PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO DO CENTRO DE INFORMÁTICA MÉDICA – CIMED

POP CIMED 005 – PLANO DE CONTINGÊNCIA – SISTEMA SBS

1. **OBJETIVO:** Padronizar o plano de contingência de Tecnologia da Informação para o sistema SBS WEB, atualmente em produção e para o SBS Progress (Legado).
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 Progress, *Hypervisor* – virtualizador, Proxmox, Sistema de chamados SOS e acesso ao suporte técnico do SBS.
4. **PROCEDIMENTO:**
    1. Receber a informação de indisponibilidade do Sistema SBS WEB ou do Sistema SBS Progress, por meio de ordem de serviço no sistema SOS, ligação telefônica ou alerta gerado pelo sistema de monitoramento.
    2. Caso ainda não exista uma ordem de serviço aberta no sistema SOS, registrar a ocorrência imediatamente. Em seguida, encaminhar a ordem para um colaborador do Núcleo de Padronização, Auditoria e Segurança Interna (NPASI), conforme instruções descritas no POP CIMED 001.
    3. Notificar a equipe da empresa SBS sobre a indisponibilidade, utilizando tanto a ordem de serviço quanto o contato telefônico, para agilizar o atendimento.
    4. Antes do início de qualquer procedimento técnico por parte do CIMED, a empresa SBS deverá avaliar a indisponibilidade. Em conjunto com o Hemocentro e o CIMED, será definido o melhor plano de ação para a restauração do serviço.
    5. Caso a restauração do backup seja aprovada, o CIMED dará início ao procedimento técnico. Um colaborador do NPASI deverá acessar o ambiente de virtualização (Proxmox) e realizar uma análise da falha. As causas podem estar relacionadas à máquina virtual, ao software de virtualização, ao hardware ou a outros fatores. Nos casos de indisponibilidade, será iniciado o processo de restauração completa da máquina virtual do Sistema SBS WEB ou SBS Progress, podendo ser realizada no mesmo servidor físico ou em outro, conforme necessário. A restauração garante as características originais da máquina virtual, com exceção dos dados armazenados no banco de dados. O backup do banco de dados é executado diariamente às 00h00, com atualizações incrementais baseadas nas diferenças entre o banco de produção e o de backup, conforme rotina definida pela empresa SBS. Em caso de problemas, a perda de dados deve ser nula ou muito pequena, porque são feitas cópias de segurança automaticamente cada vez que o sistema registra cerca de 16MB de

alterações. Essas cópias garantem que as informações fiquem seguras e completas. Depois de restaurar o sistema, é necessário conferir se as configurações da máquina virtual estão corretas e se ela está conectada à rede. A cópia completa da máquina está guardada com segurança no centro de dados (Datacenter) do CIMED.

5.1 Pontos de atenção no Proxmox (ao restaurar VMs)

- **Após restaurar a VM, desative a placa de rede que não será utilizada**. Acesse *Hardware* > *Network* e marque a opção **"Disconnect"** na interface correspondente.
- **Antes de iniciar a VM, verifique se ela não possui acesso à rede de produção**. Após ligar a VM, acesse o sistema operacional e use o comando ping para testar se há resposta de máquinas da rede de produção.

6. Aguardar a conclusão do processo de restauração. Em seguida, validar o novo ambiente de produção junto ao usuário que abriu o chamado no sistema SOS ou com usuários estratégicos do Hemocentro, garantindo que o sistema esteja funcionando corretamente;
7. Aguardar a conclusão do processo de restauração. Em seguida, validar o novo ambiente de produção junto ao usuário que abriu o chamado no sistema SOS ou com usuários estratégicos do Hemocentro, garantindo que o sistema esteja funcionando corretamente;
8. Após a validação, o colaborador do NPASI deve encerrar a ordem de serviço interna no sistema SOS conforme orientações do POP CIMED 001;
9. Após a validação com a empresa SBS, o colaborador responsável pela ordem de serviço deverá encerrar o chamado no respectivo sistema de atendimento.

5. CONTINGÊNCIA:

1. Na indisponibilidade do sistema SOS, a equipe do Primeiro Nível efetuará os atendimentos por telefone.
2. Na indisponibilidade do sistema SBS, os procedimentos serão feitos de forma manual.
3. Na ausência do Primeiro Nível as atividades são assumidas pela equipe do Núcleo de Padronização, Auditoria e Segurança Interna (NPASI) do CIMED.
4. Na ausência dos membros do NPASI, os mesmos deverão ser acionados por telefone.
5. Na ausência do Provedor Externo, área solicitante deverá iniciar o plano B sob orientação do time do HEMOCENTRO.

6. OBSERVAÇÃO: Equipe do CIMED possui POP 001 para abertura de chamados técnico, que engloba o sistema de suporte da empresa SBS.

7. AUTORES E REVISORES

7.1. Autores / Colaboradores – Ricardo Aparecido Lopes e Rodrigo Franco Zambom.

7.2. Revisores: Vinícius Batista dos Santos Lecciolli e Rodrigo Franco Zambom.

8. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS: Não se aplica.

9.TERMO DE AUTORIZAÇÃO DE DIVULGAÇÃO E APROVAÇÃO DE DOCUMENTO

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

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**: 20/05/2025
Número da Revisão: 04

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
Vinicius Batista dos Santos Lecciolli	CIMED	
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: 23/05/2025	Assinatura:
	Gerente: Ricardo Aparecido Lopes