Plan kontinuiteta poslovanja (BCP) — Dr Tijana

POVERLJIVO — dokument firme „Dr Tijana“ je priprema za Plan kontinuiteta poslovanja (BCP). Ne distribuirati van BDB tima i ovlašćenih lica klijenta.

Datum generisanja: 07.11.2026. 23:22

Dokument je pripremljen na osnovu odgovora klijenta u upitniku za ovu uslugu. Pre usvajanja od strane rukovodstva, sadržaj proveriti, dopuniti i urediti.

1. Svrha i obim primene

Ovaj Plan kontinuiteta poslovanja (u daljem tekstu: Plan) utvrđuje način na koji [NAZIV FIRME] nastavlja obavljanje kritičnih delatnosti u slučaju većeg poremećaja rada, uključujući prekid rada IKT sistema, nedostupnost lokacije ili osoblja. Plan obavezuje sve zaposlene, a posebno direktora i osoblje zaduženo za zakazivanje, vođenje medicinske dokumentacije i administraciju/naplatu. Plan se primenjuje na sve situacije koje ugrožavaju nastavak rada kritičnih procesa definisanih u tački 2.

2. Pravila i mere

2.1. Kritični procesi
Kritičnim procesima [NAZIV FIRME] smatraju se: zakazivanje pregleda, vođenje medicinske dokumentacije i osnovna administracija/naplata. Za ove procese utvrđuje se maksimalno prihvatljivo vreme prekida (RTO) od 1 radnog dana. Svaka aktivnost oporavka opisana u ovom Planu mora biti usmerena na ponovno uspostavljanje ovih procesa u okviru navedenog roka.

2.2. Ključni resursi
Za nastavak rada kritičnih procesa tokom krize neophodni su sledeći resursi:
- sistem elektronskog kartona,
- pristup internetu i telefoniji,
- raspoloživost najmanje jednog lekara i jedne administrativne osobe po lokaciji.
Nedostupnost bilo kog od navedenih resursa tretira se kao okidač za aktiviranje ovog Plana.

2.3. Scenariji poremećaja
Plan obuhvata sledeće scenarije poremećaja poslovanja:
- produženi prekid struje ili interneta,
- kibernetički napad koji zaustavlja poslovanje,
- pandemija ili masovno odsustvo osoblja.
Mere opisane u tačkama 2.4 i 2.5 primenjuju se bez obzira na to koji od navedenih scenarija

nastupi, osim ako je za konkretan scenario posebno naznačeno drugačije.

2.4. Alternativna lokacija i način rada
[NAZIV FIRME] obezbeđuje alternativnu lokaciju, odnosno alternativan način rada, u slučaju da glavna lokacija postane nedostupna. [KLIJENT DA DOPUNI: tačna adresa/opis alternativne lokacije ili način organizacije rada, uslovi pristupa sistemu elektronskog kartona sa alternativne lokacije].

2.5. Komunikacija tokom prekida
[NAZIV FIRME] uspostavlja obavezu komunikacije sa zaposlenima, pacijentima i partnerima tokom prekida rada. [KLIJENT DA DOPUNI: kanali komunikacije, nosilac odgovornosti za obaveštavanje pacijenata o otkazivanju/pomeranju termina, rok u kome se obaveštenje mora poslati od trenutka aktiviranja Plana].

3. Odgovornosti

Rukovodilac krize je direktor, [IME ODGOVORNOG LICA]. Direktor je odgovoran za:
- proglašenje aktiviranja Plana,
- donošenje odluka o prelasku na alternativnu lokaciju/način rada,
- nadzor nad sprovođenjem mera oporavka kritičnih procesa u okviru utvrđenog RTO-a,
- odobravanje komunikacije prema zaposlenima, pacijentima i partnerima,
- praćenje usklađenosti sa propisima o informacionoj bezbednosti.

Zamenik rukovodioca krize za slučaj nedostupnosti direktora: [KLIJENT DA DOPUNI: ime/funkcija zamenika rukovodioca krize].

Administrativno osoblje zaduženo je za nastavak zakazivanja i administracije/naplate na alternativnoj lokaciji ili alternativnim sredstvima, u skladu sa uputstvima rukovodioca krize.

Lekar prisutan na lokaciji zadužen je za nastavak pružanja zdravstvenih usluga i vođenje medicinske dokumentacije u okviru dostupnih sistema tokom trajanja poremećaja.

Krizni tim u formalnom smislu nije imenovan. [KLIJENT DA DOPUNI: sastav kriznog tima po funkcijama, uloge članova, način aktiviranja tima].

4. Procedure

4.1. Aktiviranje Plana
Plan se aktivira odlukom direktora, odnosno zamenika u slučaju njegove nedostupnosti, čim nastupi jedan od scenarija iz tačke 2.3 ili čim postane nedostupan jedan od ključnih resursa iz tačke 2.2.

4.2. Koraci po aktiviranju
1. Direktor procenjuje obim i očekivano trajanje poremećaja.
2. Direktor odlučuje o prelasku na alternativnu lokaciju/način rada iz tačke 2.4.
3. Administrativno osoblje sprovodi obaveštavanje zaposlenih, pacijenata i partnera u skladu sa tačkom 2.5.
4. Lekar i administrativno osoblje nastavljaju rad na kritičnim procesima uz korišćenje dostupnih ključnih resursa, sa ciljem ponovnog uspostavljanja rada u roku od 1 radnog dana.
5. Direktor prati tok oporavka i proglašava okončanje vanredne situacije kada se kritični procesi vrate na redovan način rada.

4.3. Eskalacija
U slučaju da se RTO od 1 radnog dana ne može ispuniti, direktor eskalira situaciju i donosi odluku o daljim koracima. [KLIJENT DA DOPUNI: dalji nivoi eskalacije, eksterni kontakti (dobavljač sistema elektronskog kartona, provajder interneta/telefonije), nadležni organi koje je potrebno obavestiti u slučaju bezbednosnog incidenta].

4.4. Testiranje i ažuriranje Plana
Plan dosad nije testiran niti ažuriran. Ovim Planom se utvrđuje obaveza sprovođenja simulacije ili vežbe kontinuiteta poslovanja najmanje jednom godišnje. Direktor je odgovoran za organizovanje testiranja, dokumentovanje rezultata i ažuriranje Plana na osnovu uočenih nedostataka. Prvo testiranje sprovodi se do [KLIJENT DA DOPUNI: datum prvog testiranja Plana].

4.5. Revizija dokumenta
Plan se preispituje najmanje jednom godišnje, kao i nakon svakog aktiviranja usled stvarnog poremećaja poslovanja ili nakon sprovedenog testiranja iz tačke 4.4. Reviziju sprovodi direktor.

Ovaj dokument stupa na snagu danom usvajanja od strane rukovodstva Dr Tijana.

U _____, ____.____._____. godine

M.P.

Ovlašćeno lice:

_____