

Plano de Comunicação de Incidentes



Plano de Comunicação de Incidentes



Tipo: Plano

PLNO-0004

Nº Revisão: 1.6

Elaboração: SI

Classificação: Público


Sumário

- 1. Objetivo
- 2. Canal para disparo da comunicação
- 3. Processo de comunicação
 - 3.2 Encerramento do incidente
- 4. Histórico de revisões

1. Objetivo

O objetivo desse documento é ter um processo a ser seguido para a Comunicação entre a Plusoft e seus clientes sobre os incidentes.

O que comunicar: Descrição do Incidente

 Quando comunicar: Assim que for identificado o incidente

Quem Comunicar: clientes envolvidos de acordo com a nossa base de dados cadastral

Quem será comunicado: contatos da base de dados cadastral

2. Canal para disparo da comunicação

Email

3. Processo de comunicação

3.1 Detecção do incidente

Tipo do incidente: Integridade, disponibilidade, confidencialidade

Circunstância em que ocorreu o incidente: <perda;roubo;cópia;vazamento>

Data em que foi identificado o incidente: DD/MM/AAAA HH:MM

Data do incidente: DD/MM/AAAA HH:MM

Duração do incidente: HH:MM

Tipos de dados: pessoais, dados de atendimento, logs, dados sensíveis

Volume de dados de pessoas afetadas: total de dados

Estágio do incidente: Investigação, Identificado, Monitoramento, Resolvido

Descrição do incidente

Tempo para a próxima atualização

Prazo de estabilização

3.2 Encerramento do incidente

Horário de estabilização do ambiente: horário de estabilização do ambiente.

Análise da causa raiz: Se não tiver ainda a Análise final, será enviada uma breve descrição e depois será enviado um outro email com o Detalhamento final.

4. Histórico de revisões

Versão	Data	Autor	Comentários
1.0	10/09/2021	Patricia Albuquerque	Criação do Documento
1.1	20/09/2021	Patricia Albuquerque	Inclusão de Informações no item Objetivo.
1.2	21/09/2021	Lucas Nogueira	Revisão layout, ajuste de índice e numeração de tópicos
1.3	11/10/2022	Patricia Albuquerque	Revisão 2022 e adequação as diretrizes da ANPD
1.4	27/02/2023	Patricia Albuquerque	Adequação da origem dos dados de contato
1.5	25/09/2023	Lucas Nogueira	Revisão ISO 27001/2022
1.6	29/09/2023	Comitê de SI	Aprovação 2023