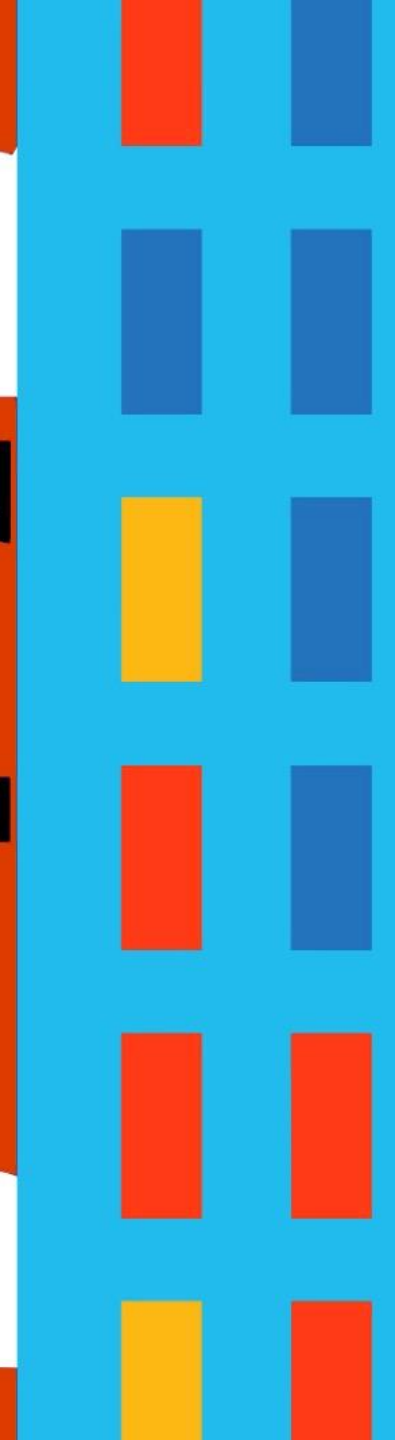
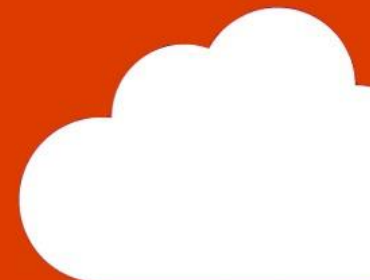
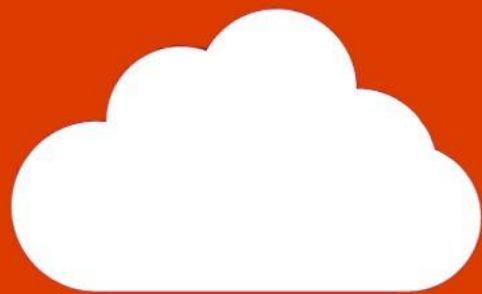




Respostas aos Risco de Adoção Office 365

Gilson Banin
Technology Solutions Professional
Modern Workplace



Risco	Resposta ao Risco
<p>1. Não implementação de controles e salvaguardas suficientes para garantir a continuidade da infraestrutura do provedor, afetando assim a disponibilidade do serviço para o usuário final.</p>	<p>Construímos mais de 900 controles na estrutura de conformidade do Office 365 que nos permitem estar atualizados com os padrões de mercado em constante evolução.</p> <p>Uma equipe de conformidade especializada monitora continuamente os padrões e regulamentos, desenvolvendo conjuntos de controles comuns para nossa equipe de produtos, a fim de incorporar o serviço</p>
<p>2. Indisponibilidade de elementos da infraestrutura do cliente que são críticos para o acesso a serviço de nuvem.</p>	<p>O Office 365 foi projetado para permitir que clientes em todo o mundo se conectem ao serviço usando uma conexão com a Internet.</p> <p>O cliente é responsável por aumentar a disponibilidade de links de Internet e links WANs entre as regionais. Opcionalmente contratar um link dedicado conhecido com Rota Expressa (Express Route) com um provedor de telecomunicações local.</p>
<p>3. Controle de acesso inexistente ou insuficiente para assegurar a confidencialidade dos dados armazenados na nuvem.</p>	<p>A autenticação multifator protege o acesso ao serviço com um segundo fator, como o telefone.</p> <p>A prevenção de perda de dados evita que dados sigilosos vazem dentro ou fora da organização, ao mesmo tempo em que fornece educação e capacitação do usuário.</p> <p>O gerenciamento de aplicativos móveis nos aplicativos móveis do Office, com o Intune, fornece controles granulares para proteger os dados contidos nesses aplicativos</p>

Risco	Resposta ao Risco
<p>4. A segurança dos dados transmitidos para o provedor de nuvem pela internet pode ser comprometida durante a transferência.</p>	<p>A criptografia em repouso protege seus dados em nossos servidores. A criptografia em trânsito com SSL / TLS protege seus dados quando são transmitidos entre você e a Microsoft.</p> <p>O gerenciamento de ameaças, o monitoramento de segurança e a integridade de arquivos / dados impedem ou detectam qualquer adulteração de dados.</p> <p>O Exchange Online Protection oferece segurança avançada e confiabilidade contra spam e malware para ajudar a proteger suas informações e acesso a email.</p>
<p>5. Acesso indevido do provedor aos dados.</p>	<p>Como um administrador do Office 365, as solicitações de cofre do cliente permitem controlar como um engenheiro de suporte da Microsoft acessa seus dados. Processos lockbox para um processo de escalonamento estritamente supervisionado limitam muito o acesso humano aos seus dados. Aprenda como ativar o Lockbox aqui.</p>
<p>6. O provedor pode ser forçado legalmente a fornecer dados por estar submetido a jurisdição estrangeira, colocando em risco a privacidade e a disponibilidade das informações.</p>	<p>Este relatório fornece detalhes sobre a quantidade de exigências legais dos dados de clientes que recebemos de entidades de cumprimento da lei ao redor do mundo e como a Microsoft respondeu a essas solicitações.</p>

Risco	Resposta ao Risco
7. Um cliente pode ter acesso indevido a dados de outro cliente.	<p>Nenhum cliente tem acesso físico ao Datacenter. Os servidores executam apenas processos que estão na lista de permissões, minimizando o risco de códigos mal-intencionados. Equipes dedicadas de gerenciamento de ameaças antecipam proativamente, previnem e mitigam o acesso mal-intencionado. A varredura de portas, a varredura de vulnerabilidades de perímetro e a detecção de invasões impedem ou detectam qualquer acesso mal-intencionado.</p>
8. Acesso indevido à medida que os serviços de computação em nuvem são amplamente acessíveis, independentemente de localização.	<p>Há diversas técnicas de controle e restrição de acesso entre elas. 1) criação de uma rede virtual privada (VPN). 2) exigência de segundo fator de autenticação; 3) restrição de acesso com o RBAC (Role Based Access Control); 4) remediação dos riscos de acesso e conformidade com as ferramentas Trust Portal e Secure Score</p>
9. A gestão de mudanças do provedor de computação em nuvem pode não ser adequada às necessidades do cliente.	<p>Com a variedade de programas de lançamento do Office 365, é possível avaliar os novos recursos, testá-los com grupos específicos de sua organização e implantá-los amplamente na sua organização. Há um documento oficial sobre a gestão de mudança para a plataforma do Office 365 em português que pode ser baixado e lido aqui.</p>

Risco	Resposta ao Risco
<p>10. A política do provedor para liberar os logs de acesso, de sistema e de segurança não atende aos requisitos do cliente; há perda ou fornecimento incompleto de informações do provedor para o cliente relativas a incidentes de segurança e ao fornecimento de trilhas de auditoria.</p>	<p>Quando a pesquisa de log de auditoria no Centro de Conformidade e Segurança do Office 365 está ativada, as atividades de usuário e administração de sua organização são registradas no log de auditoria e retidas por 90 dias. No entanto, sua organização pode não querer registrar e reter os dados do log de auditoria. Ou você pode usar um aplicativo de informações de segurança e gerenciamento de eventos (SIEM) de terceiros para acessar seus dados de auditoria.</p>
<p>11. Logs possuem período de retenção no provedor menor que o esperado e estabelecido nas políticas internas do cliente</p>	<p>Uma política de retenção no Office 365 pode ajudar você a atingir todos esses objetivos. Em geral, o gerenciamento de conteúdo requer duas ações:</p> <p>Retenção do conteúdo, para que ele não possa ser excluído permanentemente antes do final do período de retenção.</p> <p>Exclusão permanente do conteúdo no final do período de retenção. Explore a Visão Geral de Políticas de Retenção do Office 365</p>
<p>12. Ausência de isolamento de logs entre vários clientes; vazamento de dados de log</p>	<p>Um dos principais benefícios da nuvem é o conceito de uma infraestrutura comum compartilhada entre vários clientes simultaneamente, levando a economia em escala. Esse conceito é chamado de multi-inquilino (multitenant). O documento Tenant Isolation in Microsoft Office 365 descreve todo esse processo.</p>

Risco	Resposta ao Risco
<p>13. As APIs para acesso à infraestrutura do provedor e aos dados do cliente possuem falhas ou vulnerabilidades.</p>	<p>A Microsoft trabalha continuamente para garantir que a arquitetura do Microsoft Office 365 e suas APIs ofereçam suporte aos padrões de segurança, confidencialidade, privacidade, integridade e disponibilidade em nível corporativo.</p> <p>O documento Office 365 API pode ajudá-lo no desenvolvimento de aplicativos que explorem as funcionalidades do Office 365.</p>
<p>14. As políticas e orientações do provedor de nuvem quanto ao acesso de seus funcionários aos ativos físicos e virtuais podem não ser adequadas ou de conhecimento do cliente.</p>	<p>Impomos aos nossos subcontratados padrões de segurança e privacidade equivalentes aos nossos e, para fins de transparência, informamos a você quais subcontratados usamos e o que eles fazem.</p> <p>Verifique a lista aqui</p>
<p>15. As políticas e orientações do provedor quanto a contratação de pessoal, monitoramento de atividades de seus funcionários e verificação do cumprimento das normas organizacionais podem não ser adequadas ou de conhecimento do cliente.</p>	<p>Impomos aos nossos subcontratados padrões de segurança e privacidade equivalentes aos nossos e, para fins de transparência, informamos a você quais subcontratados usamos e o que eles fazem.</p> <p>Verifique a lista aqui</p>

Risco	Resposta ao Risco
<p>16. Exploração de vulnerabilidades do provedor podem impactar operações do cliente.</p>	<p>Estamos acompanhando uma série de artigos de notícias relacionadas à segurança cibernética sobre vulnerabilidades e exploits. Se você estiver se perguntando se a nuvem aumenta seu risco de dados, conheça as medidas que a Microsoft implementou para se preparar para as ameaças emergentes de segurança para o Office 365 no Office 365 Trust Center.</p>
<p>17. Dimensionamento inadequado das vantagens e riscos relativos à incorporação de serviços de computação em nuvem em função das características e requisitos individuais da organização.</p>	<p>Os serviços em nuvem, especialmente software como serviço como o Office 365 seguem padrões de capacidades baseado na sua demanda de usuários e acessos. Os tenants são capazes de crescer ou diminuir sua capacidade dinamicamente. O guia Network Planning and Performance for Office 365 pode ser usado como uma referência de implementação antes da adoção do Office 365.</p>
<p>18. Planejamento orçamentário de TI não adequado às características de contratação de serviços de computação em nuvem.</p>	<p>O número mensal de usuários ativos do Office 365 ultrapassam mais de 120 milhões em outubro de 2017 e os investimentos acompanham este crescimento exponencial. O Office 365 Roadmap lista as atualizações planejadas atualmente para os assinantes aplicáveis. As atualizações estão em vários estágios, desde o desenvolvimento até a distribuição aos clientes, até a disponibilidade geral para os clientes aplicáveis em todo o mundo.</p>

Risco	Resposta ao Risco
19. Resistência da equipe de TI à adoção de computação em nuvem por receio de perder suas funções.	A equipe de TI continuará tendo um papel fundamental no gerenciamento, pois diferente do modelo de “outsourcing” onde todas as tarefas são delegadas para um terceiro, no Office 365 a administração ainda continua sendo do cliente. Há inclusive treinamentos oficiais e certificações profissionais que preparam o profissional para a adequação do conhecimento neste modelo.
20. Perda de governança e controle da TI por parte da organização quando da utilização de serviços na nuvem.	Gerencie e controle os dados para atender às necessidades de conformidade para governança dos dados, criptografia, controle de acesso, descoberta eletrônica de documentos e auditoria. Saiba mais sobre Políticas de Governança e Privacidade no Office 365
21. Menor reatividade do fornecedor a comandos do cliente se comparado a provimento interno do serviço.	Fornecemos suporte financeiro para nosso compromisso de alcançar e manter os níveis de serviço de cada serviço. Se não conseguirmos atingir e manter os níveis de serviço para cada serviço, conforme descrito no Contrato de Nível de Serviço (SLA), você poderá estar qualificado para um crédito destinado a uma parte das suas taxas de serviços mensais.

Risco	Resposta ao Risco
<p>22. Falta de apoio interno devido à cultura organizacional e percepção do cliente de que há maiores riscos associados a serviços em nuvem.</p>	<p>Adotar serviços em nuvem envolve mudança cultural tanto da empresa quando de seus usuários / funcionários. Faz parte de um projeto de adoção, uma política de conscientização sobre os reais benefícios da adoção de serviços em nuvem como também treinamentos específicos de produtividade para o usuário final. Essa publicação independente lista as 10 razões para adotar o Office 365</p>
<p>23. Não observância de legislação e normativos específicos que regulam a contratação de serviços de computação em nuvem ou de pontos específicos em regulamentos de contratação de serviços de TI em geral.</p>	<p>Se nós não atingirmos e mantivermos os Níveis de Serviço para cada Serviço conforme descrito neste SLA, você poderá estar qualificado a obter um crédito proporcional aos valores de serviços mensais. Nós não modificaremos os termos do seu SLA durante o prazo inicial da sua assinatura. O documento de SLA em português pode ser baixado aqui.</p>
<p>24. Desconformidade com o Decreto 8.135/2013 e com a Portaria Interministerial 141/2014.</p>	<p>O Decreto 8.135/2013 apresenta as consequências para a administração pública, principalmente no tocante à segurança das informações do governo brasileiro e às ameaças de ciberespionagem internacionais. Para ajudar as organizações a atender aos requisitos nacionais, regionais e específicos do setor que regem a coleta e o uso de dados individuais, o Office 365 oferece o conjunto mais abrangente de certificações e atestados de qualquer provedor de serviços em nuvem.</p>

Risco	Resposta ao Risco
25. Não observância das normas de segurança do DSIC/GSI/PR.	Norma complementar publicada em 30/01/2012 que estabelece diretrizes para a utilização de tecnologias de computação em nuvem. O Office 365 é um serviço de segurança reforçada, projetado após o ciclo de vida de desenvolvimento de segurança da Microsoft. Reunimos as melhores práticas de duas décadas de criação de software empresarial e gerenciamento de serviços on-line para fornecer uma solução integrada de software como serviço.
26. Níveis de serviço estabelecidos em contrato podem não ser cumpridos.	Fornecemos suporte financeiro para nosso compromisso de alcançar e manter os níveis de serviço de cada serviço. Se não conseguirmos atingir e manter os níveis de serviço para cada serviço, conforme descrito no Contrato de Nível de Serviço (SLA), você poderá estar qualificado para um crédito destinado a uma parte das suas taxas de serviços mensais.
27. Vulnerabilidades e problemas de segurança detectados no provedor demoram para ser corrigidos ou não são corrigidos.	Nem todos os ataques virtuais podem ser impedidos. Os invasores estão sempre buscando novos pontos fracos em sua estratégia defensiva ou eles estão explorando as antigas. Sabendo como reconhecer um ataque permite que você responder com mais rapidez a ela, que diminuirá a duração de um incidente de segurança. Explore a Central de Respostas de Incidentes de Segurança do Office 365

Risco	Resposta ao Risco
28. Falhas no monitoramento e gestão contratuais.	Fornecemos suporte financeiro para nosso compromisso de alcançar e manter os níveis de serviço de cada serviço. Se não conseguirmos atingir e manter os níveis de serviço para cada serviço, conforme descrito no Contrato de Nível de Serviço (SLA), você poderá estar qualificado para um crédito destinado a uma parte das suas taxas de serviços mensais.
29. Estouro de orçamento para o contrato devido à falta de controle sobre o uso dos recursos de computação em nuvem e estimativas imprecisas de custo.	Os serviços em nuvem, especialmente software como serviço como o Office 365 seguem padrões de capacidades baseado na sua demanda de usuários e acessos. Os tenants são capazes de crescer ou diminuir sua capacidade dinamicamente.
30. Dependência do cliente com relação ao provedor (vendor lock-in).	Os dados podem ser migrados da nuvem para o ambiente interno da AGU ou para outro provedor que ofereça serviços relacionados. Especialmente para o Exchange Online, pelo menos um servidor Exchange On-premises no modo híbrido deve ser mantido.

Risco	Resposta ao Risco
<p>31. Dificuldades do cliente em migrar dados de um provedor para outro ou internalizá-los novamente, por problemas de interoperabilidade ou de portabilidade.</p>	<p>Os dados podem ser migrados da nuvem para o ambiente interno da AGU ou para outro provedor que ofereça serviços relacionados. Especialmente para o Exchange Online, pelo menos um servidor Exchange On-premises no modo híbrido deve ser mantido.</p>
<p>32. Falta de previsão dos custos de saída pelo provedor.</p>	<p>A Microsoft não divulga detalhes dos valores investidos por questões de privacidade, mas o número mensal de usuários ativos do Office 365 ultrapassam mais de 120 milhões em outubro de 2017 e os investimentos acompanham este crescimento exponencial. O Office 365 Roadmap lista as atualizações planejadas atualmente para os assinantes aplicáveis. As atualizações estão em vários estágios, desde o desenvolvimento até a distribuição aos clientes, até a disponibilidade geral para os clientes aplicáveis em todo o mundo.</p>
<p>33. Indisponibilidade do fornecedor (ruptura contratual, falência, sequestro de dados).</p>	<p>Se a sua assinatura do Office 365 terminar - porque expira ou porque você decide cancelar - o acesso aos serviços, aplicativos e dados do cliente do Office 365 passa por vários estados antes que a assinatura seja totalmente desativada ou desprovisionada. Se estiver ciente dessa progressão, você estará melhor equipado para retornar sua assinatura a um estado ativo antes que seja tarde demais ou, se estiver saindo do Office 365, faça o backup de seus dados antes de serem excluídos.</p>

Risco	Resposta ao Risco
34. Conflitos sobre a propriedade dos dados armazenados na nuvem.	Todos os dados armazenados no Office 365 são de propriedade e responsabilidade do cliente. Identificar o contrato / cláusula que registra oficialmente esta informação.
35. Falta de delimitação legal regendo as relações contratuais, dado que os serviços de nuvem podem ser prestados globalmente.	Este relatório fornece detalhes sobre a quantidade de exigências legais dos dados de clientes que recebemos de entidades de cumprimento da lei ao redor do mundo e como a Microsoft respondeu a essas solicitações.
36. Não exclusão de dados armazenados na nuvem ao término de um contrato.	Se a sua assinatura do Office 365 terminar - porque expira ou porque você decide cancelar - o acesso aos serviços, aplicativos e dados do cliente do Office 365 passa por vários estados antes que a assinatura seja totalmente desativada ou desprovisionada. Se estiver ciente dessa progressão, você estará melhor equipado para retornar sua assinatura a um estado ativo antes que seja tarde demais ou, se estiver saindo do Office 365, faça o backup de seus dados antes de serem excluídos. Consulte a política de manutenção e exclusão de dados.

Risco	Resposta ao Risco
37. Falhas de isolamento entre ambientes ou instâncias virtuais de clientes diferentes.	Um dos principais benefícios da nuvem é o conceito de uma infraestrutura comum compartilhada entre vários clientes simultaneamente, levando a economia em escala. Esse conceito é chamado de multi-inquilino (multitenant). O documento Tenant Isolation in Microsoft Office 365 descreve todo esse processo.
38. O compartilhamento de recursos pelos provedores de nuvem entre vários clientes pode inserir vulnerabilidades adicionais.	Um dos principais benefícios da nuvem é o conceito de uma infraestrutura comum compartilhada entre vários clientes simultaneamente, levando a economia em escala. Esse conceito é chamado de multi-inquilino (multitenant). O documento Tenant Isolation in Microsoft Office 365 descreve todo esse processo.
39. As ferramentas e processos para gestão de incidentes do provedor podem ser incompatíveis com os utilizados pelo cliente.	Este documento descreve como a Microsoft lida com incidentes no Microsoft Office 365. A Microsoft trabalha continuamente para fornecer serviços altamente seguros e de nível corporativo para clientes do Office 365.

Risco	Resposta ao Risco
40. O processo de gestão de incidentes do provedor apresenta falhas em documentação, resolução, escalonamento ou encerramento de incidentes.	Este documento descreve como a Microsoft lida com incidentes no Microsoft Office 365. A Microsoft trabalha continuamente para fornecer serviços altamente seguros e de nível corporativo para clientes do Office 365.
41. Problemas de infraestrutura de rede do cliente podem afetar o desempenho dos serviços de computação em nuvem.	Se a Microsoft não atender os Níveis de Serviço para cada Serviço conforme descrito neste SLA, você poderá estar qualificado a obter um crédito proporcional aos valores de serviços mensais. Nós não modificaremos os termos do seu SLA durante o prazo inicial da sua assinatura. O documento de SLA em português pode ser baixado aqui .
42. Problemas de dimensionamento de carga da infraestrutura do provedor podem afetar o desempenho dos serviços de computação em nuvem.	Se a Microsoft não atender os Níveis de Serviço para cada Serviço conforme descrito neste SLA, você poderá estar qualificado a obter um crédito proporcional aos valores de serviços mensais. Nós não modificaremos os termos do seu SLA durante o prazo inicial da sua assinatura. O documento de SLA em português pode ser baixado aqui .

Risco	Resposta ao Risco
43. Incompatibilidade entre o modelo arquitetural do cliente e do provedor.	<p>O Office 365 (SaaS) é totalmente compatível e convive em paralelo com os serviços do cliente instalados on-premises. O modo híbrido permite uma migração mais segura e transparente.</p> <p>O guia de implementação do Office 365 deve ser usado como referência.</p>



Microsoft