

## תוכנית התאוששות ממשבר (DRP) / מורן סרף

להשכרת דירה, או לקנייה של מוצר חשמלי יקר בוודאי הבחין באותו סעיף מטריד המונח בצידו של כל חוזה... סעיף האומר שהאחריות אינה חלה במקרה של תקלה שהיא בבחינת 'כח עליון'. פגיעת ברק בביתנו, רעידת אדמה, סופת הוריקן, הפסקת חשמל קולוסאלית, או טילים שיגיעו מן הצפון, הם מסוג הדברים שאנחנו נוטים לא לייחס להם חשיבות ברגע החתימה... אלו הם בדיוק האירועים עליהם אני מדבר. אלו שעבורם עלינו להכין *תוכנית התאוששות מאסון*. אני מרגיש לרגע כמו פרסומת לביטוח חיים, אבל... *סטטיסטיית. למישהו. מתישהו. הם קורים. זה עשוי להיות אתה.*

לפי מחקרים שונים משקיעים מרבית הארגונים הגדולים משאבים לא מבוטלים בהערכות להגנה ושמירה על המידע בחברה. תוכניות אבטחת מידע, מערכות הגנה, גיבויים מוקדמים, ועוד. כולם נועדו למנוע את אותו אסון לא-נודע, ולהגן מפניו. מעטים למדי הארגונים המשקיעים בהערכות ליום שאחרי. תוכניות התאוששות מאסון, ודאגה לחזרה מהירה לשגרה מתבררות כאופציות פחות שכיחות במספר ניכר של ארגונים. מימרתו של רבין באשר לדינמיקת ה-'יהיה בסדר' שיוחסה אז לישראל המצוי מתבררת כפושה במקומות רבים בעולם. אותו 'לי זה לא יקרה' הופך לנחלת הכלל. 'הרי אי אפשר להיערך לכל האסונות בעולם' היא הטענה השכיחה ביותר – כך נאמר באתר של אוניברסיטת ניו-יורק במחקר שעסק בהערכות האמריקאית של חברות תוכנה לאסונות. ובכל זאת, נראה כי תוכנית התאוששות מאסון היא מצרך שעשוי להיות משתלם ביותר כלכלית כשמנסים לחשוב על שלל האסונות והאירועים שהעולם המודרני צופן בחובו.

מהי אותה תוכנית להתאוששות מאסון? מדובר לא אחת ממש במסמך וורד ותו לו המתאר את אוסף

נו, באמת... לי זה לא יקרה.... אפילו שאני נשבע שהוריי השקיעו בחינוך שלי לא מעט אנרגיה ומשאבים, את המשפט הזה הם לא הצליחו באמת לעקור ממני.... כך מצאתי את עצמי טוען בפני עצמי שהסיכוי ש'זה' יקרה כל כך קלוש – עד שאין טעם לעסוק בו בשלב זה....

אינני יודע מי מן הקוראים מצא את עצמו באחת מאותן סוכנויות להצלת מידע שאבד, אבל אני נשבע שזו אחת מן החוויות הפחות נעימות בעולם התוכנה. לא משנה עד כמה רבה הבנתך במחשבים עד לרגע הכניסה למקום, למן הרגע שנכנסת אתה מרגיש כמו ילד שובב שמגיע כשבידיו חלקיו של האגרטל הסיני היקר שזה עתה שבר...

היה זה קובץ יקר ערך שהייתי בטוח שהוא מגובה כשלחצתי בלי היסוס על כפתור ה'אישור' למחיקתו. שבועות מספר לאחר מכן פירמטתי את הכונן הקשיח. שבועות נוספים לאחר מכן מצאתי את עצמי מחפש נואשות אחר חברה המתמחה בשחזור מידע שנמחק מכוננים קשיחים....

מדובר בעסק יקר מאד. רק הבדיקה האם ניתן בכלל לשחזר את הקובץ עולה עשרות דולארים. השחזור עצמו מתחיל מכמה מאות, ומגיע במהירות לאלפי דולארים. המסר הראשוני הוא שכדאי שנעשה כל שביכולתנו על מנת שלא תקרינה לנו כאלו מן תקלות. המסר השני הוא שעלינו להתכונן למצב שבו הן תקרינה, ולדעת כיצד לפעול במהירות כשהן קורות.

תוכנית להתאוששות מאסון היא מקבילתו הגדולה ורחבת הממדים של המשבר הקטן הנראה להלן. מדובר באותו מקרה שאנחנו תמיד מתעלמים ממנו כשאנו חותמים על החוזה, או באותו אירוע זניח שאפילו המצאנו לו שמות שונים ומשונים דוגמת 'כח עליון'... כל אדם שמצא את עצמו חותם על חוזה

של כשל, ומעל לכל – ניתוח הכדאיות הכלכלית והעלויות של הללו.

לצד ההוצאות שמוכנות חברות רבות להקדיש להכנות למשבר, מוכנות החברות גם להכיר בעלות הגבוהה של אובדן המידע, ובצורך לרכוש מערכות שונות להתאוששות ממנו. בהתאם לכך, הולך ומתרחב באופן טבעי השוק המציע מערכות כאלו... מערכות אלו נוטות להיות קשות להתקנה מכיוון שהן נדרשות לחבוק את הארגון כולו, ולטפל בגדולות שבמערכות כמו גם בקטנות שבהן – יחדיו.

כצפוי, ככל שהארגון גדול יותר, נראית התוכנית להתאוששות מן המשבר (כמו גם המשבר) גדולה ומסובכת הרבה יותר. לטוב ולרע, ניתן לומר היום כי כמות הארגונים המנוסים בהתמודדות עם תוכניות ממין זו הם מעטים למדי. אחרי פיגוע הטרור בבנייני התאומים בארה"ב זכה הנושא לעדנה, ויחד עם שלל חברות שעסקו בגיבויים, באבטחה, ובהערכות לאסונות, החלו לקום גם חברות העוסקות במציאת דרכי התאוששות מין האסון.

בבדיקה אקראית שעשיתי בקרב חברות המתמחות בהתאוששות מפני משבר ראיתי כי עלותן של אותו מסמך וורד התחלתי (עליו מתבססת 'תבנית' ההתאוששות) אשר ממנו עשויה להיגזר רכישת מערכת מורכבת הרבה יותר, היא בסדר גודל של מאות דולארים. מסמך פשוט עשוי לעלות \$199, ומסמך 'תפור' במיוחד לצורכי הארגון שלך מגיע בקלות לסכומים גדולים פי חמש ופי עשר.

לאחרונה, החלו מספר חברות תוכנה אף לציין באתר החברה את העובדה שהן מחזיקות בתוכנית התאוששות מאסון, דבר המגלה כי העניין בכך גובר, ומעל לכל - כי הן רואות בכך גורם המלמד על רצינותן ועל תכנון הנכון את העתיד. נראה, אם כן, כי אנו עדים לראשיתו של עידן בו כאשר נבחר את החברה ממנה אנו רוצים לרכוש מוצר מסוים נתעניין

הבעיה העיקרית עם תוכניות כאלו היא הקושי הרב לבדוק לאשרה את התוכנית האמורה. טובה ככל שתהא התוכנית, הדרך האמיתית היחידה לבדיקתה היא... משבר...

פעם בכמה חודשים אנו עדים למעין ניסוי שעושים הצבא וארגוני הביטחון בהתאוששויות מאסון רב-נפגעים. מדובר באותם אירועים שלפניהם מודיע השדרן ברדיו בדאגה 'שהיום עתידים להישמע קולות נפץ בתל-אביב נוכח תרגולות של הצבא'. לעיתים אנו מתעצבנים כשאנו מגלים כי דרך איילון תהא סגורה במהלך היום נוכח ניסוי ממין זה, וכצפוי – אף שאנו מבינים את החשיבות של הערכות ממין זו, אנו מתעצבנים על הפקק שבו אנו תקועים, מדחיקים את הקולות המאיימים ואומרים ש'יהיה בסדר'...

כל תרגולת מעין זו היא אירוע יקר ומורכב אשר מעטים הארגונים המסוגלים להרשות לעצמם לבצעה... רבים בוחרים לוותר על כך.

ההערכות למשבר בתחום המחשבים עוסקת לרוב, בעיקר בזיהוי נכון של הסיכונים, ניתוח השפעתם האפשרית על הארגון, יצירת אלטרנטיבות במקרה

הסעיף הקטן מכל החוזים יהפוך באחת לסעיף שלא נפסח עליו באמרינו לעצמנו שבמקרה כזה הכל יהיה אבוד ממילא, אלא סעיף ממשי שנתמקד בו בעת החתימה. אולי הצעד הבא יהיה להכניס התייחסות לעתות משבר שנדרש לחתום עליו...  
כשנידרש לבחור את בני הזוג שלנו נקבע מראש תוכנית התאוששות ממשבר נישואין. נקרא לזה כתובה. זה בטוח יצליח ממש טוב.

אולי העתיד צופן לנו אף דרישות קפדניות עוד יותר כלקוחות. ייתכן שנרצה לבחור לא רק את החברה לפי יכולתה להתאושש ממשבר, ונרצה לקנות מוצרים בעלי תכונות כאלו. ייתכן שנדרוש מן המקרר שנקנה יכולת שרידות גבוהה בעת רעידת אדמה, או שנדרוש מן הטוסטר שלנו יכולת חימום טוסטים גם כאשר הוא חווה זה עתה והוא תחת מעטה של נשורת גרעינית...