Declaração de continuidade de negócios - Business Continuity

Fujitsu Portugal

A Fujitsu adotou um programa de continuidade de negócios que visa reduzir o impacto de uma interrupção inesperada significativa no negócio que possa afectar a sua capacidade de fornecer produtos e serviços.

Enquadramento

A Fujitsu considera a Continuidade de Negócios (Business Continuity Management -BCM) como parte integrante da sua capacidade de proteger os seus colaboradores, clientes e outras partes interessadas. Como tal, a Fujitsu mantém um Programa de Continuidade de Negócios que inclui Estratégias de Prevenção de Business Continuity (BC), Planos de Resposta a Crises, Recuperação de Negócios e Melhoria, para abordar a gestão de qualquer incidente que possa potencialmente vir a prejudicar a equipa da Fujitsu, danificar as instalações da Fujitsu ou interromper o negócio da Fujitsu. A direção executiva da Fujitsu Portugal é responsável pela sua supervisão e é apoiada por uma equipa do BCM.

A Fujitsu tem um conjunto de planos e procedimentos eficazes com vista a garantir a continuidade de negócio em caso de eventual interrupção das operações. A Fujitsu tomou a decisão estratégica de basear a abordagem do seu BC nos requisitos da ISO22301, que é o standard reconhecido pela indústria para Sistemas de Gestão de Continuidade de Negócio. Além disso, a Fujitsu está comprometida com a sua certificação na ISO27001 - Gestão da Segurança da Informação.

Com a implementação do seu programa no país, a Fujitsu Portugal cumpre com os requisitos de BC da Fujitsu.

Para manter um ambiente resiliente na área de Tecnologias da Informação (TI), a direção executiva está comprometida com uma estratégia que visa reduzir o tempo de inatividade e a perda de dados para os aplicativos que suportam processos de negócio críticos, que possam resultar de uma interrupção inesperada ou imprevista.

O programa Fujitsu Portugal BCM compreende quatro partes principais:

1. **Estratégias de prevenção**
2. **Gestão de Crises**
3. **Recuperação do Negócio**
4. **Melhoria**

A Fujitsu Portugal tem como objetivo conseguir atingir, nos casos em que tal seja possível e aplicável, um tempo de reação para pontos singulares de falha de menos de 4 horas, excepto

 © Fujitsu 2025

nos casos em que tenha contratado de outra forma. Embora tenha tomado medidas para desenvolver planos detalhados de continuidade de negócio, as circunstâncias podem gerar situações de uma interrupção significativa nas quais não seja possível recuperar o negócio completamente dentro do tempo de reação desejado ou esperado, pelo que nestes casos a Fujitsu Portugal procurará, dentro da sua capacidade, encontrar a melhor resposta para todas as partes interessadas envolvidas.

1. Estratégias de prevenção

As estratégias de prevenção empregues são desenhadas tendo em conta a identificação dos riscos de BC e mitigação dos potenciais impactos nos clientes da Fujitsu; reconhecimento de fatores críticos que permitirão escalonamento oportuno de potenciais incidentes; soluções de TI que permitam redundância ou mobilidade; planos de substituição; conhecimento e implementação de regulamentos internos que assegurem a segurança de dados e informação e gestão de riscos, entre outros.

Análise de Impacto no Negócio (Business Impact Analysis - BIA)
O programa BC é iniciado através da realização de uma Análise de Impacto no Negócio (BIA) para cada uma das áreas de negócio. A BIA é baseada numa avaliação de risco e nos requisitos para os colaboradores chave, aplicativos e serviços necessários para dar suporte às funções críticas do negócio, desde uma interrupção de curta duração até uma interrupção de longo prazo.

Planos de BC
Os resultados da BIA são convertidos em ações de mitigação de riscos e em estratégias de prevenção. Os planos de contingência e soluções alternativas (workarounds) do BC, bem como os planos de resposta a crises, são definidos na prevenção de possíveis eventos. A BIA considera 5 cenários principais:

- Impossibilidade de acesso / danos nas instalações;
- Perda de energia;
- Redução crítica dos níveis de recursos;
- Perda da resiliência da rede / conectividade da Fujitsu;
- Perda de funcionalidade das principais ferramentas de trabalho.

Recuperação de Desastres Disaster Recovery - DR
A Fujitsu Portugal mantém uma solução de Recuperação de Desastres num local alternativo em Braga que é ativado no caso de uma interrupção geral significativa da atividade em Lisboa.

Formação e sensibilização
A Fujitsu Portugal usa vários métodos para manter os recursos sensibilizados para o papel crítico que desempenham na preparação e resposta a possíveis interrupções da atividade. Esses métodos incluem:

- Formação Web-Based (WBT);
- Guias de resposta a emergências para membros da Equipa de Gestão de Crise (CMT) e os seus substitutos;
- Formação e exercícios de gestão de crise;

 © Fujitsu 2025

- Portal com informações gerais e atualizações;
- Artigos e emails educacionais periódicos na intranet.

A Fujitsu Portugal promove igualmente testes de continuidade de negócio como um método para garantir que todos estão preparados caso ocorra um evento que conduza à interrupção da atividade.

Exercícios e testes
A Fujitsu Portugal exercita os seus Planos de Continuidade para assegurar que os procedimentos de recuperação de operações de negócio são apropriados e garante as competências-chave de recursos e procedimentos documentados. Além disso, os testes referentes às instalações são realizados com a participação do BCM;
As medidas padrão da Fujitsu Portugal são:

- Acesso remoto (por exemplo, trabalhar de casa);
- Exercícios baseados em cenários;
- Exercícios de descrição passo a passo;
- Teste de failover do sistema;
- Exercícios de evacuação, testes do sistema de notificação e testes periódicos ao gerador.

Os resultados dos exercícios são documentados e revistos com todos os participantes envolvidos após cada exercício. As recomendações para a melhoria do processo de recuperação são identificadas, as ações corretivas necessárias são claramente definidas e atribuídas a responsáveis. Essas ações são rastreadas, concluídas e documentadas conforme apropriado.

2. Gestão de Crises

Todos os principais incidentes exigem uma resposta rápida e / ou coordenação da Direção, Gestores de áreas de negócio e áreas funcionais, consultores técnicos e equipa de suporte. Gestão de Crise é o termo dado às pessoas, processos, ferramentas, formação e documentação necessários para responder a qualquer incidente grave.

- **Pessoas:** Em cada uma das instalações da Fujitsu Portugal existem grupos de colaboradores responsáveis pela gestão de incidentes significativos. Esses grupos de colaboradores são conhecidos como equipas de resposta a crises;
- **A equipa de gestão de crises Crisis Management Team**- CMT é um grupo de gestores seniores responsáveis pela gestão da resposta da empresa a um incidente significativo;
- **Processos:** Um processo simplificado foi estabelecido para escalar grandes incidentes, avaliar impactos, convocar as equipas de resposta e iniciar a gestão do incidente;
- **Ferramentas:** As equipas de resposta a crises têm várias ferramentas disponíveis para auxiliar na gestão de grandes incidentes;
- **Documentação:** A documentação para auxiliar na gestão de grandes incidentes foi produzida e distribuida;
- **Formação:** Todos os recursos foram formados para usar um processo simples para escalar grandes incidentes e convocar a equipa de gestão de crises para gerir o evento;
- **Comunicação:** O uso de um aplicativo de comunicações da Fujitsu (RMP) permite uma comunicação interna adequada para ativar o CMT, ativar as equipas de resposta e para distribuição de informações críticas a todos os recursos;

 © Fujitsu 2025

- **Comunicação com os clientes:** Os planos asseguram a existência de uma pessoa designada por cliente que garanta a comunicação e o envolvimento adequado durante uma situação de crise;
- **Plano de resposta:** Um plano de resposta detalhado, com funções e responsabilidades, substituições, reação de primeira resposta e ferramentas foi definido, conhecido e testado.

3. Recuperação do Negócio

Alguns incidentes graves ou imprevistos podem afetar diretamente a equipa da Fujitsu, instalações ou tecnologias interrompendo a atividade da Fujitsu.
"Recuperação do negócio" é o termo dado à implementação dos planos de recuperação e itens de ação que visam restaurar as atividades diárias. Dependendo da natureza do incidente e da área impactada, os processos de negócio são mantidos de forma consistente. A área afetada implementará assim os seus planos de contingência e soluções alternativas (workarounds) existentes. Depois de a causa ser identificada e todas as variáveis influenciáveis conhecidas, um plano de Retorno à Normalidade é desenvolvido, documentado e rastreado para retomar a atividade o mais rapidamente possível.

4. Melhoria Contínua

A melhoria contínua é um componente crítico do programa de Continuidade de Negócios.

Revisão pós-incidente
O BC não termina com a restauração da atividade à normalidade. Uma Revisão Pós-Incidente é realizada assim que as operações retornam ao normal para análise da causa raiz, avaliação do esforço de resposta, resultados alcançados e lições aprendidas. Ações de mitigação são definidas para evitar a recorrência.

Melhoria contínua
Os planos de continuidade de negócios e recuperação de desastres são revistos e atualizados de forma programada e regular. A Fujitsu testa os planos para garantir que estão atualizados e atendem aos objetivos. A documentação dos resultados dos testes descreve os problemas identificados com o processo de recuperação e as ações corretivas tomadas. Os resultados dos testes e as lições aprendidas são abordados numa revisão de gestão.

 © Fujitsu 2025

Document control

Contact:	Lucilia Alegria
Authorizer:	Managing Director
Date authorized:	13-03-2025
Next review date:	13-03-2026

Document change history

Status	Version	Date	Changed by	Description	Reviewer(s)
Withdrawn	1	01-12-2019	Rosa Palma	Versão 1	Managing Director
Withdrawn	2	19-03-2021	Lucilia Alegria	Alteração de Contact name	N/A
	3	13-03-2025	Lucilia Alegria	Revisão periodica	N/A

 © Fujitsu 2025