



EBSERH
HOSPITAIS UNIVERSITÁRIOS FEDERAIS

Plano de Continuidade de Negócios

Versão 1.0

CONTROLE DE REVISÃO DO DOCUMENTO

Versão	Descrição	Data	Autor
1.0	Versão inicial do documento	13/09/2017	Anilton Maia/Leonardo Nakahara
1.1	Release	21/09/2017	Anilton Maia/Leonardo Nakahara

Sumário

1. Definição	4
2. Conceitos	4
3. Competências e Responsabilidades	6
4. Planos Integrantes do PCN	6
5. Sistemas Críticos	6

1. Definição

O Plano de Continuidade de Negócios (PCN) é o processo que contempla um conjunto de documentação dos procedimentos e informações necessárias para manter os ativos de informação críticos e a continuidade da prestação de informação em saúde em nível previamente definido, em casos de incidentes ou desastres, a fim de maximizar a disponibilidade das informações e a garantia dos serviços essenciais;

Este processo orienta e define como e quais ações devem ser executadas para que se construa uma resiliência organizacional capaz de responder efetivamente e salvaguardar os negócios;

O PCN abrange sistemas informatizados, recursos humanos, documentos físicos e material das áreas e instalações no âmbito do Hospital Universitário da Universidade Federal do Maranhão (HU-UFMA) e se aplica a todas as áreas administrativas, assistenciais, ensino e pesquisa servidores, empregados e colaboradores externos;

Para um correto entendimento do PCN inicialmente é importante apresentar os conceitos relacionados a este plano.

2. Conceitos

- **Gestão de Continuidade (GCN):** processo abrangente de gestão que identifica ameaças potenciais e os possíveis impactos nas operações essenciais ao funcionamento institucional, caso estas ameaças se concretizem. Este processo de gestão (GCN) fornece uma estrutura para que se desenvolva uma resiliência institucional que seja capaz de responder efetivamente aos incidentes e desastres por meio da salvaguarda da prestação de serviços e a imagem do Hospital;
- **Continuidade de Negócio (CN):** capacidade estratégica e tática de planejar e responder a incidentes e interrupções da prestação de serviços, minimizando seus impactos e recuperando perdas de ativos da informação das atividades críticas, de forma a manter suas operações em um nível aceitável, previamente definido;
- **Plano de Gerenciamento de Incidentes (PGI):** plano de ação integrante do PCN para ser utilizado quando ocorrer um incidente de segurança. Deve abranger os principais recursos e serviços que são necessários para manutenção da prestação de serviços;
- **Plano de Recuperação de Desastre (PRD):** plano de ação integrante do PCN que contém os procedimentos e informações necessárias para que o Hospital operacionalize o retorno das atividades críticas a normalidade quando da ocorrência de um desastre;

- **Plano de Administração de Crises (PAC):** plano de ação integrante do PCN que contém os procedimentos e informações necessários para que o Hospital minimize os impactos de incidentes graves ou desastre durante o processo de recuperação;
- **Plano de Continuidade Operacional (PCO):** plano de ação integrante do PCN que contém os procedimentos e informações necessárias para que o Hospital atue no contingenciamento dos ativos que suportam cada processo de negócio, objetivando reduzir o tempo de indisponibilidade e, conseqüentemente, os impactos potenciais ao negócio.
- **Tempo Objetivo de Recuperação (RTO):** período de tempo após um incidente em que o produto ou serviço deve ser retomado, ou a atividade deve ser retomada, ou os recursos devem ser recuperados;
- **Crise:** Período de instabilidade para o HU-UFMA que pode ter origem interna ou externa, com a possibilidade de resultados não esperados que necessita de decisões urgentes pela alta administração. Esse resultado pode interferir nas operações normais dos serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação causando prejuízos na prestação de serviços para a sociedade, imagem do HU-UFMA e perdas financeiras.
- **Desastre:** Evento repentino e não planejado que cause interrupção de processos e serviços ou a redução na qualidade da prestação de serviços por um período superior ao RTO definido;
- **Incidente de Segurança:** evento que tenha causado algum dano ou colocado em risco algum ativo de informação crítico interrompendo a execução de alguma atividade crítica por um período de tempo inferior ao RTO;
- **Resiliência:** capacidade de uma organização de resistir aos efeitos de um incidente de continuidade de negócios;
- **Teste:** procedimento para avaliação; maneira de determinar a presença, qualidade, ou veracidade de algo;
- **Usuários:** pessoas que fazem uso de recursos de TI. Os usuários dividem-se em: -
Usuários internos: Empregados, servidores ocupantes de cargo efetivo ou em comissão, requisitados e cedidos que tenham acesso legítimo aos recursos de TI; -
Usuários colaboradores: consultores, estagiários, residentes, professores ou qualquer outro colaborador que esteja a serviço do HU-UFMA;
Usuários externos: empregados de empresas prestadoras de serviços terceirizados e outras pessoas que se utilizem dos serviços disponibilizados pelo HU-UFMA.

3. Competências e Responsabilidades

A Gestão de Continuidade de Negócio é de responsabilidade da Administração e parte integrante de todos os processos organizacionais, sendo exercida de forma compartilhada por todos do HU-UFMA conforme Política de Segurança da Informação e Comunicação (PSI) instituída pela **Portaria nº 77, de 23 de janeiro de 2017**.

Os planos complementares integrantes do PCN, tem atores, competências e responsabilidades específicas, que são fundamentais para sua efetividade.

4. Planos Integrantes do PCN

O Plano de Continuidade de Negócio é composto por um conjunto de quatro planos complementares:

- Plano de Gerenciamento de Incidentes de Segurança (PGI) ;
- Plano de Recuperação de Desastres (PRD) ;
- Plano de Administração de Crises (PAC);
- Plano de Continuidade Operacional (PCO).

O conjunto dos planos complementares contém as informações suficientes e necessárias para a garantia da continuidade dos sistemas críticos de TIC, e deverão ser aprovados pela Superintendência e revisados pelo Setor de Gestão de Processo e Tecnologia da Informação.

5. Sistemas Críticos

Para efeito do primeiro ciclo de Gestão de Continuidade de Negócio do HU-UFMA, são considerados Sistemas Críticos em ordem decrescente de criticidade:

1. Ambiente Físico – *Container Data Center* (CDC) :
 - 1.1. Falha nas medidas de contenção e casos de incêndio no CDC;
 - 1.2. Aumento de temperatura no CDC;
 - 1.3. Falha ou paralisação do fornecimento de energia para o CDC;
2. *Firewall pfSense*;
3. *Storage*;
4. Servidores Físicos;
5. Máquinas Virtuais;

6. Banco de Dados *Postgres* e *Mysql* ;
7. Aplicações;
8. *Active Directory*;
9. Aplicativo de Gestão para Hospitais Universitários (AGHU);
10. Telefonia Fixa/Móvel;
11. Conectividade Internet;
12. Impressão Corporativa
13. Impressão Finalística