

# Documentação de Segurança

## ITM Platform



**ITM Platform**  
PROJECTS ▪ PROGRAMS ▪ PORTFOLIO



[www.itmplatform.com](http://www.itmplatform.com)



@itmplatform

## Índice

---

1.	Entornos SaaS e OnDemand .....	1
1.1.	Modos de configuração do ITM Platform .....	1
1.2.	Servidor .....	1
1.3.	Aplicativo e base de dados .....	2
1.4.	Domínio.....	3
1.5.	Acesso .....	4
1.6.	Identificação de usuários .....	4
2.	Acesso ao ITM Platform .....	5
2.1.	Chaves de acesso .....	5
2.2.	Licenças .....	6
2.3.	Funções .....	7
2.4.	Configuração de funções .....	8
2.5.	Designação como chefe de projeto, serviço ou programa .....	10
2.6.	Company Admin .....	12
3.	Cópia de segurança.....	13
3.1.	Base de dados.....	13
3.2.	Arquivos Web .....	13
3.3.	Localização do servidor de Backup.....	13
3.4.	Encriptação e custódia.....	13
3.5.	Cópia de segurança ao cliente e eliminação de dados .....	14
3.6.	Espaço das cópias de segurança.....	14
4.	Entorno de apoio .....	15
5.	Controle e atualizações de software.....	16
5.1.	Aplicativo.....	16
5.2.	Sistema .....	16
6.	Segurança de rede .....	17
6.1.	Firewall e bloqueio de portas .....	17
6.2.	Rede de acesso e rede de administração .....	17
6.3.	Bloqueio de redes suspeitas .....	17
7.	Controle de segurança e vulnerabilidades .....	18
7.1.	Controle semanal .....	18
7.2.	Controle mensal .....	18
7.3.	Controle trimestral .....	18
8.	Disponibilidade e rendimento .....	19

## 1. Entornos SaaS e OnDemand

ITM Platform oferece diferentes configurações, adaptando-se às necessidades de cada organização em segurança, políticas e preferências de cada cliente. Pode configurar desde entornos compartilhados (**SaaS**) que não requerem nenhuma adaptação, a entornos personalizados (**OnDemand**) para cada organização.

Recomenda-se geralmente o modelo de implantação de um entorno SaaS por ser mais econômico do que os entornos OnDemand, onde todos os custos da infraestrutura são repercutidos ao cliente.

### 1.1. Modos de configuração do ITM Platform

ITM Platform oferece de forma predeterminada o sistema SaaS (**Software como Serviço**) numa infraestrutura compartilhada, com todas as garantias de segurança necessárias para assegurar a privacidade da informação de cada cliente.

Como ampliação do sistema SaaS, ITM Platform proporciona outros modos personalizados, desde o **SaaS dedicado** até diferentes configurações **OnDemand**, para cobrir as necessidades de cada cliente.

	Servidor			Aplicativo e BD		Domínio		Acesso			Identificação	
	Compartilhado	Servidor físico	Cloud	Compartilhado	Dedicada	app.itmplatform.com	Personalizado	Acesso http	Acesso https (ssl)	Acesso por VPN	Usuário/Chave de ITM	Usuário/Chave sincronizada
<b>SaaS</b>	✓			✓		✓		✓	✓		✓	
<b>SaaS dedicado</b>	✓				✓		✓	✓	✓		✓	
<b>On Demand Físico</b>		✓			✓		✓	✓	✓		✓	
<b>On Demand Cloud</b>			✓		✓		✓	✓	✓		✓	
<b>OnDemand VPN</b>			✓		✓		✓			✓	✓	
<b>OnDemand VPN - Sync</b>			✓		✓		✓			✓		(requer estudo)

### 1.2. Servidor

#### Servidor compartilhado

Nesta configuração predeterminada do ITM Platform, compartilha-se o entorno de execução entre os distintos clientes, garantindo em todo momento a segurança de acesso à informação através da identificação de usuário. Apenas os usuários de uma organização têm acesso aos dados da mesma e, por sua vez, cada usuário acessa determinados conteúdos conforme as autorizações configuradas no seu perfil (função).

No modo Servidor compartilhado, os recursos de máquina são compartilhados por todos os clientes e, portanto, o rendimento dos recursos é o mesmo para todos os clientes. ITM Platform garante o correto dimensionamento dos servidores e o rendimento do aplicativo.

O servidor compartilhado é utilizado tanto na modalidade SaaS como em SaaS dedicado, onde se estabelece uma instância da aplicação e da base de dados dentro do servidor compartilhado.

### Servidor físico

Se o cliente assim solicitar, ITM Platform permite configurar um ou vários servidores dedicados para a execução de seu entorno. Os critérios de dimensionamento destes servidores físicos e sua configuração são estabelecidos pelo cliente, mas administrados por ITM Platform como parte integrante de seus servidores.

A ampliação ou modificação da configuração destes servidores dedicados requer intervenções programadas mais ou menos complexas, que podem demandar a suspensão temporária do serviço e, portanto, não são recomendáveis no caso de se precisar da máxima flexibilidade para sua ampliação ou modificação.

### Servidor em Cloud

Este serviço está baseado em sistemas Cloud de alta disponibilidade, e permite configurar um servidor dedicado de forma flexível. Diferentemente do servidor físico, este servidor virtual pode ser ampliado e configurado com grande facilidade e, portanto, adaptar-se às necessidades do cliente em cada momento.

Adicionalmente, o servidor Cloud dedicado pode ser complementado com serviços de VPN e/ou integração do servidor no sistema de identificação do cliente por meio de relações de confiança realizadas através da VPN.

### Incluído em todas as modalidades

Em todas as modalidades anteriores estão incluídos (adaptados a cada entorno) os seguintes serviços:

- Administração do sistema
- Cópia de segurança
- Controle e atualizações de software
- Checagem de segurança e vulnerabilidades
- Controle de rendimento e otimização do sistema

## 1.3. Aplicativo e base de dados

### Entorno compartilhado

No entorno **SaaS**, todos os clientes compartilham o aplicativo e a base dados do ITM Platform, otimizando-se assim a utilização dos recursos. ITM Platform garante em todo momento a segurança de acesso à informação através da identificação de usuário. Somente os usuários de uma organização têm acesso aos dados da mesma e, por sua vez, cada usuário acessa determinados conteúdos segundo as autorizações configuradas em seu perfil.

## Entorno dedicado

Tanto no entorno compartilhado (SaaS dedicado) como nos entornos OnDemand, pode-se configurar uma instância do ITM Platform completamente dedicada para um cliente, permitindo assim administrar de forma independente seus dados e seus usuários.

No entorno SaaS dedicado, compartilha-se a máquina com outros clientes, porém dispõe-se de uma cópia personalizada do aplicativo, e utiliza-se uma instância de base de dados completamente independente. Neste caso, os recursos de hardware e o sistema operativo são compartilhados, enquanto os dados e o aplicativo estão isolados dos outros clientes.

Nos entornos OnDemand, tanto a máquina e o sistema como o aplicativo e a base de dados são completamente independentes e utilizados por um único cliente, obtendo assim total independência.

## 1.4. Domínio

### app.itmplatform.com

É o domínio predeterminado do ITM Platform, e genérico para todos os clientes. Cada entorno e seus dados se diferenciam através das chaves de acesso. Este domínio é válido unicamente para o serviço SaaS.

### Subdomínio

No caso de utilizar uma configuração personalizada, seja ela do serviço SaaS dedicado ou do OnDemand, pode registrar um subdomínio de itmplatform.com da seguinte maneira:

`<nome_empresa>.itmplatform.com`

Este subdomínio não tem custo adicional para o cliente, e é administrado diretamente pelos servidores DNS do ITM Platform.

### Domínio próprio

ITM Platform oferece aos clientes a possibilidade de registrar um domínio ou subdomínio de seu domínio corporativo no caso de utilizar uma configuração personalizada, seja do serviço SaaS dedicado ou do OnDemand.

Estes domínios ou subdomínios personalizados podem ser registrados da maneira que desejem, como, por exemplo, itmplatform.<nome\_empresa>.com.

Os domínios próprios são administrados pelo cliente, e seus servidores DNS devem indicar os endereços IP do servidor do ITM Platform.

## 1.5. Acesso

### Protocolos HTTP e HTTPS

Os clientes podem acessar o servidor onde está seu entorno a partir de qualquer lugar com conexão à Internet, através dos protocolos HTTP e HTTPS (seguro). No caso de utilizar um domínio personalizado, o cliente deverá obter um certificado de servidor para esse nome de domínio se deseja acessar com o protocolo HTTPS (seguro).

### VPN

Os clientes que desejem o acesso ao ITM Platform somente de sua rede corporativa podem solicitar a conexão ao servidor por meio de uma conexão VPN.

Este serviço de conexão por VPN só é prestado atualmente com os servidores Cloud, apesar de ser possível estudar esta solução para os servidores físicos.

## 1.6. Identificação de usuários

### Chaves de acesso ao ITM Platform

O acesso predeterminado ao ITM Platform se realiza mediante as chaves de usuário, garantindo assim o uso correto e a segurança dos dados.

### Sincronização da identificação

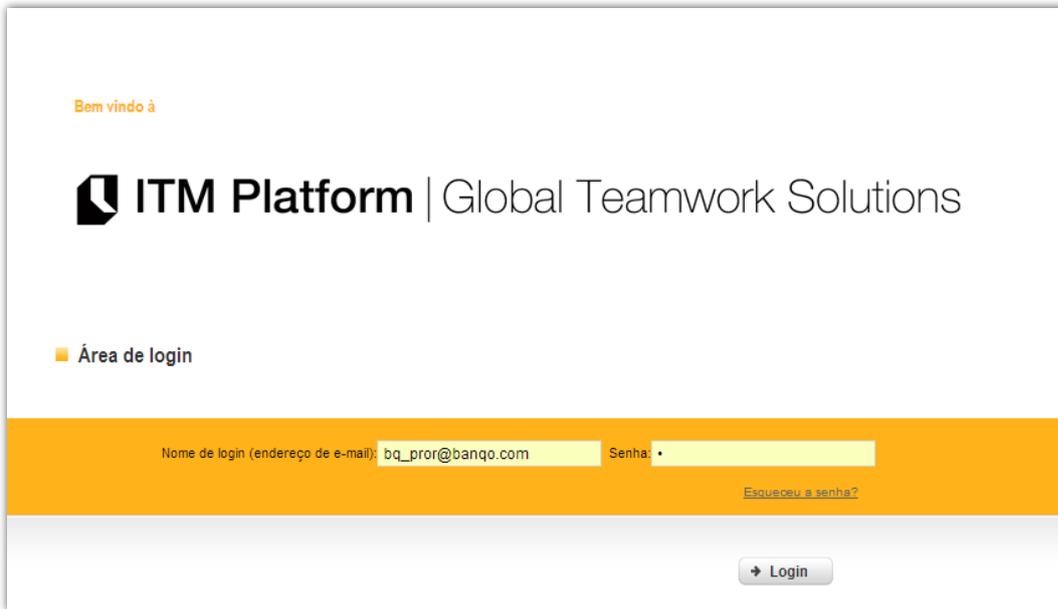
Se o cliente solicitar, podem ser conectados os sistemas de identificação corporativos com os servidores do ITM Platform, de forma que o acesso se realize com as chaves utilizadas habitualmente pelos usuários da organização.

Esta sincronização para a identificação de usuários deve ser estudada em cada caso, requerendo para isso a conexão através de VPN entre a rede corporativa e os servidores do ITM Platform, com a finalidade de garantir a máxima segurança.

## 2. Acesso ao ITM Platform

### 2.1. Chaves de acesso

ITM Platform permite o acesso ao entorno através das chaves de usuário.



Bem vindo à

 **ITM Platform** | Global Teamwork Solutions

■ Área de login

Nome de login (endereço de e-mail):  Senha:

[Esqueceu a senha?](#)

O nome de usuário é o endereço de e-mail onde receberá as notificações do sistema. Cada usuário pode modificar sua senha em qualquer momento:



**ITM Platform** Projects & Teamwork

Simon David

compartilhar uma atualização...

Busca...

MINHA ÁREA DE TRABALHO

- Resumo
- Meus Projetos
- Minhas Tarefas
- Meu quadro de horários

ATALHOS

- Criar um novo projeto
- Registrar um novo usuário

Mudar senha

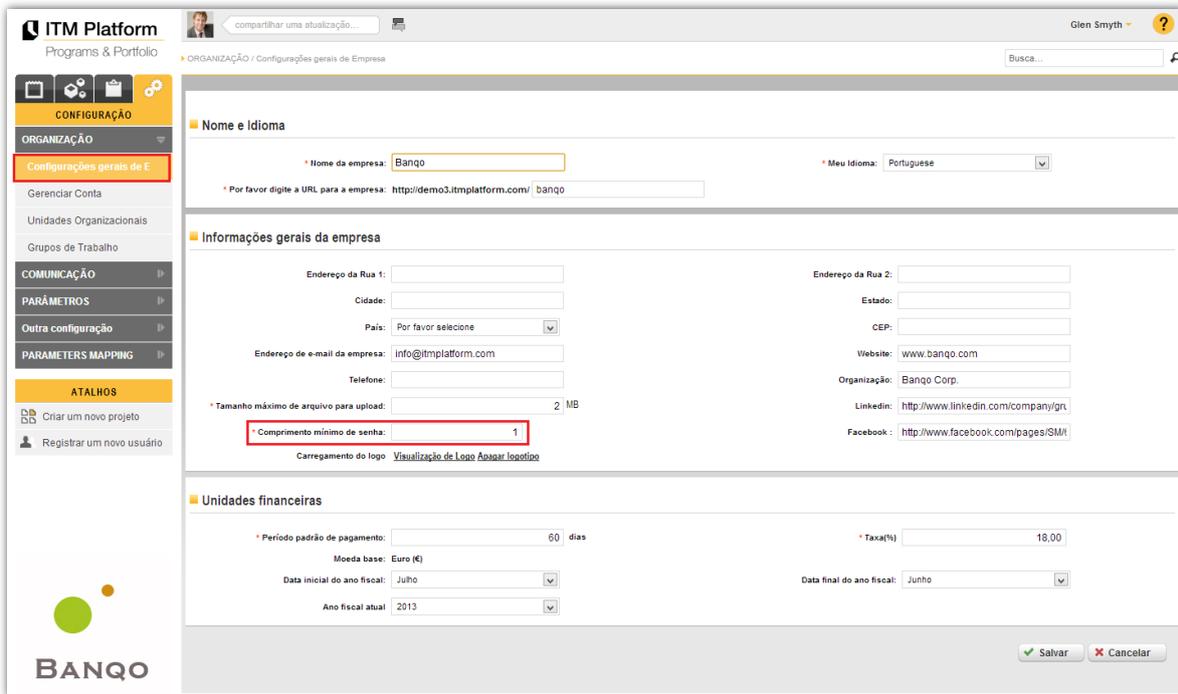
Senha atual:

Nova senha:

Nova senha (redigitar):

## Configuração do comprimento da chave

Cada organização pode configurar de forma genérica o comprimento da senha com a qual acessa seu entorno. Esta mudança só pode ser realizada pelos usuários cuja função lhes permita acessar a janela “General Company Settings”.



The screenshot shows the 'Configurações gerais de Empresa' page in the ITM Platform. The page is divided into several sections:

- Nome e Idioma:** Home da empresa: Banqo; Meu Idioma: Português.
- Informações gerais da empresa:** Endereço da Rua 1, Cidade, País, Endereço de e-mail da empresa (info@itmplatform.com), Telefone, Tamanho máximo de arquivo para upload (2 MB), Endereço da Rua 2, Estado, CEP, Website (www.banqo.com), Organização (Banqo Corp.), LinkedIn, Facebook.
- Unidades financeiras:** Período padrão de pagamento (60 dias), Moeda base (Euro (€)), Data inicial do ano fiscal (Julho), Ano fiscal atual (2013), Taxa (%), Data final do ano fiscal (Junho).

The 'Comprimento mínimo de senha' field is highlighted with a red box and contains the value '1'. The 'Salvar' and 'Cancelar' buttons are visible at the bottom right.

## Recuperação de senha

Se um usuário esquecer ou perder sua senha, poderá solicitá-la novamente através da opção “Forgot Password?”, e receberá um e-mail com as chaves no endereço de e-mail utilizado como nome de usuário.

## 2.2. Licenças

Quando um cliente adquire uma solução de ITM Platform, obtém o direito de uso de licenças que lhe permitem acessar as diferentes funcionalidades do ITM Platform.

As licenças configuram as funções adquiridas por um cliente num entorno personalizado. Um cliente pode ter licenças de cada uma das soluções do ITM Platform, de maneira que cada licença determinará o acesso a umas funcionalidades ou outras.

As licenças, cujo custo e condições variam, definem por sua vez dois aspectos relevantes para o acesso às funcionalidades:

### Acesso a funções

Estas funções permitem designar o usuário como:

- Chefe de Projeto
- Gestor do Serviço
- Gerente do Programa

Se a licença não dispõe deste tipo de funções, não poderá designar nenhuma das funções anteriores. Para mais informação, consulte o capítulo Designação como chefe de projeto, serviço ou programa.

## Acesso a funcionalidades

As licenças configuram o acesso de cada usuário a determinadas funcionalidades do entorno. Em cada licença, por sua vez, pode-se configurar as funções de usuário que permitem um maior ou menor conjunto de funções que ele pode acessar. Para mais informação, consulte o capítulo 2.3 *Funções*.

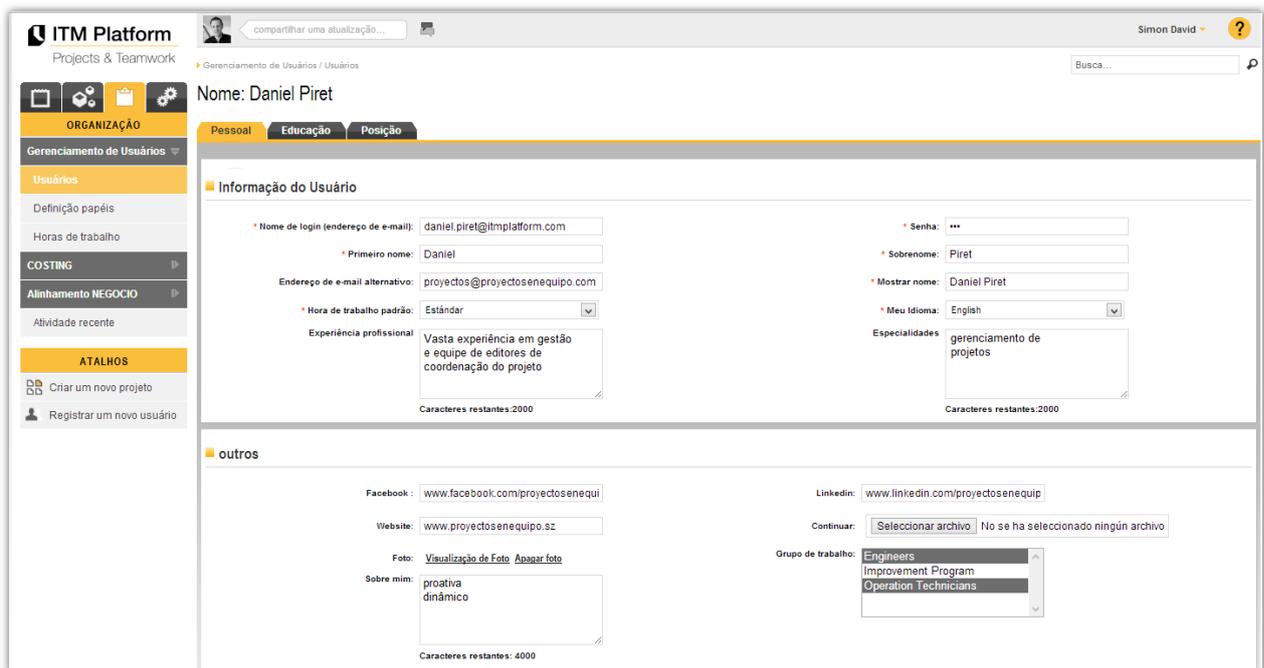
## Procedimento de atualização

A atualização do sistema de licenças é realizada pelo departamento de desenvolvimento de produto.

## 2.3. Funções

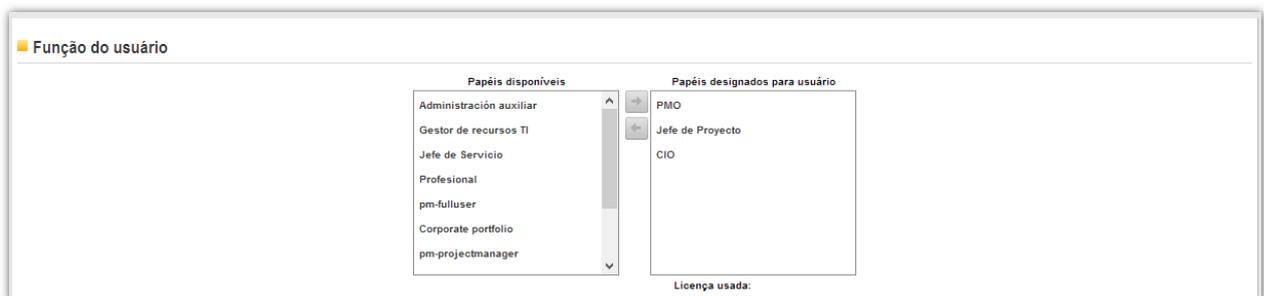
### Atribuição a usuários

Quando se cria um usuário, este deve ter atribuída uma função. De forma predeterminada, o ITM Platform atribui uma função a cada usuário criado.



The screenshot shows the 'Gerenciamento de Usuários / Usuários' page in ITM Platform. The user profile for Daniel Piret is displayed, with tabs for 'Pessoal', 'Educação', and 'Posição'. The 'Informação do Usuário' section includes fields for login name, first name, last name, email, and password. The 'Experiência profissional' field contains the text: 'Vasta experiência em gestão e equipe de editores de coordenação do projeto'. The 'Especialidades' field is set to 'gerenciamento de projetos'. The 'outros' section includes social media links for Facebook, LinkedIn, and Website, a 'Continuar' button, a 'Grupo de trabalho' dropdown menu (currently showing 'Engineers', 'Improvement Program', and 'Operation Technicians'), and a 'Foto' field with the text 'proativa dinámico'.

Um usuário pode ter mais de uma função atribuída, e neste caso, as autorizações de ambas as funções se somam, ou seja, terá todas as atribuições disponíveis em cada função.

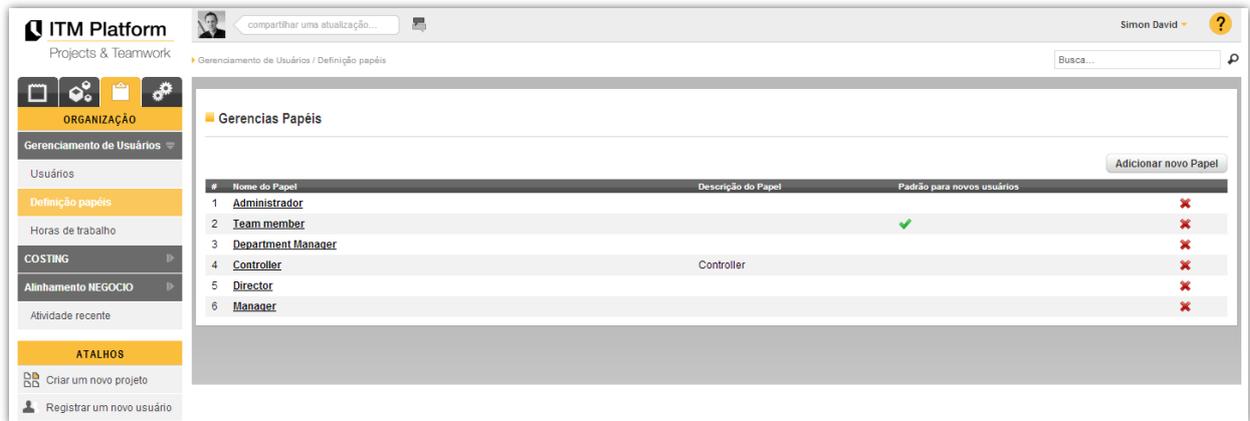


The screenshot shows the 'Función do usuário' page. It features two columns: 'Papéis disponíveis' (Available Roles) and 'Papéis designados para usuário' (Roles assigned to user). The available roles list includes: 'Administración auxiliar', 'Gestor de recursos TI', 'Jefe de Servicio', 'Profesional', 'pm-fulluser', 'Corporate portfolio', and 'pm-projectmanager'. The assigned roles list includes: 'PMO', 'Jefe de Proyecto', and 'CIO'. A 'Licença usada:' label is located at the bottom of the interface.

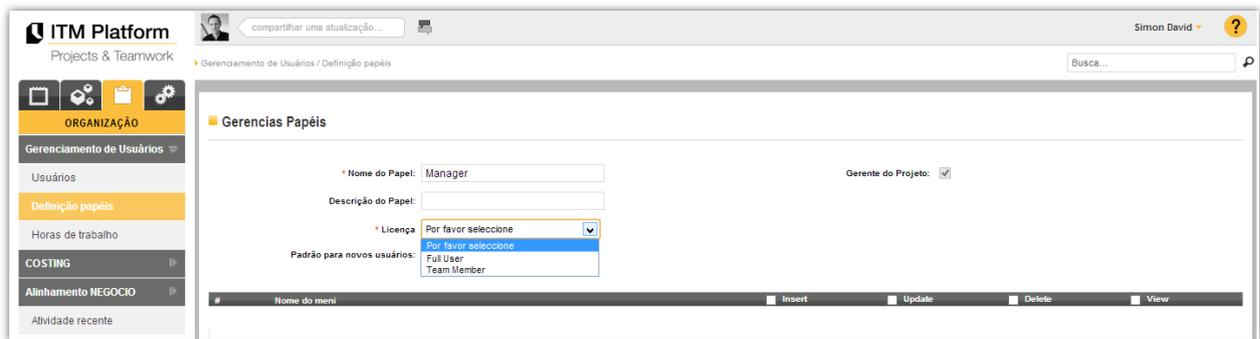
A funcionalidade para criar usuários e atribuir funções está disponível apenas para usuários cuja função permita acessar a opção "Users".

## 2.4. Configuração de funções

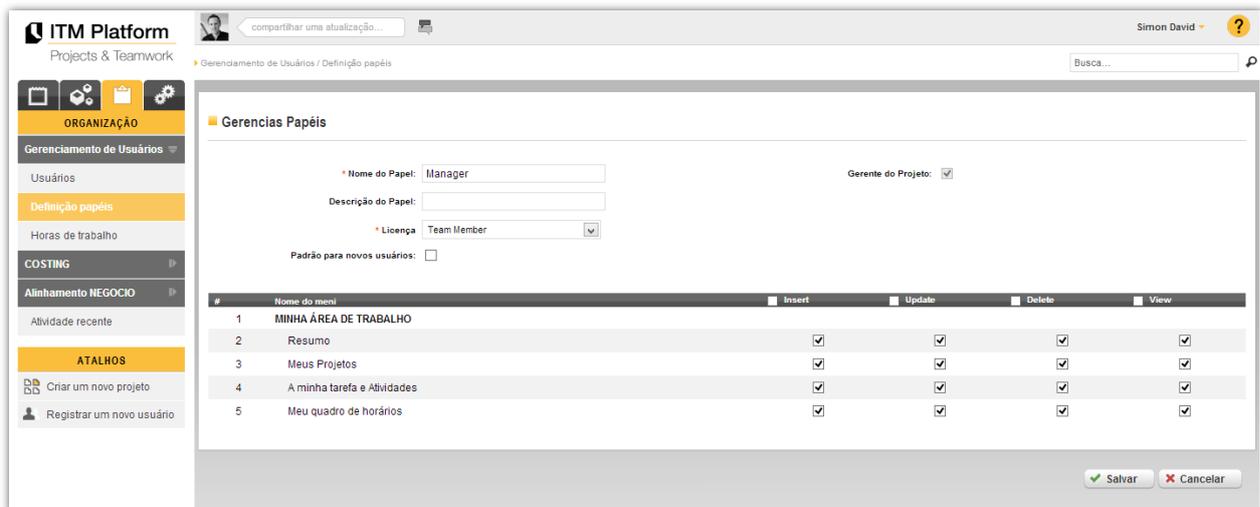
ITM Platform oferece várias funções pré-configuradas, mas pode modificar, acrescentar ou eliminar todas as funções que considere necessárias:



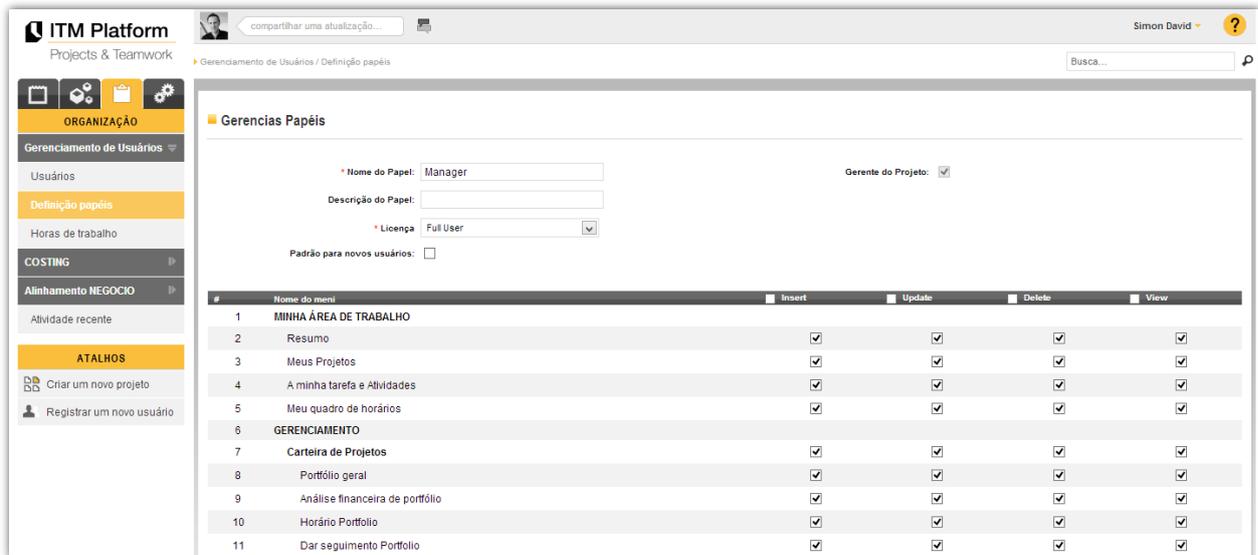
Um passo fundamental na criação de uma nova função é a atribuição da licença que esta função vai utilizar e, portanto, a configuração básica de *Acesso a funções* e *Acesso a funcionalidades*:



Pode configurar algumas opções da função **Team Member**, porém não permite designá-lo como chefe de projeto, serviço ou programa:



A função **Full Access** permite configurar todas as opções desta função e designar o usuário como chefe de projeto, serviço ou programa:



ITM Platform Projects & Teamwork

Gerenciamento de Usuários / Definição papéis

Nome do Papel:  Gerente do Projeto:

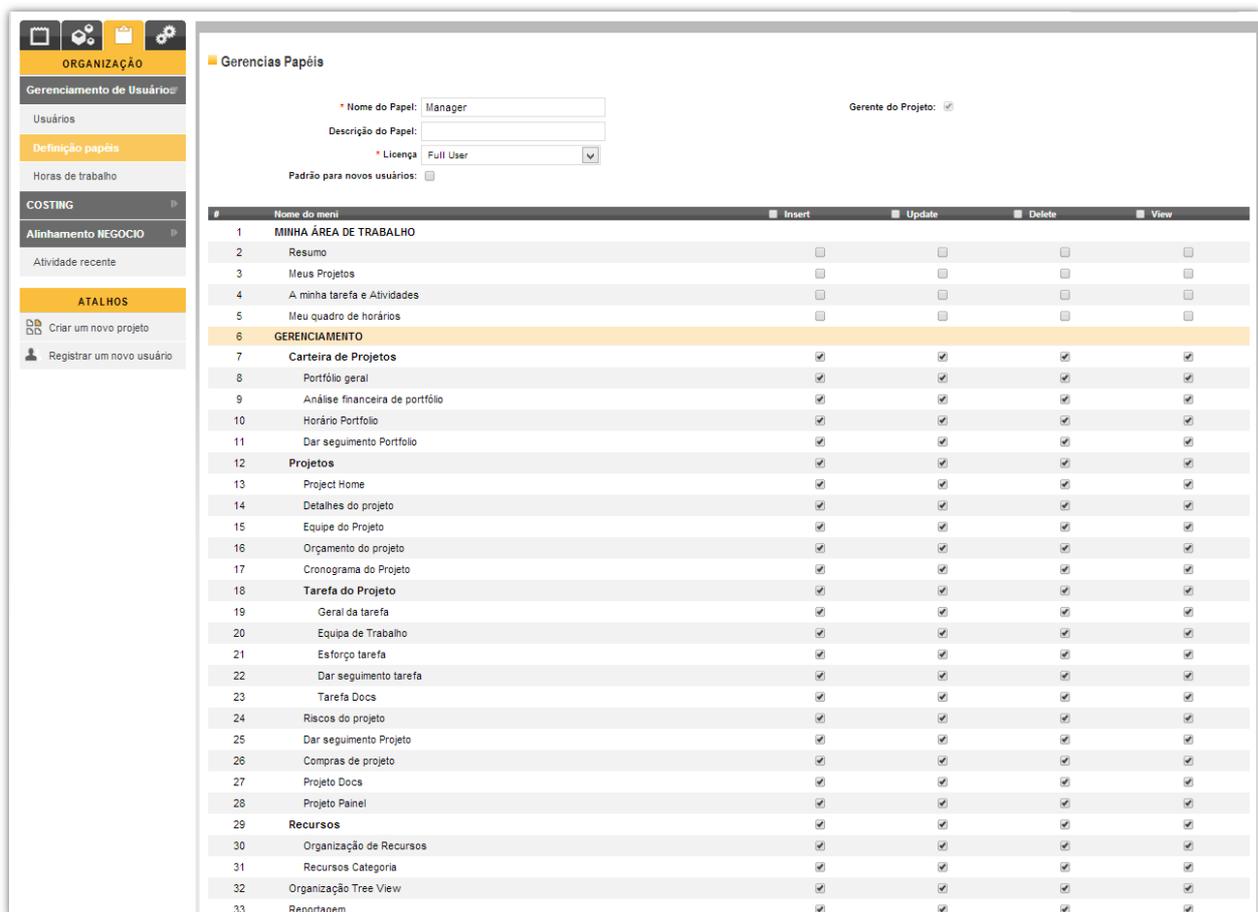
Descrição do Papel:

Licença:

Padrão para novos usuários:

#	Nome do menu	Insert	Update	Delete	View
1	MINHA ÁREA DE TRABALHO				
2	Resumo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
3	Meus Projetos	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
4	A minha tarefa e Atividades	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
5	Meu quadro de horários	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
6	GERENCIAMENTO				
7	Carteira de Projetos	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
8	Portfólio geral	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
9	Análise financeira de portfólio	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
10	Horário Portfolio	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
11	Dar seguimento Portfolio	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Neste exemplo se configura uma função com acesso a todas as opções da função **MANAGEMENT**:



ITM Platform Projects & Teamwork

Gerenciamento de Usuários / Definição papéis

Nome do Papel:  Gerente do Projeto:

Descrição do Papel:

Licença:

Padrão para novos usuários:

#	Nome do menu	Insert	Update	Delete	View
1	MINHA ÁREA DE TRABALHO				
2	Resumo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Meus Projetos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	A minha tarefa e Atividades	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Meu quadro de horários	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	GERENCIAMENTO				
7	Carteira de Projetos	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
8	Portfólio geral	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
9	Análise financeira de portfólio	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
10	Horário Portfolio	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
11	Dar seguimento Portfolio	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
12	Projetos	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
13	Project Home	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
14	Detalhes do projeto	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
15	Equipe do Projeto	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
16	Orçamento do projeto	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
17	Cronograma do Projeto	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
18	Tarefa do Projeto	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
19	Geral da tarefa	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
20	Equipe de Trabalho	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
21	Esforço tarefa	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
22	Dar seguimento tarefa	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
23	Tarefa Docs	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
24	Riscos do projeto	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
25	Dar seguimento Projeto	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
26	Compras de projeto	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
27	Projeto Docs	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
28	Projeto Painel	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
29	Recursos	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
30	Organização de Recursos	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
31	Recursos Categoria	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
32	Organização Tree View	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
33	Reportagem	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

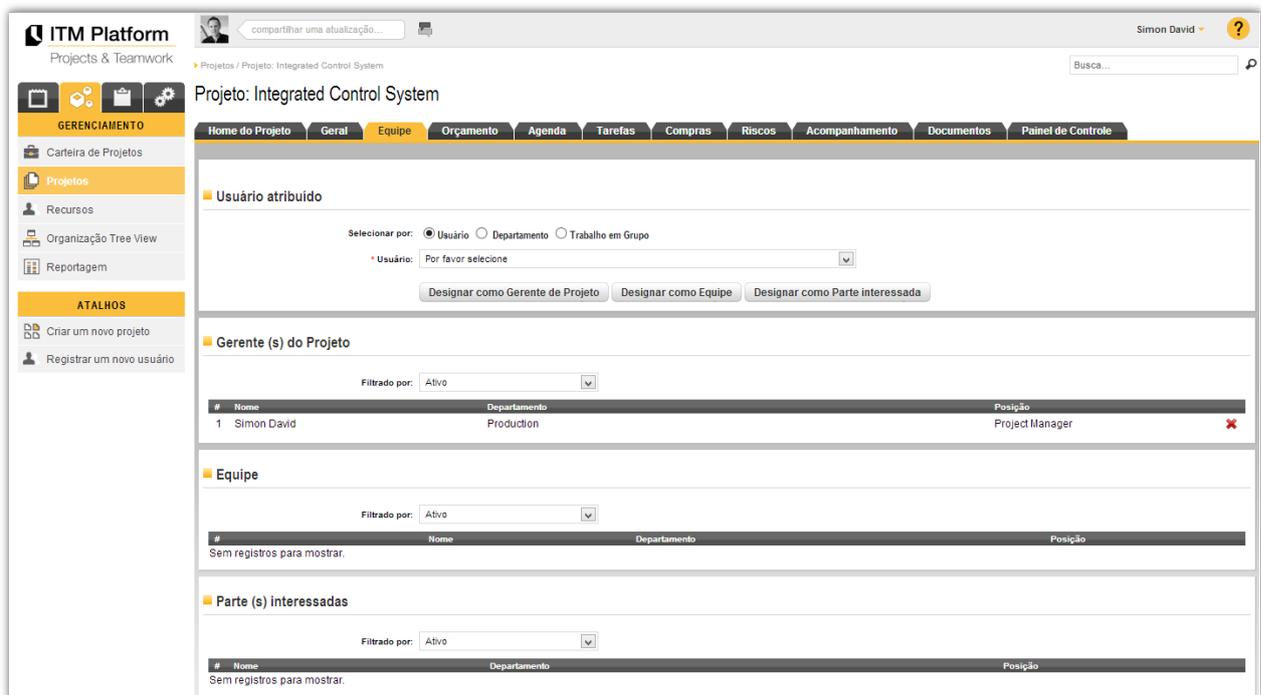
Como resultado, o usuário verá esta configuração de menu:



A funcionalidade para criar usuários e atribuir funções só está disponível para usuários cuja função permita acessar a opção “Roles Definition”.

## 2.5. Designação como chefe de projeto, serviço ou programa

Quando se designa um usuário de ITM Platform na equipe de um projeto, serviço ou programa, pode-se configurá-lo como usuário interessado (project guest), membro da equipe (team member) ou chefe (manager).



ITM Platform Projects & Teamwork

Simon David

Projetos / Projeto: Integrated Control System

Projeto: Integrated Control System

Home do Projeto | Geral | **Equipe** | Orçamento | Agenda | Tarefas | Compras | Riscos | Acompanhamento | Documentos | Painel de Controle

**Usuário atribuído**

Selecionar por:  Usuário  Departamento  Trabalho em Grupo

Usuário: Por favor seleccione

Designar como Gerente de Projeto | Designar como Equipe | Designar como Parte interessada

**Gerente (s) do Projeto**

Filtrado por: Ativo

#	Nome	Departamento	Posição
1	Simon David	Production	Project Manager

**Equipe**

Filtrado por: Ativo

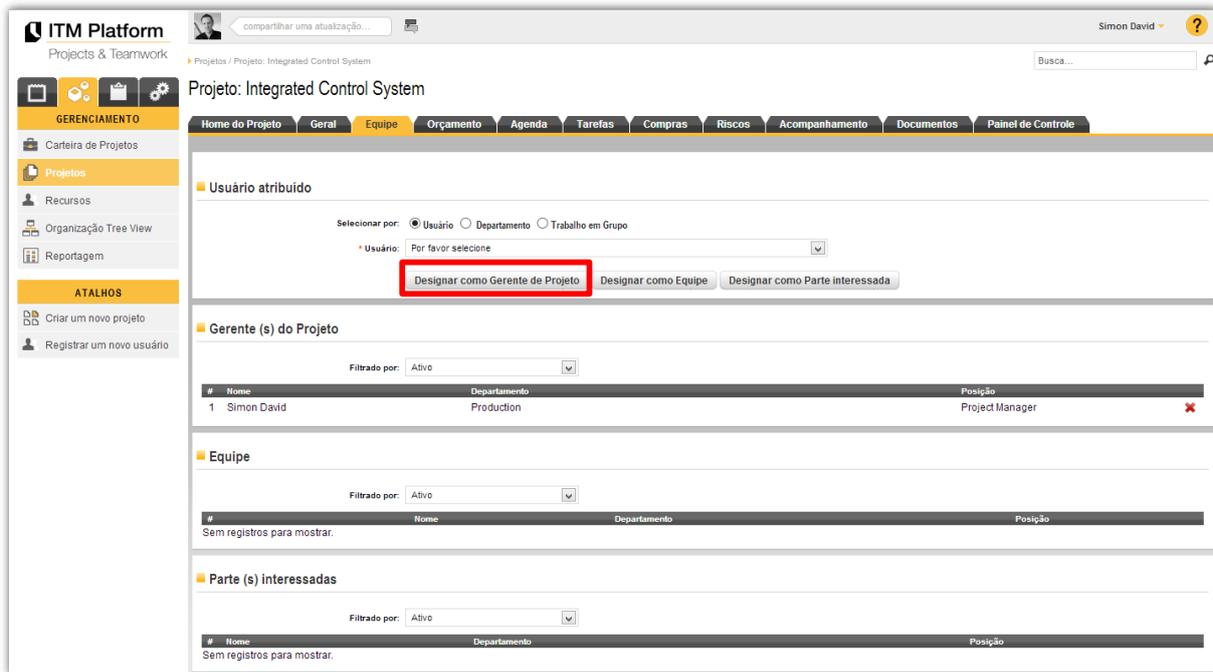
Sem registros para mostrar.

**Parte (s) interessadas**

Filtrado por: Ativo

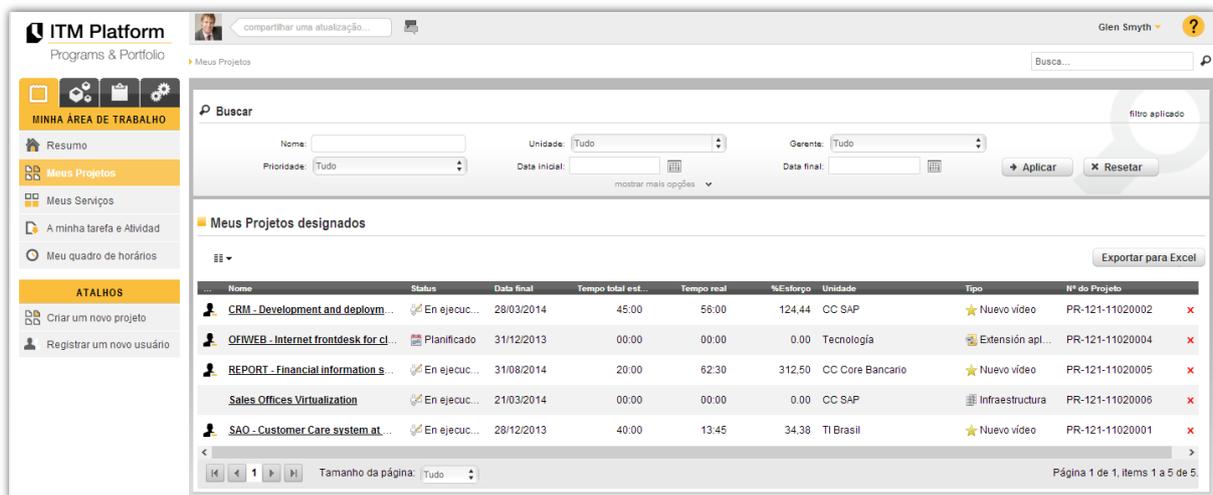
Sem registros para mostrar.

Ao designar um usuário como chefe de projeto, serviço ou programa, o ITM Platform comprova se o usuário tem uma função que permite esta designação.



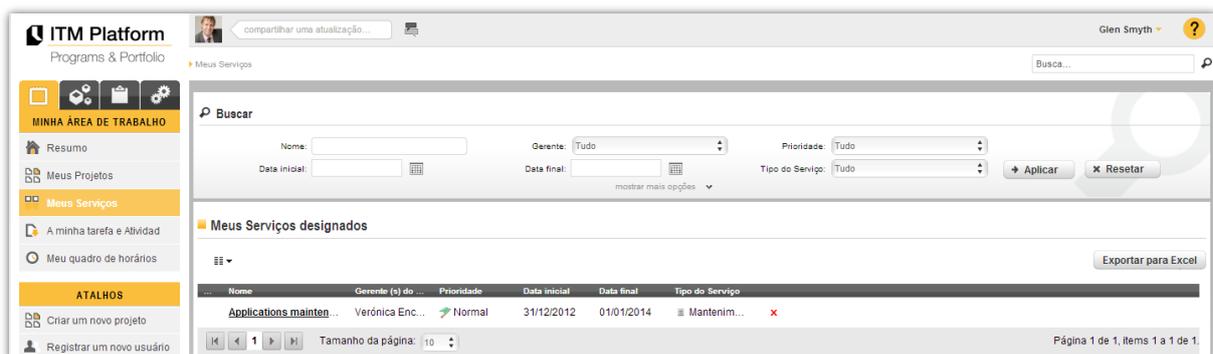
The screenshot shows the 'Projeto: Integrated Control System' interface. The 'Equipe' tab is selected. Under 'Usuário atribuído', there are three radio buttons: 'Usuário' (selected), 'Departamento', and 'Trabalho em Grupo'. Below them is a dropdown menu for 'Usuário' with the text 'Por favor seleccione'. Three buttons are visible: 'Designar como Gerente de Projeto' (highlighted with a red box), 'Designar como Equipe', and 'Designar como Parte interessada'. Below this, the 'Gerente (s) do Projeto' section shows a table with one entry: Simon David, Department: Production, Position: Project Manager.

Quando um usuário é designado como interessado (project guest), membro de equipe (team member) ou chefe (manager) num projeto ou serviço, ele pode acessar as opções “Meus projetos” ou “Meus serviços”. Isto não ocorre da mesma forma com os Programas, que só estão disponíveis na pestana GESTÃO.



The screenshot shows the 'Meus Projetos' interface. It features a search bar and a table of assigned projects. The table has columns for Name, Status, Data final, Tempo total est., Tempo real, %Esforo, Unidade, Tipo, and Nº do Projeto. The data is as follows:

Nome	Status	Data final	Tempo total est.	Tempo real	%Esforo	Unidade	Tipo	Nº do Projeto
CRM - Development and deploym...	En ejecuc...	28/03/2014	45.00	56.00	124.44	CC SAP	Nuevo vídeo	PR-121-11020002
QFWEB - Internet frontdesk for cl...	Planificado	31/12/2013	00.00	00.00	0.00	Tecnologia	Extensión apl...	PR-121-11020004
REPORT - Financial information s...	En ejecuc...	31/08/2014	20.00	62.30	312.50	CC Core Bancario	Nuevo vídeo	PR-121-11020005
Sales Offices Virtualization	En ejecuc...	21/03/2014	00.00	00.00	0.00	CC SAP	Infraestructura	PR-121-11020006
SAO - Customer Care system at...	En ejecuc...	28/12/2013	40.00	13.45	34.38	TI Brasil	Nuevo vídeo	PR-121-11020001

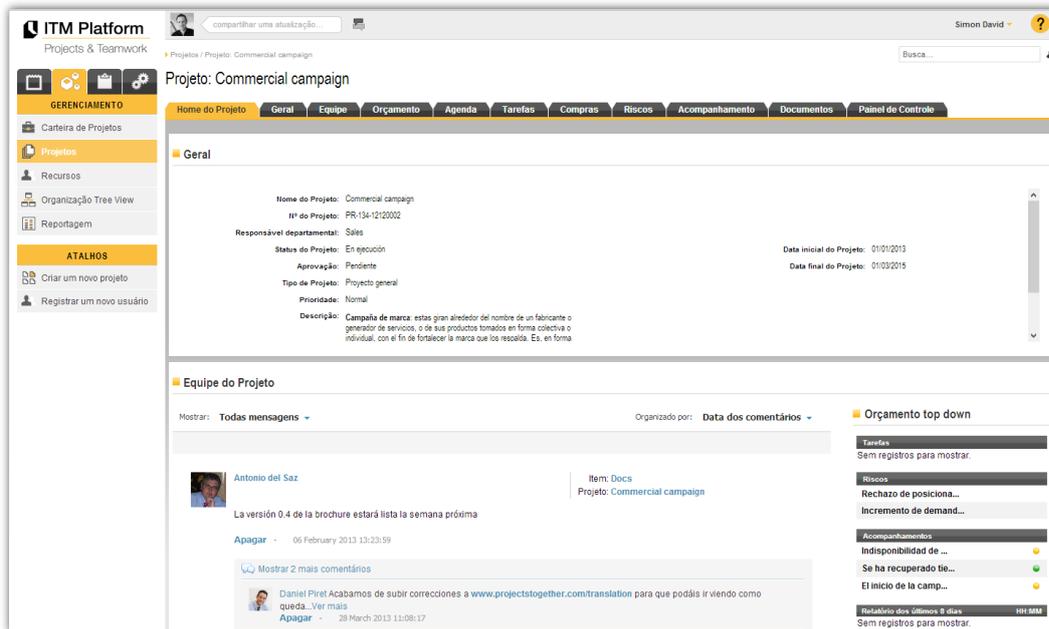


The screenshot shows the 'Meus Serviços' interface. It features a search bar and a table of assigned services. The table has columns for Name, Gerente (s) do..., Prioridade, Data inicial, Data final, and Tipo do Serviço. The data is as follows:

Nome	Gerente (s) do ...	Prioridade	Data inicial	Data final	Tipo do Serviço
Applications mainten...	Verónica Enc...	Normal	31/12/2012	01/01/2014	Mantenim...

Quando se acessa um projeto ou serviço, a partir do menu “Meus projetos” ou “Meus serviços” respectivamente, pode-se dispor de duas opções, dependendo se o usuário é chefe (manager) ou membro de equipe (team member).

Se o usuário foi designado como chefe, disporá de autorizações de leitura e escrita.



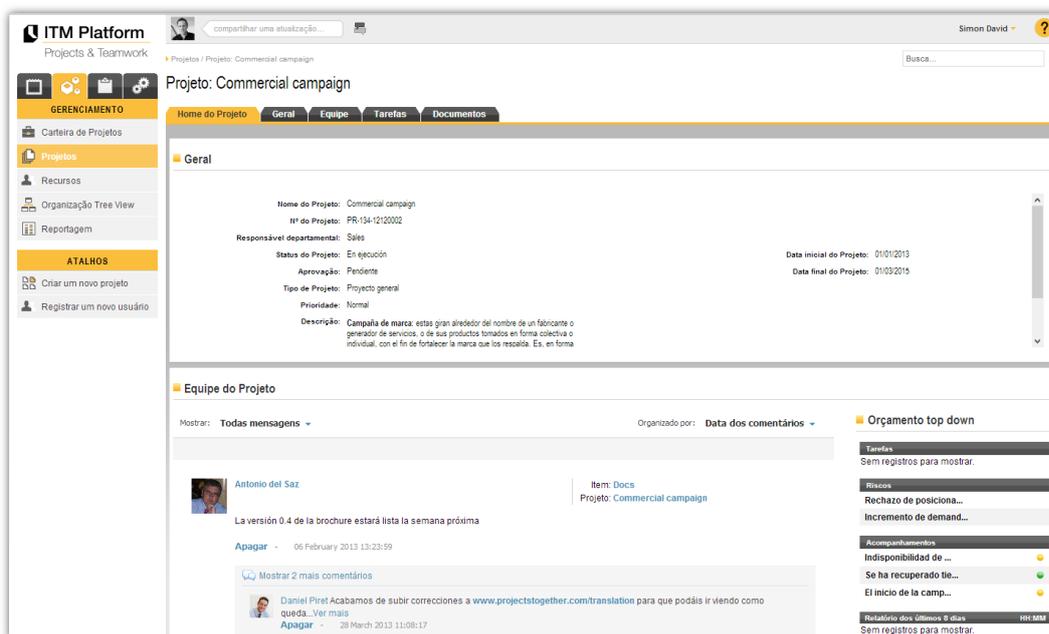
The screenshot shows the ITM Platform interface for a project manager. The project is titled "Projeto: Commercial campaign". The "Geral" section displays the following details:

- Nome do Projeto: Commercial campaign
- Nº do Projeto: PR-134-12/2002
- Responsável departamental: Sales
- Status do Projeto: Em execução
- Aprovação: Pendente
- Tipo de Projeto: Projecto general
- Prioridade: Normal
- Data inicial do Projeto: 01/01/2013
- Data final do Projeto: 01/03/2015
- Descrição: Campaña de marca: estas gran alrededor del nombre de un fabricante o generador de servicios, o de sus productos tomados en forma colectiva o individual, con el fin de fortalecer la marca que los respalda. Es, en forma

The "Equipe do Projeto" section shows a message from Antonio del Saz: "La versión 0.4 de la brochure estará lista la semana próxima" (The version 0.4 of the brochure will be ready next week).

The "Orçamento top down" section shows various status indicators for tasks, risks, and budgeting.

Se o usuário foi designado como membro de equipe, só tem autorização de leitura.



The screenshot shows the ITM Platform interface for a team member. The project is titled "Projeto: Commercial campaign". The "Geral" section displays the same details as the manager view.

The "Equipe do Projeto" section shows the same message from Antonio del Saz.

The "Orçamento top down" section shows the same status indicators as the manager view.

## 2.6. Company Admin

ITM Platform oferece, além dos usuários mencionados anteriormente, o usuário “Company Admin”. Este usuário é quem cria o entorno e tem acesso completo a todas as funcionalidades, sem nenhuma restrição por tipo de licenças ou funções.

## 3. Cópia de segurança

---

### 3.1. Base de dados

ITM Platform realiza de forma automática uma cópia da base de dados a cada duas horas. Uma vez realizada a cópia, esta é comprimida e cifrada e, a seguir, a versão aberta é eliminada, e a cifrada é enviada ao servidor de backup. Posteriormente, é armazenada no servidor de produção onde foi realizada, e finalmente é enviado um e-mail aos operadores para o controle de cópias.

Transcorridos sete dias desde o armazenamento da cópia no servidor de produção, é eliminada, porém se conserva no servidor de backup.

A manutenção das cópias de segurança no servidor de produção tem como único objetivo garantir a máxima rapidez de recuperação de dados diante de uma incidência de nível médio.

### 3.2. Arquivos Web

Os arquivos da web, incluídos os documentos que são transferidos pelos usuários, são copiados uma vez por dia, comprimidos e cifrados, no servidor de produção e no servidor de backup.

Após um mês, são eliminados do servidor de produção, porém se mantém uma cópia de segurança semanal no servidor de backup durante um ano.

### 3.3. Localização do servidor de Backup

O servidor de backup está situado nas instalações de um provedor externo e, portanto, não estão sujeitas à disponibilidade e ao acesso a nossos servidores de produção.

### 3.4. Encriptação e custódia

Todas as cópias de segurança estão cifradas com algoritmos fortes e chaves de 64 bits, para protegê-las de operações indevidas.

As cópias de segurança residem somente nos servidores de produção e no servidor de backup. Os servidores de apoio não dispõem de dados enquanto não forem convertidos em servidores de produção, com o fim de evitar possíveis descuidos em sua segurança.

Qualquer procedimento com as cópias de segurança é anotado no livro de operações, e somente a equipe de operações pode manipular as cópias.

### 3.5. Cópia de segurança ao cliente e eliminação de dados

Caso um cliente solicite uma cópia de segurança de seus dados, a equipe de atendimento ao cliente comprovará primeiro se a pessoa que o solicita está autorizada a dispor dos dados para sua recuperação.

A equipe de operações somente atenderá os pedidos de cópia de segurança autorizados pelo departamento de atendimento ao cliente, e não responderá petições diretas do departamento de suporte.

Se um cliente solicitar a eliminação completa de alguma ou de toda a informação da base de dados, esta informação será eliminada da mesma, e será criada uma cópia de segurança adicional com os dados eliminados.

Esta cópia de segurança adicional será marcada como Snapshot especial, já que não se poderão realizar restaurações de dados com cópias de segurança anteriores a este snapshot. Não existem mecanismos para apagar dados de clientes das cópias de segurança já realizadas.

### 3.6. Espaço das cópias de segurança

Estes são alguns dados aproximados de ocupação das cópias de segurança:

#### Plano de cópias de segurança

<b>Base de dados</b>		
Deve-se realizar cópias de segurança bastantes vezes para garantir que podemos recuperar os dados dos clientes com uma perda mínima de dados.		
<b>Datas</b>	<b>Cópia</b>	<b>Nº Localização</b>
Entre agora e 7 dias	Cópia de segurança a cada 2 horas	84 Servidor principal e servidor de backup
Entre 7 dias e 1 mês	Cópia de segurança primeira de cada dia	25 Servidor principal e servidor de backup
Entre 1 mês e 12 meses	Cópia de segurança primeira de cada segunda-feira	48 Servidor de backup
		<b>Nº Espaço ocupado</b>
	Cópias de 12 meses	241 24.100 MB
	Servidor Principal	84 8.400 MB
	Servidor de backup	157 15.700 MB
	Tamanho médio comprimido	100 MB

<b>Web</b>		
Podem ser feitas menos cópias de segurança. É conveniente ter várias versões, para poder voltar a uma versão anterior no caso de detectar uma atualização desastrosa, mas não é necessário administrar muitas cópias.		
<b>Datas</b>	<b>Cópia</b>	<b>Nº Localização</b>
Entre agora e 1 mês	Cópia diária à 1:00 UTC	31 Servidor principal e servidor de backup
Entre 1 mês e 12 meses	Cópia de segurança primeira de cada segunda-feira	48 Servidor de backup
		<b>Nº Espaço ocupado</b>
	Cópias de 12 meses	110 5.500 MB
	Servidor Principal	31 1.550 MB
	Servidor de backup	79 3.950 MB
	Tamanho médio comprimido	50 MB

## 4. Entorno de apoio

---

Existe um entorno de apoio preparado para recuperar o sistema no caso de incidência grave que impeça os servidores de produção de prestar serviço.

Este entorno de apoio localiza-se num provedor de serviço externo e, portanto, não está sujeito à disponibilidade e ao acesso a nossos servidores de produção.

No caso de incidência grave nos servidores de produção, será executado o plano de contingência que, em linhas gerais, estabelece os seguintes protocolos:

- Bloqueio completo do acesso aos servidores de produção, dando um aviso de incidência e, desta forma, evitando que alguns clientes continuem acessando os servidores numa situação de queda
- Comprovação do nível de versão do software nos servidores alternativos e atualização, se necessário, da cópia de segurança a partir do servidor de backup
- Obtenção da cópia de segurança da base de dados do servidor de backup e restauração nos servidores de apoio
- Comprovação geral do sistema
- Redirecionamento do acesso dos clientes ao servidor de apoio

Uma vez resolvida a incidência, executa-se o procedimento de recuperação do entorno de produção a partir das cópias de segurança do entorno de apoio e, sempre, dentro de uma intervenção planejada com antecipação e comunicada aos usuários.

Uma vez por ano será realizado um simulacro de incidência para comprovar se todos os procedimentos estão atualizados e são corretos, e se é possível ativar os servidores de apoio em menos de duas horas desde a queda do sistema.

## 5. Controle e atualizações de software

---

### 5.1. Aplicativo

#### Entornos

ITM Platform dispõe de dois entornos prévios à entrada em produção de qualquer atualização:

- **Test:** primeiro nível de confirmação do software, onde se comprova que cada atualização é:
  - o Completa: revisão de quais arquivos, componentes e outros elementos estão presentes.
  - o Correta: comprova-se que as modificações ou novas funcionalidades são corretas e executam suas operações de acordo com as especificações funcionais.
  - o Respeitosa: realizam-se provas para comprovar que outras funcionalidades, em princípio não afetadas, mantêm suas especificações funcionais.
  - o Segura: realiza-se uma bateria de provas de segurança que inclui injeção de código, controle de acesso e ataques de denegação de serviço.
  - o Eficiente: realiza-se uma monitorização do sistema para comprovar que mantém o mesmo rendimento e não há bloqueios ou outras incidências de execução que possam afetar a plataforma.
- **Demo:** neste entorno repetem-se as provas do entorno Test, e realiza-se uma segunda fase de provas, especialmente aquelas que têm a ver com dados, já que este entorno inclui dados de organizações que são atualizados regularmente. Além disso, verifica-se que cada atualização é:
  - o Íntegra: revisam-se os dados existentes antes da atualização e comprova-se que os valores continuam sendo os mesmos ou equivalentes, caso se tenham produzido modificações que afetam os dados.
  - o Consistente: verificam-se se os dados existentes e os novos se comportam da forma esperada e não se produzem inconsistências entre as distintas entidades.
- **App:** entorno de produção onde, uma vez superadas todas as provas, se atualiza o ITM Platform.

#### Autorização e comunicação

É necessária a aprovação da equipe funcional, da de sistemas e da de segurança para proceder à atualização do entorno de produção. Se alguma destas equipes não estiver de acordo, voltará à equipe de desenvolvimento. Uma vez aprovada a atualização, comunica-se a data de entrada em produção à equipe de operações e de suporte.

### 5.2. Sistema

O software dos servidores é atualizado exclusivamente pela equipe de operações. A manutenção durante o fim de semana inclui a revisão de atualizações, patches e soluções dos fabricantes dos sistemas operativos e software base de todos os servidores do ITM Platform.

Caso algum fabricante comunique um aviso de atualização urgente, a equipe de sistemas do ITM Platform avaliará as vantagens ou riscos de realizar esta atualização fora das manutenções programadas.

## 6. Segurança de rede

---

### 6.1. Firewall e bloqueio de portos

ITM Platform dispõe de um primeiro nível de acesso por meio de um firewall externo que filtra todas as tentativas de acesso a portos e endereços dos servidores.

Este firewall possui uma sonda que adverte de ataques de denegação de serviço e acessos suspeitos que possam pôr em risco a segurança.

Todos os servidores dispõem de filtros adicionais de segurança onde se bloqueiam todos os portos e endereços que não são estritamente necessários. Caso se tente realizar um acesso a um porto ou endereço bloqueados, será emitido um aviso de segurança.

### 6.2. Rede de acesso e rede de administração

Todos os servidores dispõem de dois cartões de rede, um conectado à rede de administração e outro conectado à rede de acesso geral.

O acesso à rede de administração está disponível apenas para o pessoal de operações que acessa os consoles de administração dos diferentes servidores. Esta rede tem um tráfego muito restrito, e permite o acesso aos servidores no caso de ataques de denegação de serviço por chamadas massivas aos servidores.

A rede de acesso geral é utilizada para acessar, através de protocolos HTTP e HTTPS, os servidores web públicos. Esta rede só permite acessos aos portos e domínios adequados, mas também se controla especialmente qualquer vulnerabilidade que possa existir.

### 6.3. Bloqueio de redes suspeitas

Se, durante os procedimentos de revisão, ocorrerem tentativas de acesso provenientes de redes suspeitas, será estabelecido um protocolo de segurança adicional que bloqueia estas redes, com a finalidade de evitar ataques de servidores zombie ou outro tipo de ataque massivo proveniente de localizações não controladas.

## 7. Controle de segurança e vulnerabilidades

---

### 7.1. Controle semanal

Nos procedimentos de operação padrão semanais, se realiza:

- Comprovação das atualizações dos sistemas operativos e software base
- Execução completa dos antivírus dos servidores
- Escaneamento geral dos servidores, com o fim de detectar qualquer alteração na configuração do firewall, acesso de portos ou endereços não autorizados, ou qualquer outra brecha na segurança da rede
- Leitura dos logs de acesso denegado, para identificar tentativas de acessos não autorizados

### 7.2. Controle mensal

Nos procedimentos padrão no primeiro fim de semana de cada mês se realiza:

- Uma revisão geral do software dos servidores, comprovando a configuração do sistema e a versão de todos os arquivos chave
- Execução de uma extensa bateria de controles de segurança

### 7.3. Controle trimestral

Cada trimestre uma empresa externa realiza uma avaliação de segurança e simula diferentes ataques contra as instalações para comprovar se não existe nenhuma vulnerabilidade na segurança.

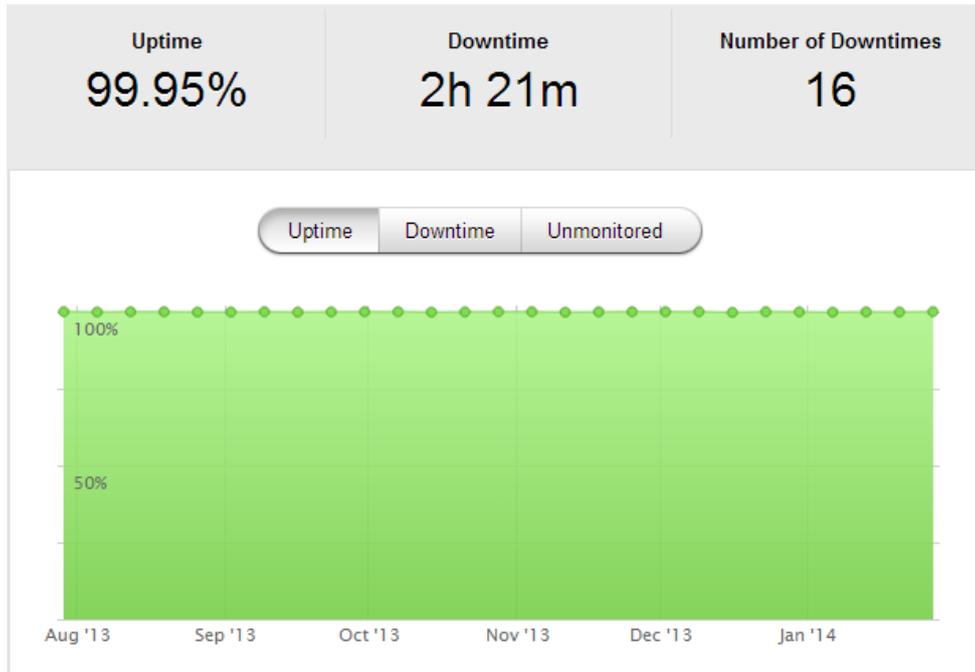
## 8. Disponibilidade e rendimento

Os servidores dispõem de serviços de alerta que avisam sobre qualquer problema no sistema.

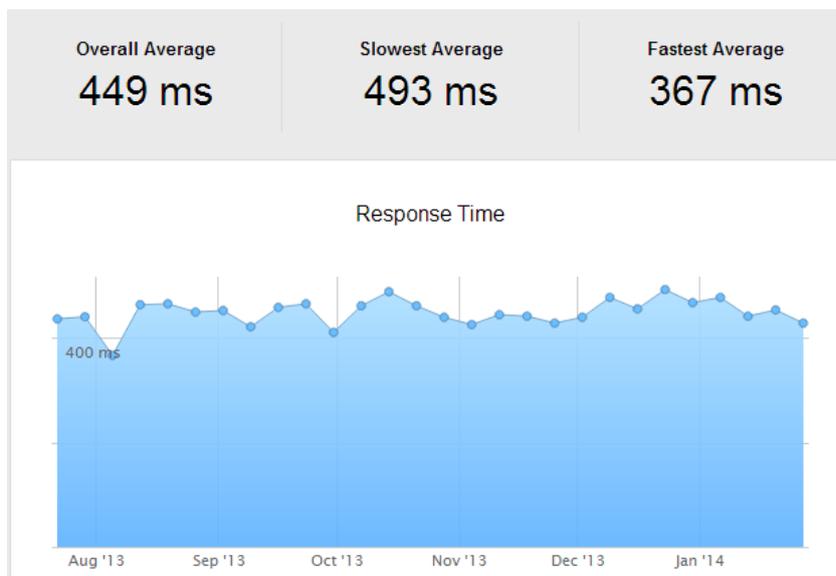
Adicionalmente, um serviço externo monitora os servidores, e a cada cinco minutos comprova se a plataforma oferece um serviço correto, não só do ponto de vista dos sistemas, mas também ao nível funcional do aplicativo.

Estes serviços, tanto internos como externos, controlam a disponibilidade e o rendimento do sistema de forma contínua, avisando sobre qualquer problema que possa surgir.

Dados do último semestre na ITM Platform são:



Todas as paradas foram agendadas sem impacto sobre os clientes





 [info@itmplatform.com](mailto:info@itmplatform.com)

 [www.itmplatform.com](http://www.itmplatform.com)