

## **Politika kontinuiteta poslovanja**

## SADRŽAJ

Distribucija dokumenta .....	3
Revizija dokumenta .....	3
1. Uvod .....	4
2. Namjena i opseg .....	4
3. Cilj .....	5
4. Područje primjene .....	5
5. Sigurnost ljudi .....	5
6. Usklađivanje .....	6
7. Načela upravljanja kontinuitetom poslovanja .....	6
7.1 Uvjeti izvanrednog stanja .....	6
7.2 Planiranje kontinuiteta poslovanja .....	6
7.3 Oporavak nakon katastrofe .....	6
8. Uloge i odgovornosti .....	7
9. Testiranje planova upravljanja kontinuitetom poslovanja .....	8
10. Održavanje i pregled planova upravljanja kontinuitetom poslovanja .....	10
11. Distribucija i arhiviranje planova upravljanja kontinuitetom poslovanja .....	10
12. Završne i prijelazne odredbe .....	10

POPIS PRILOGA	
Prilog 1	
Prilog 2	
Prilog 3	

**NAPOMENA:**

Gore navedeni vezani dokumenti kojih je vlasnik Opća bolnica Varaždin su iz razloga jednostavnosti korištenja izrađeni kao zasebni dokumenti a smatraju se sastavnim dijelom ovog dokumenta. Isti su dostupni osoblju u skladu sa distribucijom pojedinog dokumenta te putem Intranet portala na način da se nalaze u istoj radnoj mapi gdje i ovaj priručnik.

VEZANI DOKUMENTI	
1	Politika sigurnosti informacijskog sustava
2	
3	

**NAPOMENA:**

Gore navedeni vezani dokumenti su izrađeni kao zasebni dokumenti nužni za pravilno razumijevanje sadržaja ovog dokumenta ali se ne smatraju njegovim sastavnim dijelom. Isti su dostupni osoblju putem Intranet portala.

## Distribucija dokumenta

Broj kopije	Mjesto/lokacija/radno mjesto	Format	Količina	Datum	Potpis
	<b>OPĆA BOLNICA VARAŽDIN</b>				
1	Uprava	Tiskana kopija	1		
N/A	Svim rukovoditeljima org. jed.	Digitalna kopija	N/A		

## Revizija dokumenta

Redni broj	Datum	Reviziju izradio	Reviziju odobrio	Naziv i broj poglavlja koje se mijenja/opis revizije
1	29.03.2022.	D. Uremović	D. Poljak	Cijelo izdanje

## 1. Uvod

Ovom Politikom kontinuiteta poslovanja (dalje u tekstu: Politika) utvrđuje se opći okvir, načela i odrednice za uspostavu procesa kontinuiteta poslovanja u Općoj bolnici Varaždin (dalje u tekstu: OBV ili Bolnica).

## 2. Namjena i opseg

Bolnica je dužna planirati i uspostaviti proces upravljanja kontinuitetom poslovanja koji treba identificirati potencijalne učinke koji mogu prouzročiti razne prijetnje, te uspostaviti okvir za siguran nastavak odvijanja ključnih aktivnosti OBV za vrijeme i nakon kriznih stanja. Primjerenim planiranjem i upravljanjem kontinuitetom poslovanja povećava se sposobnost OBV da pravodobno i učinkovito reagira na prekide u poslovanju koje nastaju kao posljedica vanjskih i unutarnjih događaja, te tako smanjuje negativne učinke na poslovne procese, zaposlenike, klijente, ugled, profitabilnost i druge resurse.

Kako bi se to ostvarilo, ključni zahtjevi ove Politike su:

- OBV treba identificirati ključne poslovne funkcije, resurse i infrastrukturu, koji će, ako dođe do prekida poslovanja, imati negativni materijalni učinak;
- Odbor za ISMS mora procijeniti sve rizike i kontrole povezane s kontinuitetom poslovanja kao dio opće procjene rizika najmanje jednom godišnje;
- OBV mora razviti, implementirati i održavati Plan upravljanja kontinuitetom poslovanja (BCP) koji će omogućiti da OBV učinkovito odgovori na sve zastoje i oporavi kritične poslovne funkcije;
- Plan se mora revidirati najmanje jednom godišnje i periodički kontrolirati od strane unutarnje revizije informacijskog sustava.

Ova politika definira okvir za:

- Procjenu eksponiranosti svih poslovnih cjelina OBV rizicima povezanim s kontinuitetom poslovanja i sukladno toj procjeni određuje potrebu za izradom Plana za pojedine procese i poslovne servise;
- Razvoj prikladnog i troškovno prihvatljivog Plana koji treba osigurati nastavak poslovanja u kriznim situacijama.

Kako bi se osiguralo da upravljanje kontinuitetom poslovanja postane dio temeljnih vrijednosti i učinkovitog upravljanja na razini OBV poticati će se, podizati i održavati svijest putem neprekinute edukacije i informirajućeg programa kontinuiteta poslovanja.

Svi zaposlenici moraju biti upoznati sa važnošću postizanja ciljeva upravljanja kontinuitetom poslovanja i prilagodbe vlastitog ponašanja ovoj Politici.

### 3. Cilj

Odgovornost prema klijentima Bolnice obvezuje da naše organizacijsko ponašanje bude učinkovito i u skladu s dobrim praksama i standardima upravljanja kontinuitetom poslovanja.

U tu svrhu OBV treba:

- u slučaju katastrofe voditi brigu o zdravlju i životima svojih zaposlenika i klijenata;
- ispuniti regulatorne zahtjeve;
- očuvati integritet korisničkih informacija;
- nastaviti s ključnim poslovnim procesima na razini koja zadovoljava regulatorne propise;
- osigurati u planiranom vremenskom roku pristup do svih ključnih resursa koji su nužni za odvijanje kritičnih procesa;
- održati kontakt i povjerenje sa svim zainteresiranim stranama (zaposlenicima, vlasnicima, klijentima, dobavljačima, ..);
- držati pod kontrolom troškove i brinuti da oni budu što manji u slučaju težih incidenata;
- upravljati rizikom - primjenjivati okvir za procjenu rizika na sva prioritetna područja;
- razviti metodologije analize utjecaja na poslovanje radi utvrđivanja procesa OBV koji imaju najveći utjecaj na poslovanje i definirati iste kao kritične procese. Analizirati te kritične procese dokumentiranjem imovine koja ih podržava;
- identificirati mjere radi osiguravanja kontinuiteta procesa na temelju rezultata analize utjecaja na poslovanje

Kroz **analizu utjecaja na poslovanje** (*Business Impact Analysis*) procjenjuju se potencijalni učinci na veće prekide poslovnih aktivnosti na specifičnim poslovnim lokacijama. S obzirom na veličinu rizika, ključan aspekt svakog poslovnog procesa je pripremiti Plan za nastavak poslovanja koji treba omogućiti nastavak ključnih poslovnih aktivnosti u slučaju katastrofe.

### 4. Područje primjene

Ova Politika se primjenjuje na sva područja poslovanja (organizacijske cjeline i poslovne jedinice).

U svrhu ove politike, odgovorni rukovoditelj za svaku poslovnu jedinicu procijenit će rizike te ovisno o toj procjeni izraditi Plan kontinuiteta poslovanja poslovne jedinice.

Plan treba sadržavati planove aktivnosti za reaktivaciju svih vitalnih komponenti poslovnih procesa i servisa. Dodatno, Plan treba obuhvatiti i slučajeve kada vanjski dobavljači ne mogu udovoljiti vitalnim potrebama za odvijanje ključnih funkcija OBV.

### 5. Sigurnost ljudi

Prilikom planiranja kontinuiteta poslovanja je potrebno imati u vidu da uvijek najveći prioritet ima sigurnost djelatnika i drugih osoba.

## 6. Usklađivanje

Analiza utjecaja na poslovanje i planovi kontinuiteta poslovanja moraju se najmanje jednom godišnje pregledavati i po potrebi ažurirati. Isto je potrebno uraditi u situacijama kada se dogode veće promjene u poslovanju organizacijske jedinice.

Sukladno ovoj politici, a s obzirom na kontinuirane promjene u okruženju (novi zaposlenici, promjene menadžmenta, manje selidbe, promjene telefonskih brojeva), planove treba kontinuirano pregledavati i usklađivati kako bi se osigurao kontinuitet poslovanja ključnih procesa u hitnim i kriznim situacijama. Jednom godišnje će se provoditi formalni pregled svih planova oporavka s ciljem da se provjeri njihova relevantnost i adekvatnost, a rezultati će se dokumentirati od strane VSIS-a ili druge osobe koju odredi Odbor za ISMS. Plan se shodno nalazu treba ažurirati i održavati da bude u svakom trenutku primjenjiv.

Za visokorizične poslovne procese i lokacije potrebno je najmanje jednom godišnje testirati Plan. Na isti način će se postupiti i nakon značajnijih izmjena na radnom okruženju na koji se Plan primjenjuje.

Za pokretanje periodičnih aktivnosti pregleda i ažuriranja planova odgovoran je Odbor za ISMS.

## 7. Načela upravljanja kontinuitetom poslovanja

### 7.1 Uvjeti izvanrednog stanja

Politika OBV je brinuti o kontinuitetu poslovanja u uvjetima izvanrednog stanja i drugih kriza. Potrebno je razmotriti neželjene događaje i uspostaviti strategiju kontinuiteta poslovanja kao odgovor na razmatrane neželjene događaje.

### 7.2 Planiranje kontinuiteta poslovanja

Plan kontinuiteta poslovanja treba omogućiti nastavak poslovanja u situacijama kada prijetnje, uključujući i one koje se odnose na interne kontrole i fizičku sigurnost, mogu nanijeti veću štetu i dovesti do prekida ključnih poslovnih procesa i servisa.

Sve organizacijske jedinice dužne su razviti i održavati planove kontinuiteta poslovanja tako da se sve ključne poslovne funkcije i informacijska imovina iz njihove nadležnosti mogu obnoviti u predviđenom vremenskom roku.

Vlasnici procesa dužni su prilikom značajnijih promjena u procesu obavijestiti Odbor za ISMS koji će odrediti osobu za ažuriranje planova obuhvaćenih promjenama. Plan će se bazirati na kritičnosti pojedinih procesa i servisa koji se utvrdi u analizi utjecaja na poslovanje.

### 7.3 Oporavak nakon katastrofe

Mogućnost uspostave svih potrebnih funkcionalnosti informacijskog sustava OBV nakon izrazito ozbiljnih prekida (katastrofa) mora biti osigurana u svako doba.

Kriteriji za planiranje oporavka nakon katastrofe:

- Primjerene tehnološke mjere moraju se razviti kako bi se osigurala uspostava svih potrebnih funkcionalnosti informacijskog sustava nakon katastrofe. Te mjere moraju biti sukladne s prioritetima obnove definiranim u Analizi utjecaja na poslovanje (*Business Impact Analysis*).

Smjernice i najbolje prakse:

- a) razviti primjerene sustave za oporavak nakon katastrofe i mjere u svrhu omogućavanja pouzdanog rada informacijskog sustava pri najvećim opterećenjima koja su uočena za vrijeme uobičajenih poslovnih aktivnosti;
- b) odrediti mjere koje će omogućiti obnovu sistemskih procesa u okviru vremenskih okvira navedenih u Analizi utjecaja na poslovanje i/ili uputama danim na bazi svakog pojedinačnog slučaja od strane regulatornih tijela;
- c) utvrditi procese i postupke za uspostavu svih potrebnih usluga na lokaciji;
- d) odrediti i implementirati uobičajena testiranja Planova kontinuiteta i planova oporavka.

## 8. Uloge i odgovornosti

**Voditelji timova za oporavak poslovnih procesa** su rukovoditelji organizacijskih jedinica (Rukovoditelji sektora i službi te odjela), a odgovorni su za:

- sudjelovanje u određivanju vremena oporavka i identifikacije kritičnih resursa potrebnih u vrijeme krize, temeljeno na financijskim i operativnim utjecajima na poslovanje,
- sudjelovanje u definiranju strategije kontinuiteta poslovanja koja će ispuniti prethodne ciljeve i zahtjeve,
- sudjelovanje u dokumentiranju planova kontinuiteta poslovanja za postizanje stanja spremnosti djelovanja u kriznim situacijama,
- jednom godišnje ili nakon relevantnih promjena sudjelovanje u provođenju usklađivanja analize utjecaja na poslovanje s promjenama,
- testiranja planova kontinuiteta poslovanja,
- pregled i davanje prijedloga za ažuriranje planova kontinuiteta poslovanja

Tijekom kriznog događaja Voditelji timova za oporavak poslovnih procesa iz svoje nadležnosti dužni su provoditi odluke donesene od strane članova Strateškog tima za oporavak.

**Voditelj sigurnosti informacijskog sustava** (ili druga osoba imenovana od strane Odbora za ISMS) preuzima funkciju Koordinatora za kontinuitet poslovanja i odgovoran je za sljedeće:

- izradu i redovito ažuriranje analize utjecaja na poslovanje
- ažuriranje strategije i planova kontinuiteta poslovanja u suradnji i na prijedlog rukovoditelja organizacijskih jedinica, uz poštivanje svih regulatornih obaveza
- koordiniranje periodičnog testiranja planova oporavka informacijskog sustava.



## 9. Testiranje planova upravljanja kontinuitetom poslovanja

Testiranje plana potvrđuje da su svi njegovi segmenti točni i dostatni. Nakon inicijalnog prihvatanja Plana, redovito testiranje je potrebno kako bi se osigurala kontinuirana održivost njegova sadržaja. Područje primjene, cilj i kriteriji za ocjenjivanje svakog od testa biti će određeno i provedeno od strane VSIS-a ili druge osobe imenovane od strane Odbora za ISMS. Testovi se obavljaju sljedećim metodama:

- obnavljanje tehničkih sustava kako bi se osiguralo da se informacijski sustavi mogu učinkovito uspostaviti
- provjera funkcioniranja dobavljača i pružatelja usluga kako bi pružene usluge ili produkti bili u skladu sa potrebama kontinuiteta poslovanja
- raspravljanje o različitim mogućim scenarijima ispada te pronalaženje načina njihovih rješenja
- prolazak kroz kompletan proces upravljanja kontinuitetom poslovanja, što je posebno bitno u smislu informiranosti i edukacije.

Testovi će se provoditi prema potrebi, ali ne rjeđe od jednom godišnje. Testovi trebaju sadržavati jasan opseg koji procesi i sustavi će biti ispitani i što će predstavljati uspješan test.

Primarni ciljevi testiranja su sljedeći:

- pokazati jesu li funkcije podrške prema poslovnim procesima u skladu sa BIA i analizom rizika na način da su se postigli postavljeni ciljevi testiranja
- procjena uspješnosti testiranja od strane učesnika testiranja (upitnik).

U proces testiranja treba uključiti procese i aplikacije koje su bile identificirane tijekom BIA. Provjera valjanosti RPO i RTO je važno kako bi se osiguralo da su oni i dostizni.

Ciljevi testiranja u početku samog testiranja biti će postavljeni na osnovu jednostavnih scenarija, a postepeno će se povećavati složenost i opseg. Opseg pojedinih testova može se kontinuirano proširiti da bi na kraju obuhvatio šira testiranja, sa dobavljačima i ostalim ključnim sudionicima na tržištu.

Planovi testiranja i scenariji na osnovu kojih se testiranje provodi slijedit će sljedeća pravila:

- provođenjem testiranja ne ugrožavati normalne poslovne operacije
- potrebno je postupno povećati složenosti, razinu sudjelovanja, broj procesa
- pokazati učinkovitost i spremnost upravljanja pod uvjetima simulirane krize, postupno uključiti više resursa i sudionika
- navesti sve nepravilnosti kako bi se uspješno revidirali postupci testiranja.

Metode testiranja mogu varirati od jednostavnih do složenih ovisno o potrebnoj pripremi i resursima.

Svaka metoda nosi svoje vlastite karakteristike, ciljeve i koristi. Vrstu ili kombinaciju metoda testiranja određuje se prema iskustvu u planiranju kontinuiteta poslovanja, veličini, kompleksnosti i prirodi poslovanja.

Metode testiranja uključuju i poslovni oporavak i vježbanje oporavka. Vježbe poslovnog oporavka prvenstveno su usredotočene na ispitivanje poslovnih procesa, dok se vježbe oporavka usredotočuju na ispitivanje komponenti tehnologije kontinuiteta, uključujući sustave, mreže, aplikacije i podatke.

Više rigoroznih metoda testiranja i veća učestalost ispitivanja pružaju veće povjerenje u kontinuitet poslovnih funkcija i procesa. Sveobuhvatna testiranja zahtijevaju veća ulaganja i više vremena,

resursa, kao i koordinaciju provedbe, a detaljna testiranja točnije opisuju pravu katastrofu i pomoći će u procjenjivanju upravljanja stvarnog odaziva pojedinaca koji su uključeni u proces oporavka.

**Metode testiranja planova koje se mogu koristiti su:**

- **Strukturirani prolazak kroz-test** - koristi se kao preliminarni korak u cjelokupnom procesu testiranja i kao učinkovit alat za edukaciju i podizanje svijesti, a primarni cilj je osigurati da zaposlenici iz svih kritičnih područja budu upoznati s Planovima i da Plan točno odražava sposobnost OBV za oporavak od katastrofe. Test se sastoji od:
  - upoznavanje zaposlenika koji imaju ključnu ulogu u procesu upravljanja kontinuitetom poslovanja
  - predstavljanje uloga i odgovornosti za svakog zaposlenika prema definiranom Planu
  - individualni i timski trening, koji uključuje i prolazak korak-po-korak kroz procedure i upute navedene u Planu
  - pregled i potrebna objašnjenja kritičnih poslovnih procesa i problemima koji mogu nastati tijekom testiranja.
- **Simulacijski test** - simulacijski test je strukturiran test kroz koji će sudionici na odabrani događaj propisan kroz scenarij, primijeniti smjernice Plana. Ovaj test također predstavlja preliminarni korak u cjelokupnom procesu testiranja koji se može koristiti za edukaciju zaposlenih.
- **Paralelno testiranje** - funkcionalni test/paralelno testiranje je vrsta testa koji se odnosi na testiranje aktivacije plana kontinuiteta aktiviranjem rezervne lokacije (poslovi dio) i aktiviranje informatičke podrške na rezervnoj lokaciji. Cilj je da se utvrdi uspješnost odaziva zaposlenika, opremljenost rezervne lokacije i uspješnost pristupa informatičkim sustavima koji su aktivirani sa rezervne lokacije, na način da pruže potpunu podršku poslovanju OBV.

Nakon provođenja testiranja, rezultate testa potrebno je uredno dokumentirati kroz izvještaj koji će sadržavati sljedeće:

- naziv org. jedinice ili procesa za koji je provedeno testiranje, uključujući datum testiranja i lokaciju
- sažetak o obavljenim radnjama tijekom testiranja (odaziv, trajanje testa,...)
- da li je test u potpunosti izveden prema planu (navesti odstupanja ako nije)
- rezultati testiranja, sa popisom osoba koje uočene potencijalne nedostatke moraju otkloniti kako bi se testiranje moglo uspješno provesti i
- usvajanje rezultata testa od strane predstavnika org. jedinice za koji je testiranje provedeno.

Sudionici testiranja putem dobivenih upitnika analiziraju i ocjenjuju valjanost testa i održivost plana kontinuiteta pri pojavi nepredviđenih događaja (katastrofa), a predstavnik org. jedinice usvaja rezultate testa.

Rezultati testa uključuju RTO i RPO, koji se koriste da bi se potvrdila učinkovitost i održivost postavljenih ciljeva. Ako ciljevi testiranja nisu postignuti, predstavnici org. jedinica odnosno vlasnici procesa trebaju utvrditi potrebne korektivne mjere i da li je potreban ponovni test koji bi trebao biti proveden prije slijedećeg redovnog testiranja. Ako postoje iznimke za evaluaciju potrebno ih je dokumentirati i odobriti od strane Uprave.

Svi rezultati testiranja dostavljaju se VSIS-u (ili drugoj osobi imenovanoj od strane Odbora za ISMS) na ovjeru i vrednovanje, te on na osnovu godišnjeg plana testiranja sastavlja godišnji izvještaj koji se dostavlja Upravi OBV na usvajanje.

## 10. Održavanje i pregled planova upravljanja kontinuitetom poslovanja

Značajnije poslovne ili tehnološke promjene mogu dovesti do neposredne promjene u strategijama i planovima za upravljanje kontinuitetom poslovanja. Plan će se redovito kontrolirati od strane vlasnika resursa i procesa koji plan sačinjavaju, kao i od strane VSIS-a. Tako će promjene u poslovnim aranžmanima, koje još nisu usklađene sa Planom upravljanja kontinuitetom poslovanja, biti ažurirane.

Vlasnici resursa i procesa će obavijestiti VSIS-a o promjenama u poslovnom okruženju koji Plan pokriva. VSIS će preispitati predložene promjene i sukladno tome, uz suglasnost Uprave, potvrditi dopune Plana. VSIS je obavezan informirati o promjenama sve stranke uključene u proces upravljanja kontinuitetom poslovanja, kako bi informiranost bila na adekvatnoj razini.

## 11. Distribucija i arhiviranje planova upravljanja kontinuitetom poslovanja

Planovi kontinuiteta poslovanja moraju biti dostupni u tiskanom i elektroničkom obliku.

Za čuvanje barem jednog primjerka tiskane verzije potreban je sef otporan na vatru kojem će pristup imati samo ovlašteno osoblje. Relevantni korisnici mogu pristupiti planovima upravljanja kontinuitetom poslovanja (kako u elektronskoj tako i u papirnatj formi) zbog čitanja, a modifikacije može odobriti samo ovlašteno osoblje.

## 12. Završne i prijelazne odredbe

Politika stupa na snagu i primjenjuje se danom njezinog donošenja.

**KLASA: 651-02/23-01/6**

**URBROJ: 2186-192-30-23-1**

**U Varaždinu, 29.03.2023.**

  
RAVNATELI  
Đr. sc. Damir Poljak, mag.soc.geront.

