DATA VERIFICAÇÃO DA EXECUÇÃO DO PAC: 20.07.2019

1. IDENTIFICAÇÃO ORGANIZAÇÃO AUDITADA

DESIGNAÇÃO LEGAL DA ORGANIZAÇÃO	ACIN iCloud Solutions S.A.
SERVIÇO DE CONFIANÇA	DT W 2017.002 Autenticação de sítios web

2. AUDITORIA

TIPO DE AUDITORIA DE VERIFICAÇÃO DE EXECUÇÃO DO PAC	Verificação PAC documental realizada no local de operações

O presente relatório complementa e conclui a análise do relatório anterior:

IDENTIFICAÇÃO DO RELATÓRIO DE AUDITORIA ANTERIOR	DT W 2017.002 Autenticação de sítios web Renovação 2019	**DATA DA AUDITORIA ANTERIOR**	08.04.2019 a 12.04.2019

3. EQUIPA AUDITORA

NOME	FUNÇÃO	NORMA
Paulo Jorge Martins Borges	Auditor Coordenador	Regulamento 910/014 eIDAS

4. VERIFICAÇÃO DO PAC

Em atividades de auditoria no local das operações, foram recolhidas evidências que permitem efetuar a verificação da execução com eficácia de cada ação corretiva para a não conformidade identificada no quadro seguinte:

ID NC	CLASSIFICAÇÃO	ANÁLISE DE CAUSAS	AÇÃO CORRETIVA	PRAZO	RESPONSÁVEL	ANÁLISE	ESTADO	COMENTÁRIOS/DESCRIÇÃO DA AVALIAÇÃO
NC.1	NCBI	Inexistência de ferramenta apropriada para o acompanhamento dos incidentes e SLAs correspondentes. Não existe rastreamento entre as lições aprendidas no contexto dos incidentes ocorridos e a análise de risco. A última versão do FO35 apresenta campos detalhados que tornam o registo temporal dos incidentes mais claro.	Foi realizada a implementação da ferramenta JIRA Service Desk para gestão do ciclo de vida dos incidentes e monitorização em tempo real do SLA. **Documentos envolvidos:** • MA47_GTS_V1 – Manual Funcional de Configuração e Gestão de Incidentes • PC14_GTS – Processo de Gestão de Incidentes • PR27_GTS_V5 - Plano de Execução de Continuidade de Serviços	30 06 2019	AdmSeg – Rodrigo Freitas AudCoor – Sandra Fernández	Encerrada	Encerrada	A ferramenta implementada inclui todas as funcionalidades que permitem corresponder aos requisitos da não conformidade assinalada. Uma vez que está em estágio inicial de utilização, será de ter em conta que, na próxima auditoria, deverá ser analisada a sua operacionalização e todas as ocorrências desde a data do presente relatório.
NC.2	NCBI	Inexistência de site alternativo para a reposição de serviços perante determinados incidentes disruptivos	Foi realizada uma análise de alternativas para outros locais na Madeira, tendo a escolha sido feita pelo Datacenter da PT Telecom. Foi definido e está a ser executado um plano de implementação do site secundário, com um prazo definido em 6 meses.	30 06 2019	AdmSeg – Rodrigo Freitas AudCoor – Sandra Fernández	Encerrada	Encerrada	Derivada da complexidade do plano de implementação apresentado e analisado, a ação corretiva é aceite como capaz de endereçar a conformidade requerida. O auditor salienta que devem ser apresentados relatos mensais de execução do plano, e que, na próxima auditoria, esta localização deverá ser incluída no âmbito e atividades de auditoria serem previstas para a análise de conformidade da implementação.

			Documentos envolvidos: • PR27_GTS_V5 - Plano de Execução de Continuidade de Serviços • MA48_GTS_V1 – Plano de Implementação de Site Secundário • Proposta de Infraestrutura física e lógica - PTEMPRESAS 4001533/1 • Proposta de infraestrutura tecnológica - ACIN_Projeto_DR_v2019					Ter em conta que a NC inclui não só a implementação do site alternativo, como também a operacionalização do Plano de Continuidade de negócio da GTS.
NC.3	NCBI	Não existe rastreamento dos cenários de risco nem das lições aprendidas no contexto dos testes realizados, com a análise de risco. Não é possível realizar todos os testes presentes no PCN por incapacidade de simular as condições de operação.	Foi alterada a metodologia da Gestão de Risco, por forma a ficar definida a origem das fontes de riscos, assim como foram acrescentados ID de FR e de Ameaças para permitir o mapeamento dos riscos, para a gestão de incidentes e para o Plano de Continuidade de Serviços. Foi realizada uma análise de risco, onde se identificaram riscos relacionados com a Cibersegurança, as instalações físicas (cobrindo os sites primários e secundários) e no que diz respeito aos serviços de confiança. Foi contemplado no Plano de Implementação de Site Secundário que os componentes de HW da infraestrutura do PKI, devem ser testados em PCS no HW implementado no site secundário, sempre e quando o primário esteja em pleno funcionamento. Estes testes devem ser controlados e executados de forma regular. **Documentos envolvidos:** • PR01_GTS_ V2-Metodologia da Gestão do Risco	30 06 2019	AdmSeg – Rodrigo Freitas AudCoor – Sandra Fernández	Encerrada	Encerrada	Foi realizado o trabalho de integração dos cenários do risco solicitado, com sucesso. Tendo em conta a definição da ação corretiva NC.2, os testes do PCN apenas poderão ser realizados depois da implementação do site alternativo. Assim sendo, o auditor aceita a resolução da ação corretiva, mas salienta que, em próxima auditoria, este tema será incluído no respetivo âmbito.

			• PR27_GTS_V5 - Plano de Execução de Continuidade de Serviços • MA47_GTS_V1 – Manual Funcional de Configuração e Gestão de Incidentes • PC14_GTS – Processo de Gestão de Incidentes (Este PC não sofreu alterações, todavia foi a base para a configuração do JIRA) • MA17_GTS_V2-Relatório Análise e Tratamento de Risco_2019_julho • MA20_GTS_V2-Declaração de aceitação do Tratamento_2019_julho • RG03_V3 - Matriz de Analise de risco_GTS_2019 • RG04_V4 - Matriz de Tratamento de Risco_GTS_2019 • RG15_V3 - Fontes de risco_GTS_2019 • MA48_GTS_V1 – Plano de Implementação de Site Secundário • RG27_V3 - Plano de Testes de Continuidade e Disponibilidade de Serviços_ACIN_e_GTS					

5. PARECER DA EQUIPA AUDITORA / PROPOSTA DA DECISÃO

RECOMENDAÇÃO / PROPOSTA DE DECISÃO

Como corolário da análise da implementação das ações corretivas e da respetiva análise de conformidade normativa, verifica-se que as situações de "não conformidade" foram realizadas de uma forma sustentada e devidamente alinhadas com os requisitos das normas ETSI aplicáveis ao serviço de confiança.

Desta forma o auditor propõe **decisão positiva para renovação da certificação.**

FUNDAMENTAÇÃO:

A ACIN apresentou ao longo da auditoria do PAC um vasto conjunto de evidências que demonstram o seu empenho na execução com eficácia das ações corretivas, tendo demonstrado um conhecimento e maturidade relevante acerca dos temas envolvidos em cada ação corretiva para o presente estágio de prestação de serviços de confiança pela sua equipa.

A ACIN é notificada, através das notas contidas na descrição de avaliação pelo auditor, que estes temas farão parte do âmbito a próxima auditoria e que deverão ser demonstrados como totalmente executados e com eficácia.

6. DIVERGÊNCIAS

Caso haja divergências entre a ACIN e a equipa auditora, para as quais não foi possível obter consenso, as mesmas são registadas neste relatório e remetidas à APCER para esclarecimento, avaliação e decisão.

No entanto, e até ao momento de redação do presente relatório, não foram identificadas divergências entre a organização e a equipa auditora.

Para mais informação consultar os regulamentos APCER aplicáveis.

7. AGRADECIMENTOS

A equipa auditora apresenta os seus agradecimentos pelo agradável ambiente e empenho de colaboração que a ACIN prestou, assegurando as devidas condições para o sucesso da presente auditoria.

8. CONFIDENCIALIDADE

A APCER assegura a confidencialidade de toda a informação a que tem acesso durante o processo de certificação, a todos os níveis da sua estrutura, incluindo comissões, organismos ou colaboradores externos que atuem em seu nome. A APCER reserva-se do direito de disponibilizar informação confidencial aos representantes de organismos de acreditação e das autoridades competentes regulamentadoras da verificação. Quando a APCER estiver obrigada por lei a divulgar informação a uma terceira parte, a organização cliente ou a pessoa serão notificadas antecipadamente da informação a fornecer, salvo se o contrário for regulado por lei.

RESPONSÁVEL	NOME	DATA	ASSINATURA
Auditor coordenador:	*Paulo Borges*	10-08-2019	

9. REVISÃO E DECISÃO

Decisão positiva

Âmbito de Certificação: **Autenticação de sítios web**

Comentários: Após análise da documentação produzida pela Equipa Auditora em sede de execução da auditoria de verificação do PAC e com base nas constatações aí existentes verifico que se encontram reunidas as condições para se proceder à manutenção da certificação no contexto do Regulamento 910/2014 e respetivas ETSI's.

Data de validade do Certificado: **2021-9-16**

RESPONSÁVEL	NOME	DATA	ASSINATURA
Revisto e decidido por:	Fernando Fevereiro Mendes	26-08-2019	Assinado de forma digital por FERNANDO HENRIQUE CONDE DA SILVA FEVEREIRO MENDES Dados: 2019.08.26 '12:15:05 +01'00 CARTÃO DE CIDADÃO