo

3. Escopo

4. Diretrizes Principais

- Prevenção
- Redundância
- Recuperação
- Responsabilidade
- Melhoria Contínua

5. Estrutura do Plano

- Análise de Impacto nos Negócios (BIA)
- Plano de Recuperação de Desastres (DRP)
- Plano de Comunicação em Crise
- Plano de Substituição Temporária
- Testes e Simulações

6. Recursos e Infraestrutura

7. Revisão e Governança

8. Compromisso com os Clientes

9. Informações Gerais

1. Introdução

A Layer Tecnologia da Informação Ltda. mantém compromisso permanente com a disponibilidade, integridade e continuidade dos serviços essenciais prestados a seus clientes.

Nosso Plano de Continuidade de Negócios (PCN) estabelece diretrizes, responsabilidades e procedimentos destinados a garantir a operação ininterrupta das soluções tecnológicas e de suporte, mesmo diante de incidentes, falhas técnicas ou eventos externos que possam comprometer a normalidade das atividades.

2. Objetivo

O objetivo do PCN é minimizar o impacto operacional, financeiro e reputacional causado por situações imprevistas, assegurando a rápida recuperação das operações críticas e a manutenção dos níveis de serviço contratados.

3. Escopo

O PCN da Layer aplica-se a todas as áreas críticas da empresa, incluindo:

- Infraestrutura tecnológica e data centers;
- Sistemas de gestão corporativa e plataformas de clientes;
- Serviços de suporte técnico e atendimento (NOC/CSOC);
- Ambientes de comunicação e colaboração interna;
- Processos administrativos e de governança.

4. Diretrizes Principais

O PCN da Layer se baseia nos seguintes princípios:

1. Prevenção: adoção de controles técnicos e administrativos para reduzir a probabilidade de interrupções.
2. Redundância: utilização de infraestrutura em nuvem e recursos geograficamente distribuídos para mitigação de falhas.
3. Recuperação: definição de estratégias de Disaster Recovery (DRP) com Recovery Time Objective (RTO) e Recovery Point Objective (RPO) adequados a cada serviço.
4. Responsabilidade: atribuição clara de papéis às equipes de TI, segurança, suporte e gestão de incidentes.
5. Melhoria contínua: revisão periódica do plano com base em resultados de testes e mudanças tecnológicas.

5. Estrutura do Plano

O PCN da Layer é estruturado em módulos complementares que abrangem todo o ciclo de gestão de continuidade:

- Análise de Impacto nos Negócios (BIA): identifica e prioriza processos críticos, avaliando riscos e dependências.
- Plano de Recuperação de Desastres (DRP): define ações para restabelecimento de serviços essenciais e restauração de dados.
- Plano de Comunicação em Crise: estabelece fluxos de informação entre equipes internas, clientes e parceiros.
- Plano de Substituição Temporária: orienta a realocação de recursos humanos e tecnológicos em caso de indisponibilidade de ambientes.
- Testes e Simulações: realizados periodicamente para validar a eficácia do plano e o tempo de resposta das equipes.

6. Recursos e Infraestrutura

A Layer mantém ambientes redundantes em nuvem e backups criptografados, com replicação automática de dados críticos.

As equipes de NOC (Network Operations Center) e CSOC (Cyber Security Operations Center) operam de forma integrada, garantindo monitoramento contínuo, detecção de incidentes e resposta imediata a falhas.

7. Revisão e Governança

O PCN é revisado anualmente ou sempre que ocorrerem mudanças significativas na infraestrutura ou no modelo de operação.

A revisão é conduzida pela Diretoria de Operações e Segurança da Informação, que avalia indicadores de desempenho e resultados de testes de continuidade.

8. Compromisso com os Clientes

A Layer reafirma seu compromisso com a excelência operacional, a conformidade regulatória e a segurança da informação.

Nosso Plano de Continuidade de Negócios está alinhado às melhores práticas de mercado (ISO 22301, ISO 27001 e ITIL) e reflete nossa missão de assegurar a entrega consistente de valor e confiança aos clientes e parceiros.

- Última atualização: Janeiro de 2025
- Responsável: Diretoria de Operações e Segurança da Informação – Layer Tecnologia da Informação Ltda.
- Contato: governanca@layer.net.br

LAYER



@layer.net.br



(61) 3544 - 7273



contato@layer.net.br
etica@layer.net.br



www.layer.net.br