Plan oporavka od katastrofe (DRP) — Dr Tijana

POVERLJIVO — dokument firme „Dr Tijana“ je priprema za Plan oporavka od katastrofe (DRP). Ne distribuirati van BDB tima i ovlašćenih lica klijenta.

Datum generisanja: 07.11.2026. 23:24

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 oporavka od katastrofe (u daljem tekstu: Plan) uspostavlja tehnički postupak oporavka IT sistema [NAZIV FIRME] u slučaju prekida rada, otkaza opreme, gubitka pristupa serveru ili drugog događaja koji onemogućava redovno funkcionisanje informacionih sistema. Plan utvrđuje redosled oporavka kritičnih sistema, ciljno vreme oporavka (RTO), maksimalno prihvatljiv gubitak podataka (RPO) i obaveze lica zaduženih za sprovođenje oporavka.

Plan obavezuje sve zaposlene i angažovana lica koja učestvuju u administraciji, održavanju ili korišćenju IT sistema [NAZIV FIRME], a posebno lice zaduženo za tehnički oporavak i direktora ordinacije kao nosioca odgovornosti za informacionu bezbednost. Plan se primenjuje na sistem elektronskog kartona pacijenata, poslovnu e-poštu i sistem zakazivanja, i računovodstveni softver.

2. Pravila i mere

2.1. Redosled oporavka sistema

U slučaju prekida rada IT infrastrukture, oporavak sistema sprovodi se sledećim redosledom prioriteta:

- Prvi prioritet: sistem elektronskog kartona pacijenata.
- Drugi prioritet: poslovna e-pošta i sistem zakazivanja.
- Treći prioritet: računovodstveni softver.

Oporavak sistema nižeg prioriteta ne sme započeti pre nego što je oporavak sistema višeg prioriteta okončan ili dok se ne proceni da paralelni rad ne ugrožava oporavak prioritetnijeg sistema.

2.2. Ciljno vreme oporavka (RTO)

Ciljno vreme oporavka za najkritičniji sistem — sistem elektronskog kartona pacijenata — iznosi 4 (četiri) sata od trenutka utvrđivanja incidenta koji je doveo do nedostupnosti sistema. Ovaj rok predstavlja obavezujući cilj za lice zaduženo za tehnički oporavak.

Za preostale sisteme (poslovna e-pošta i zakazivanje, računovodstveni softver) ciljno vreme oporavka utvrđuje se kao: [KLIJENT DA DOPUNI: RTO za poslovnu e-poštu/zakazivanje i za računovodstveni softver].

2.3. Maksimalno prihvatljiv gubitak podataka (RPO)

Maksimalno prihvatljiva količina izgubljenih podataka za sve sisteme obuhvaćene ovim Planom iznosi 24 sata od poslednje uspešno izrađene rezervne kopije. U skladu s tim, rezervne kopije svih sistema iz člana 2.1. moraju se izrađivati najmanje jednom u svakih 24 sata.

2.4. Lokacija oporavka

Do uspostavljanja alternativne (DR) lokacije ili cloud okruženja, oporavak IT sistema sprovodi se isključivo na glavnoj lokaciji, obnavljanjem iz rezervnih kopija na zamenskoj ili popravljenoj opremi. [NAZIV FIRME] obavezuje se da odredi alternativnu lokaciju ili cloud okruženje za oporavak kritičnih sistema radi smanjenja rizika od potpunog gubitka pristupa IT infrastrukturi usled nedostupnosti glavne lokacije: [KLIJENT DA DOPUNI: izbor i konfiguracija DR lokacije/cloud okruženja, rok uspostavljanja].

2.5. Uputstva za obnavljanje (runbook)

Za svaki sistem naveden u članu 2.1. mora se izraditi pisano, korak-po-korak uputstvo za obnavljanje (runbook), koje sadrži najmanje: lokaciju i način pristupa rezervnim kopijama, redosled tehničkih koraka obnavljanja, kontakte dobavljača softvera/opreme i kriterijume za proveru uspešnosti obnavljanja. Runbook za svaki sistem izrađuje i ažurira: [KLIJENT DA DOPUNI: nosilac izrade runbook-a i rok izrade].

2.6. Testiranje rezervnih kopija i plana oporavka

Uspešnost obnavljanja iz rezervnih kopija (restore test) mora se redovno proveravati, sa učestalošću: [KLIJENT DA DOPUNI: učestalost restore testova]. Plan oporavka u celini mora se testirati najmanje jednom godišnje, odnosno sa učestalošću: [KLIJENT DA DOPUNI: učestalost testiranja Plana, ako se razlikuje od godišnje]. Rezultati svakog testa dokumentuju se, uključujući uočene nedostatke i rok za njihovo otklanjanje.

2.7. Procedura preusmeravanja (failover)

Do uspostavljanja DR lokacije, procedura preusmeravanja korisnika ili saobraćaja na alternativno okruženje ne postoji. Nakon uspostavljanja DR lokacije, pisana procedura za failover mora biti sastavni deo ovog Plana: [KLIJENT DA DOPUNI: koraci i nosilac procedure failover-a].

3. Odgovornosti

Direktor ordinacije: snosi krajnju odgovornost za nadzor nad sprovođenjem ovog Plana, odobrava izmene Plana, obezbeđuje resurse potrebne za uspostavljanje DR lokacije i runbook-ova, i prati usklađenost sa propisima o informacionoj bezbednosti.

Lice zaduženo za tehnički oporavak ([IME ODGOVORNOG LICA]): sprovodi tehnički oporavak IT sistema prema redosledu i rokovima iz ovog Plana, izrađuje i ažurira runbook uputstva, sprovodi i dokumentuje restore testove i testiranja Plana, i izveštava direktora o rezultatima testiranja i o svakom aktiviranju Plana.

Svi zaposleni: dužni su da bez odlaganja prijave lice zaduženo za tehnički oporavak i direktoru svaki uočeni prekid rada ili nedostupnost sistema iz člana 2.1.

4. Procedure

4.1. Prijava incidenta

Zaposleni koji uoči nedostupnost ili ozbiljan prekid rada sistema elektronskog kartona pacijenata, poslovne e-pošte, sistema zakazivanja ili računovodstvenog softvera odmah o tome obaveštava lice zaduženo za tehnički oporavak i direktora ordinacije.

4.2. Aktiviranje Plana

Lice zaduženo za tehnički oporavak procenjuje obim prekida i, ukoliko prekid onemogućava rad kritičnog sistema, aktivira Plan oporavka. O aktiviranju Plana odmah se obaveštava direktor ordinacije.

4.3. Sprovođenje oporavka

Oporavak se sprovodi prema redosledu prioriteta iz člana 2.1, uz poštovanje ciljnog vremena oporavka (RTO) i uz korišćenje rezervnih kopija ne starijih od RPO perioda definisanog u članu 2.3. Oporavak se sprovodi prema runbook uputstvu za dati sistem, kada ono bude izrađeno u skladu sa članom 2.5.

4.4. Provera i zatvaranje incidenta

Po završenom obnavljanju, lice zaduženo za tehnički oporavak proverava funkcionalnost

sistema i integritet podataka, obaveštava direktora o okončanju oporavka i sačinjava kratak izveštaj o incidentu, uzroku, trajanju prekida i preduzetim merama.

4.5. Periodična revizija Plana

Plan se preispituje najmanje jednom godišnje, kao i nakon svakog stvarnog aktiviranja Plana ili nakon testiranja koje ukaže na nedostatke. Reviziju sprovodi lice zaduženo za tehnički oporavak, a izmene odobrava direktor ordinacije.

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

U _____, ____.____._____. godine

M.P.

Ovlašćeno lice:

_____