



PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS PADRÃO DO CENTRO DE INFORMÁTICA MÉDICA - CIMED

POP CIMED 005 PLANO DE CONTINGÊNCIA - SISTEMA SBS



POP CIMED 005 - PÁG.: 1/3 EMISSÃO: 02/06/2022 REVISÃO Nº 02 : 17/05/2024

1. OBJETIVO:

Padronizar o plano de contingência de Tecnologia da Informação para o sistema SBS, tanto para o sistema WEB, atualmente em produção, quanto para o sistema LEGADO (Progress).

2. ABRANGÊNCIA:

Usuários do Sistema SBS do Complexo Autárquico do Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina de Botucatu – HCFMB e CIMED-HC.

3. MATERIAIS E MÉTODOS:

Computador, telefone, hardware, storage de armazenamento, Sistema SBS WEB, Sistema SBS LEGADO (Progress), Hypervisor – virtualizador, Proxmox, Sistema de chamados SOS e acesso ao suporte técnico do SBS.

4. PROCEDIMENTO:

4.1. Receber informação de indisponibilidade do Sistema SBS WEB ou do Sistema SBS LEGADO, por meio de chamado técnico no sistema SOS;

4.2. Encaminhar chamado SOS para um colaborador do Núcleo de Padronização, Auditoria e Segurança Interna (NPASI), seguindo instruções do POP CIMED 001;

4.3. Iniciar procedimento técnico. Colaborador do núcleo NPASI acessará o virtualizador Proxmox e realizará análise para determinar a causa da falha. Neste ambiente, as falhas podem ter origem, na própria máquina virtual, no software virtualizador ou no hardware, não se limitando a estas. Para os diversos casos de indisponibilidade, aplica-se o processo de restauração do backup completo da máquina virtual, no mesmo servidor físico ou em outro. Se a indisponibilidade informada for relacionada ao Sistema LEGADO (IP: 192.168.1.2), o processo de restauração garante todas as características originais da máquina virtual. Sendo a indisponibilidade relacionada ao Sistema WEB (IP: 192.168.2.43), o processo de restauração garante as características originais da máquina virtual, com exceção das informações armazenadas no Banco de Dados. O backup do banco de dados do Sistema SBS WEB é realizado diariamente às 00:00. Portanto, os dados adicionados a partir desse horário, até o momento da falha serão perdidos. Após a conclusão da restauração da máquina virtual no virtualizador Proxmox, deve-se conferir as configurações do hardware virtual desta máquina, para certificar-se de que há conectividade com a rede. O backup total da máquina virtual é armazenado em storage no Datacenter do CIMED, por meio de rotina diária;

4.4. Aguardar acionamento do time de suporte do sistema SBS para iniciar o processo de restore do banco de dados. Atividade realizada pela equipe do Hemocentro, com apoio da equipe CIMED, caso necessário;

Aprovação da Gerência de Tecnologia da Informação do HCFMB: Ricardo Aparecido Lopes

Assessoria do Núcleo de Gestão da Qualidade: Gestão 2024



PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS PADRÃO DO CENTRO DE INFORMÁTICA MÉDICA - CIMED

POP CIMED 005 PLANO DE CONTINGÊNCIA - SISTEMA SBS



POP CIMED 005 - PÁG.: 2/3 EMISSÃO: 02/06/2022 REVISÃO Nº 02 : 17/05/2024

4.5. Aguardar o término do processo de restore. Validar o novo ambiente de produção com o usuário que realizou abertura do chamado técnico via SOS, ou através de usuários estratégicos do Hemocentro;

4.6. Após a validação do ambiente, colaborador do NPASI finalizará o chamado, conforme POP CIMED 001;

5. CONTINGÊNCIA:

5.1. Na indisponibilidade do sistema SOS, a equipe do Primeiro Nível efetuará os atendimentos por telefone.

5.2. Na ausência do Primeiro Nível as atividades são assumidas pela equipe do Núcleo de Padronização, Auditoria e Segurança Interna (NPASI) do CIMED.

5.3. Na ausência dos membros do NPASI, o mesmo deverá ser acionado por telefone.

5.4. Na ausência do Provedor Externo, área solicitante deverá iniciar o plano b sob orientação do time do CIMED e HEMOCENTRO..

6. OBSERVAÇÃO:

Equipe do CIMED possui POP para abertura de chamados técnico junto ao time de suporte do sistema SBS.

7. AUTORES E REVISORES

7.1. **Autores / Colaboradores** – Alexandre de Oliveira Almeida Gonçalves e Rodrigo Franco Zambom.

7.2. **Revisores** – Rodrigo Franco Zambom.

8. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

Não se aplica.



PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS PADRÃO DO CENTRO DE INFORMÁTICA MÉDICA - CIMED

POP CIMED 005 PLANO DE CONTINGÊNCIA - SISTEMA SBS



POP CIMED 005 - PÁG.: 3/3 EMISSÃO: 02/06/2022 REVISÃO Nº 02 : 17/05/2024

9. TERMO DE AUTORIZAÇÃO PARA DIVULGAÇÃO ELETRÔNICA E APROVAÇÃO DE DOCUMENTO

	<p>HOSPITAL DAS CLÍNICAS FACULDADE DE MEDICINA DE BOTUCATU NÚCLEO DE GESTÃO DA QUALIDADE Av. Professor Mário Rubens Guimarães Montenegro, s/n CEP 18618-687 – Botucatu – São Paulo – Brasil Tel. (14) 3811-6218 / (14) 3811-6215 – E-mail qualidade.hcfmb@unesp.br</p>	
TERMO DE AUTORIZAÇÃO DE DIVULGAÇÃO ELETRÔNICA E APROVAÇÃO DE DOCUMENTO		

1. IDENTIFICAÇÃO DO DOCUMENTO

1.1. Título: POP CIMED 005 – PLANO DE CONTINGÊNCIA – SISTEMA SBS

1.2. Área Responsável: CENTRO DE INFORMÁTICA MÉDICA (CIMED)

1.3. Data da Elaboração: 02/06/2022 Total de páginas: 03 Data da Revisão: 17/05/2024

Número da Revisão: 02

1.4. Autorização de Divulgação Eletrônica do Documento e Consentimento de Exposição de dados (nome completo e número de registro profissional) durante a vigência do documento:

Eu, como autor e/ou revisor do documento citado, aprovo e autorizo a divulgação eletrônica do mesmo:

NOME	SETOR	ASSINATURA
Rodrigo Franco Zambom	CIMED	

2. DECLARAÇÃO DE CIÊNCIA, APROVAÇÃO DE DOCUMENTO E CONSENTIMENTO DE EXPOSIÇÃO DO NOME COMPLETO (DURANTE O PERÍODO DE VIGÊNCIA DO DOCUMENTO):

Declaro que estou ciente e aprovo o conteúdo do documento: POP CIMED 005 – PLANO DE CONTINGÊNCIA – SISTEMA SBS. Também autorizo a exposição do meu nome completo.

Data: <u>17/05/2024</u>	Assinatura:
	Gerente: Ricardo Aparecido Lopes

Aprovação da Gerência de Tecnologia da Informação do HCFMB: Ricardo Aparecido Lopes

Assessoria do Núcleo de Gestão da Qualidade: Gestão 2024