

İŞ SÜREKLİLİĞİ ve ACİL DURUM EYLEM PLANI

İçindekiler

1. AMAÇ VE KAPSAM	2
2. TANIMLAR	3
3. İŞ SÜREKLİLİĞİ VE ACİL DURUM YÖNETİMİNİN KAPSAMI	4
3.1. Bilgi Sistemleri Sürekliliği Yönetiminin Kapsamı	4
3.2. Acil ve Beklenmedik Durum Yönetiminin Kapsamı	5
4. İŞ SÜREKLİLİĞİ VE ACİL DURUM YÖNETİM YAPISI	5
4.1. İş Sürekliliği ve Acil Durum Komitesi	6
4.2. Komitenin Görev ve Sorumlulukları.....	7
4.3. Müdahale Ekipleri	7
4.4. Müdahale Ekiplerinin Görev ve Sorumlulukları	8
4.5. Olağanüstü Durum Merkezi	8
4.6. İş Sürekliliği ve Acil Durum Planının Uygulanmasında Sorumluluk	9
5. İŞ SÜREKLİLİĞİ PLANI	10
5.1. İş Sürekliliği Planının Eşgüdümü ve Uygulanması	10
5.2. Destek Hizmetleri Kapsamında İş Sürekliliği	10
6. İŞ SÜREKLİLİĞİ PLANININ TEMEL UNSURLARI	10
6.1. Haberleşme Stratejisi	10
6.2. Kurtarma Stratejisi	12
6.3. Dağıtım Stratejisi	12
6.4. Planın Test Edilmesi.....	12
6.5. Planın Güncellenmesi	12
6.6. İş Sürekliliği ve Acil Durum Eğitimleri	13
6.7. Genel Güvenlik ve Lojistik	13
6.8. Tedarikçi Firmalar Kapsamında İş Sürekliliği	13
6.9. Plan Dâhilinde Kullanılacak Form ve Belgeler	13
7. BİLGİ SİSTEMLERİ SÜREKLİLİĞİ PLANI	14
7.1. Kritik Faaliyetlerin Belirlenmesi ve İş Etki Analizi.....	14
7.2. Bilgi Sistemleri Sürekliliği Senaryoları	14
8. ACİL ve BEKLENMEDİK DURUM PLANI	14
8.1. Kritik Acil Durumların Belirlenmesi.....	14
8.2. Acil ve Beklenmedik Durum Senaryoları	15
8.3. Acil Durum Karşı Tarafa Etkileri ve Faaliyetlerin Sonlandırılması	16
8.4. Resmi ve Düzenleyici Kurumlara yapılacak bilgilendirme	16

1. AMAÇ VE KAPSAM

İş Sürekliliği Planı, Şirket'in herhangi bir kesinti anında faaliyetlerinin sürdürülmesi veya zamanında kurtarılmasını sağlamak üzere operasyonel, finansal, yasal ve itibari olumsuz etkileri en aza indirmek, sorunları yönetebilmek, herhangi bir beklenmedik ve acil durumda öncelikli gerçekleştirilecek eylemleri, alınacak önlemleri belirleyerek, Şirket'in varlık ve itibarını korumak amaçlarıyla düzenlenmiştir.

İş Sürekliliği Planı, bilgi sistemleri ve fiziki güvenlik kaynaklı acil ve beklenmedik durumlar nedeniyle, Şirket iş sürekliliğinin kesintiye uğraması durumunda ortaya çıkacak risklere karşı organize bir şekilde hazırlıklı olunabilmesine yönelik yönetsel süreçler ile stratejileri kapsamaktadır.

İş Sürekliliği Planı'nda yer almayan hususlarda, ilgili yasal düzenlemeler ve şirketin mevzuatı hükümlerine göre hareket edilir.

2. TANIMLAR

Şirket : Acar Menkul Değerler A.Ş.'yi,

Yönetim Kurulu : Şirket Yönetim Kurulu'nu,

Genel Müdür : Şirket Genel Müdürünü,

Birim : Şirket organizasyon yapısında yer alan mevcut veya ileride kurulabilecek tüm birimleri,

İş Sürekliliği Yönetimi : Felaket, kriz veya kesinti durumunda etkin önlem alınabilmesi; itibarın, marka değerinin, değer katan faaliyetlerin ve paydaşların çıkarlarının korunabilmesi amaçlarıyla belirlenen operasyonların sürekliliğinin temin edilmesi veya hedeflenen zaman diliminde kurtarılabilmesinin sağlanması ve kriz öncesi duruma dönülmesine yönelik, potansiyel risklerin belirlenmesini de içeren politika, standart ve prosedürleri içeren bütünsel yönetim sürecini,

İş Sürekliliği Planı : İş sürekliliği yönetiminin bir parçası olan ve bir kesinti durumunda Şirket'in öncelikleriyle uyumlu olarak faaliyetlerin sürdürülmesine ve mevzuata uyum sağlanmasına yönelik politika, standart ve prosedürlerden oluşan yazılı planlar bütünü,

Kesinti : Şirket'in faaliyetlerinde veya bir sistemin fonksiyonlarında sürekliliğin, planlı geçişler haricinde mücbir sebeplerle sekteye uğramasını,

Felaket : Faaliyet veya sistemlerde uzun süreli kesintiye sebep olabilecek düzeyde insan, doğa veya diğer faktörlerden kaynaklanan olayı,

Acil Durum : Önceden öngörülse bile gerçekleşme yeri ve zamanı belli olmayan, gerçekleşmesi halinde kayıplara ve iş kesintisine yol açarak, plan ve prosedürlerin uygulamaya konulmasını gerektiren halleri,

İş Etki Analizi : İş süreçlerinin ve bir faaliyet kesintisinin iş süreçleri üzerinde oluşturabileceği etkilerin analiz sürecini,

Bilgi Sistemleri Süreklilik Planı : Faaliyetlerin sürdürülmesini sağlayan bilgi sistemleri servislerinin, bir kesinti durumunda sürekliliğinin sağlanmasına yönelik hazırlanan ve iş sürekliliği planının bir parçası olan planı,

Acil ve Beklenmedik

Durum Planı : Faaliyetlerde ani ve planlanmamış bir kesintiye, iş kaybına veya krize neden olması muhtemel bir durumda risklerin ve sorunların yönetilebilmesi amacıyla alınacak tedbirlerin ve gerçekleştirilecek öncelikli eylemlerin belirlendiği, iş sürekliliği planının bir parçası olan planı, İSAD : İş Sürekliliği ve Acil Durumu,

Komite : Koordinasyon, yönlendirme, bilgilendirme ve talimatlandırma işlemlerini yapmaya yönelik olarak faaliyet gösteren şirket personellerinden oluşan yapıyı,

Senaryo : Olası bir bilgi sistemleri kesintisi veya acil durum olayını ve söz konusu kesintiye/olaya ilişkin kesinti/olay öncesinde, anında ve sonrasında izlenmesi gereken kurtarma stratejilerini içeren senaryoları,

Olağanüstü Durum Merkezi : Komite talimatıyla oluşturulan, acil durumla mücadele edebilmek amacıyla çalışmaların yönetildiği ve koordine edildiği fiziki ortamı, ifade eder.

3. İŞ SÜREKLİLİĞİ VE ACİL DURUM YÖNETİMİNİN KAPSAMI

3.1. Bilgi Sistemleri Sürekliliği Yönetiminin Kapsamı

Bilgi sistemleri sürekliliği yönetimi; Şirket tarafından gerçekleştirilen faaliyetlerin ve verilen hizmetlerin etkin, güvenilir ve kesintisiz bir şekilde yürütülmesine, yasal yükümlülüklerin yerine getirilmesine, muhasebe ve finansal raporlama sisteminden sağlanan bilgilerin bütünlüğünün, tutarlılığının, güvenilirliğinin, zamanında elde edilebilirliğinin ve gereken durumlarda gizliliğinin sağlanması amacıyla uygun bilgi sistemleri ortamının tesis edilmesine, bilgi sistemlerinin kullanılmasından kaynaklanacak risklerin kontrolünün ve izlenmesinin sağlanmasına, bu amaçla gerekli sistemsel ve yönetsel önlemlerin alınmasına ilişkin yönetim sürecini ifade eder.

Önceden öngörülsün bile gerçekleşme yeri ve zamanı belli olmayan, gerçekleşmesi halinde, Şirket faaliyetlerinde aksamalara ve/veya kesintilere yol açarak, ilgili prosedürlerin uygulamaya konulmasını gerektiren; bilgi teknolojilerine bağlı olarak yürütülen temel yatırım faaliyetlerinin kesintiye uğraması, iletişim ve telekomünikasyon imkânları ile bilgi işleme kapasitesi ve imkânlarının yitirilmesi, altyapı erişim olanağının ortadan kalkması, gibi haller Bilgi Sistemleri Sürekliliği Yönetiminin kapsamındadır.

3.2. Acil ve Beklenmedik Durum Yönetiminin Kapsamı

Acil ve beklenmedik durum yönetimi; Şirket'te yürütülen faaliyetlerde ani ve planlanmamış bir kesintiye, iş kaybına veya krize neden olması muhtemel durumların kontrolünün ve izlenmesinin sağlanmasına, bu amaçla gerekli sistemsel ve yönetsel önlemlerin alınmasına ilişkin yönetim sürecini ifade eder.

Önceden öngörülsün bile gerçekleşme yeri ve zamanı belli olmayan, gerçekleşmesi halinde, kayıplara ve Şirket faaliyetlerinde aksamalara ve/veya kesintilere yol açarak, ilgili prosedürlerin uygulamaya konulmasını gerektiren; doğal afetler (deprem, yangın, sel vb.) fiziki güvenlik kaynaklı operasyonel işlemlerin aksaması veya kesintiye uğraması, Şirket personeli ve müşterileri ile Şirket'in varlıklarının yitirilmesi veya zarara uğraması, gibi haller Acil ve Beklenmedik Durum Yönetiminin kapsamındadır.

4. İŞ SÜREKLİLİĞİ VE ACİL DURUM YÖNETİM YAPISI

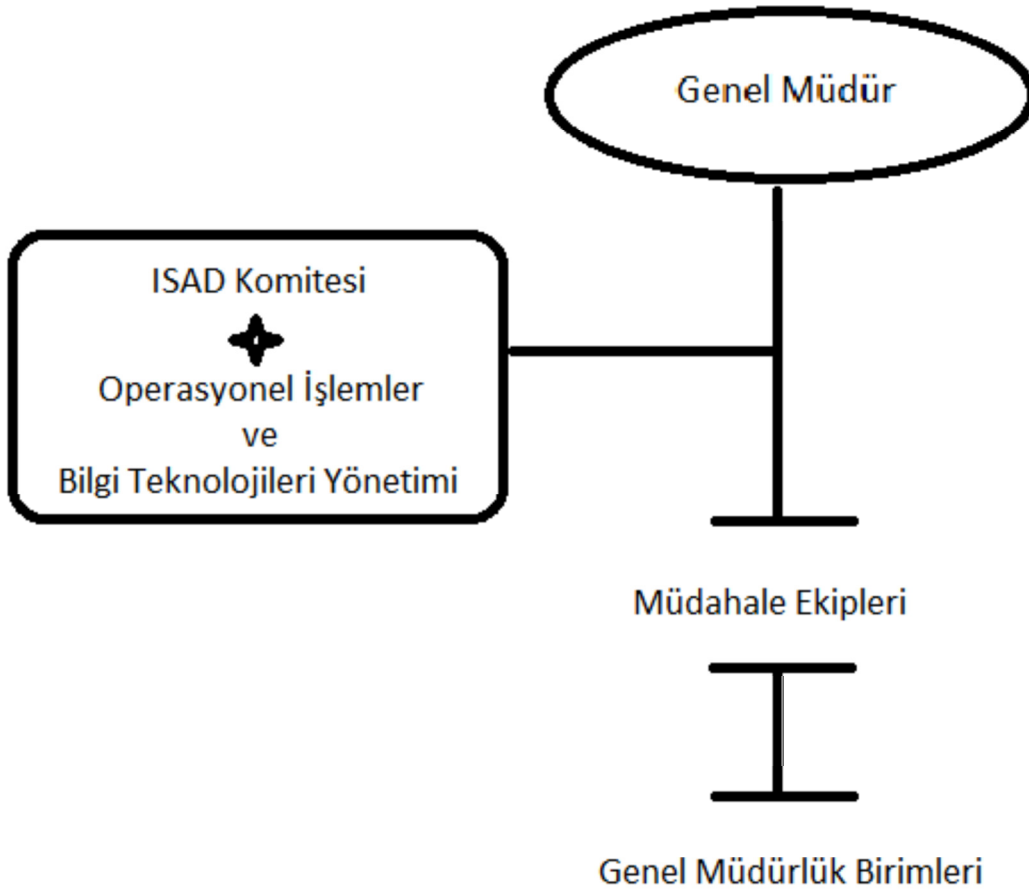
Felaket, kriz veya kesinti durumlarında etkin önlem alınabilmesine, operasyonel, finansal, yasal ve itibari olumsuz etkilerin en aza indirilmesine, hedeflenen zaman diliminde kritik olarak

belirlenmiş olan operasyonların sürekliliğinin sağlanmasına ve kriz öncesi duruma dönülmesine yönelik olarak Şirket'te bütünsel bir iş sürekliliği yönetim yapısı tesis edilir.

İş Sürekliliği Planı'nın hazırlanmasına ilişkin faaliyetlerin koordinasyonu, Bilgi Teknolojileri Birimi tarafından yerine getirilir. İş Etki Analizi (Ek 1) çalışmaları, Bilgi Teknolojileri Birimi tarafından yapılır. İş Sürekliliği Planı'nda yer alan senaryolar (Ek 2 - Bilgi Sistemleri Sürekliliği Senaryoları, Ek 3 - Acil ve Beklenmedik Durum Senaryoları), ise ilgili Genel Müdürlük Birimleri tarafından oluşturulur/güncellenir. Plan, Genel Müdürün değerlendirilmesini takiben Yönetim Kurulunun onayına sunulur.

İş sürekliliği yönetim yapısı, İSAD Komitesi, Genel Müdürlük Birimleri, belirlenen Müdahale Ekipleri ve komite 'den oluşmaktadır. Komite görevi, Bilgi Teknolojileri Birimi tarafından ifa edilir. Olası acil durumlarda kriz ile başa çıkabilmek amacıyla çalışmaların yönetildiği ve koordine edildiği bir Olağanüstü Durum Merkezi tesis edilir.

Yönetim Yapısı



Acil durumda gerekli personel teminine ilişkin düzenlemeler ile personelin görev ve sorumlulukları belirlenir. Yönetim ve personelin iletişim düzeni ve yöntemi oluşturulur. Personelin üstlendikleri görevle ilgili bilgilendirilmeleri ve eğitilmeleri sağlanır.

4.1. İş Sürekliliği ve Acil Durum Komitesi

Komite, Şirketimiz olağan çalışmasını kesintiye uğratacak ve/veya hizmet sunmasını engelleyecek fiiller ve acil durumlar karşısında, Şirketimiz genelinde proaktif/reaktif hareket tarzını belirlemek amacıyla oluşturulmuştur.

Komite daimi üyeleri aşağıda belirtilen Birim ve Servislerin Yönetici ve/veya yetkililerinden oluşmaktadır.

☒ Komite Başkanı - Genel Müdür

İş Sürekliliği ve Acil Durum Komitesinin başkanı olarak acil ve beklenmedik durumlarda kalınması halinde müdahale için gerekli kararları verir ve uygulanmasını sağlar.

☒ Üye – Bilgi Teknolojileri Departman Yöneticisi

İş Sürekliliği Planının Uygulama sorumlusudur. Acil ve beklenmedik bir durumla karşılaşıldığında kendisine bağlı ve birimlerle birlikte tüm birimleri koordine eder. Komite Başkanı'na (Genel Müdür 'e) bilgi akışını sağlar.

☒ Üye – İşlem Aracılığı Birim Yöneticisi

Acil ve beklenmedik durumla karşılaşıldığında Biriminde çalışan personeli koordine eder. Bu durumlarda ihtiyaç duyulabilecek hizmetlerin tedarikinin sağlanmasını yürütür. Komite Başkanı'na (Genel Müdür 'e) bilgi akışını sağlar.

Acil durumun gerekliliğine göre, daimi üye dışındaki Yöneticiler, Genel Müdür tarafından toplantıya çağrılabilir. Plan dâhilinde, komite asil üyelerine ulaşamaması durumunda, yetki ve karar verme yapısının sürdürülebilmesi ve Planın hangi koşullarda uygulamaya alınacağını belirlenmesi amacıyla, komite asil üyesine vekâlet eden personel komitede yer alır. Komitenin faaliyetleri, Bilgi Teknolojileri Departmanı tarafından yürütülür. Komite Başkanı, komiteden gelen bilgi doğrultusunda Komiteyi toplantıya çağırır ve Üst Yönetimi bilgilendirir.

Komite, Olağanüstü Durum Merkezi'nde toplanır. Olağanüstü Durum Merkezi, ulusal ve uluslararası açık olacak şekilde telefon, faks, ve internet haberleşme cihazları ile donatılır. Olağanüstü Durum Merkezi şirketin içinde, daha önceden planlaması ve çalışma şartları için tanımlanmış bir yerdir.

Komitenin Olağanüstü Durum Merkezinde toplanması esas olmakla birlikte; acil durumun mahiyetine göre, alternatif iletişim kanalları aracılığıyla (telekonferans, e-posta vb.) da, karar alınabilir.

4.2. Komitenin Görev ve Sorumlulukları

✓ Gelen bilgi ve öneriler doğrultusunda, Olağanüstü Durum Merkezinin işler hale gelmesinden, acil durum kararı alınmasından ve etkin hareket tarzının/alınacak aksiyonun belirlenmesinden sorumludur.

✓ Şirket içinde/dışında ve Birimler arası gerekli iletişim ve koordinasyonun sağlanmasının, kararların/planın uygulanmasının takibinden sorumludur.

✓ İş Sürekliliği çerçevesinde, acil durum hareket inisiyatifini belirler ve acil durum hareket inisiyatifinin, belirlenen kriterler çerçevesinde olaya maruz kalan birimler tarafından resen kullanılmasını sağlar.

✓ Acil durumun yaşandığı birimin yetkisini aşan işlemlerde (harcamalar, personelin iş düzeninin değiştirilmesi, personelin uzun süreli çalıştırılması, bazı servislerin kapanması vb.) lüzum gördüğü hizmet ve faaliyetlerde gerekli yetkilendirmeleri yapar.

✓ Acil/Beklenmedik durum vuku bulduğunda, personelin harekete geçirilmesini sağlamak üzere izinli personelin tespiti ve yeni görev yerlerine en hızlı şekilde yönlendirilmesinin sağlanmasına yönelik İzin Yönetim Sisteminin oluşmasını sağlar.

✓ Psikolojik Algı Yönetimi ile Acil/Beklenmedik durum oluştuğunda, hizmet noktalarımızın olumsuz imajının en hızlı şekilde giderilmesi (ilk etapta olumsuz izlerin ortadan kaldırılması/silinmesi), Şirketin kurumsal itibarının korunması ve personel üzerinde oluşan olumsuz psikolojik etkinin kısa sürede yok edilerek, uygun çalışma şartlarının oluşmasını sağlar.

✓ Acil durum sonrası, acil durumun Şirket, personel ve müşteriler üzerinde oluşturduğu olumsuz etkileri ve maddi zararın boyutlarıyla ilgili hazırlanan raporları inceler.

4.3. Müdahale Ekipleri

İş Sürekliliği Planının uygulanması, Komite tarafından verilen görevlerin yerine getirilmesi amacıyla, Müdahale Ekipleri oluşturulur.

Müdahale Ekipleri, Genel Müdürlük Birimleri yöneticilerinin başkanlığında bir asil ve bir yedek üyeden oluşur. Çalışan sayısının ikiden az olması durumunda çalışan sayısı kadar üye belirlenecektir. Plan dâhilinde, Müdahale Ekibinde görevli personele ulaşılamaması durumunda, yetki ve karar verme yapısının sürdürülebilmesi için önceden belirlenen yedek üye Müdahale Ekibinde yer alır.

Bununla birlikte, gerek görülmesi halinde, Müdahale Ekibinde görev alacak personel sayısı arttırılabilir.

İş Sürekliliği Yönetim Yapısı kapsamında; her ne kadar Müdahale Ekipleri oluşturulmuşsa da, iş sürekliliğinin sağlanmasında ve planın uygulanmasında, Birimlerde görevli tüm personel gereğini yapmaktan sorumludur. Müdahale Ekiplerinde görev yapacak personel kritik personel arasından belirlenmiştir. İş etki analizi kapsamında belirlenen kritik faaliyetler için de kritik personel belirlenmiş ve Şirketimiz Ortak Klasöründe yayımlanmıştır.(EK-4)

4.4. Müdahale Ekiplerinin Görev ve Sorumlulukları

✓ İş Sürekliliği Planı'nı uygulamaya koyar ve bu konuda gerekli organizasyonu yapar.

✓ Acil durumun ortaya çıkması halinde öncelikle Sekretarya ile iletişime geçer.

✓ Komiteyi acil durum konusunda bilgilendirir, öneride bulunur ve Komite/ Sekretarya tarafından verilecek talimatları/alınan kararları uygular.

✓ Acil duruma ilişkin şirket dışı kurumlarla gerekli iletişimi ve koordinasyonu sağlar.

✓ Yerel kaynaklardan gelen bilgileri toplar ve komiteye iletir.

✓ Proaktif önlemler olarak Kurumsal imajı olumsuz etkileyecek faktörleri önlemeye/ortadan kaldırmaya yönelik çalışmalar yapar.

✓

4.5. Olağanüstü Durum Merkezi

Olağanüstü Durum Merkezi, Yönetim Kurulu Tarafından belirlenir. Olağanüstü durum merkezi, şirket merkezindeki faaliyetlerin kesintiye uğraması durumunda, tüm faaliyetleri kesintisiz olarak sürdürülebilecek teknik donanım ve alt yapıya sahip şirket dışında bir alanda oluşturulur.

Dinamik Menkul Değerler A.Ş.'nin Olağanüstü Durum Merkezi: Turkcell Superonline Gebze Veri Merkezinde bulunmaktadır.

Dinamik Menkul'un faaliyetlerini normal bir şekilde sürdürmesini sağlayacak olan Olağanüstü Durum Merkezi;

1. Müşteri adres, iletişim bilgileri, hesap bilgilerini,
2. Müşterilerin bu bilgilere ulaşabilmesini,
3. Müşterilere şifre verilmesi ve sorgulanması ile bilgilerin teyit edilmesini
4. Müşteri emirlerinin borsalara iletilmesini,
5. Müşterilerin nakit virman ve EFT talimatlarının yerine getirilmesini,
6. Müşterilerin menkul virman talimatlarının yerine getirilmesini,
7. Emir iletimi sonucu oluşacak takas sürecinin tamamlanmasını sağlayacak şekilde uygun alt yapı ve donanımına sahip olmalıdır.

Olağanüstü durum merkezi belirlenirken, Dinamik menkul Değerler A.Ş. Genel Müdürlüğünden fiziki olarak bağımsız olması ve acil durumlarda kritik personel tarafından, kara, deniz ve/veya hava yolu ile kolay ulaşım imkanlarına sahip olması esastır.

Olağanüstü Durum Merkezi, komitenin önerisi ve Komite Başkanı'nın uygun görüşü doğrultusunda çalıştırılır/ kullanılır. Acil Durum halinde Olağanüstü Durum Merkezini, komite tarafından görevlendirilecek personel, 24 saat çalışır vaziyette bulundurulur.

Olağanüstü Durum merkezinin en kısa sürede devreye girebilmesi için gerekli bilgi, belge ve kayıtların BIST ve online emir iletim sistemleri, back Office uygulamaları, web ve mail sunucuları gibi) elektronik ortamda eş anlı ve sürekli olarak yedeklenmesi ve Acar Menkul'un genel müdürlüğü dışında muhafaza edilmesi esastır.

Olağanüstü Durum Merkezinde bulunacak yetkili kişinin, iş süreçleri ve faaliyetlerin sürekliliği konusunda yeterli teknik donanım ve bilgiye sahip olması gerekmektedir. İş Sürekliliği ve Acil Durum Eylem Planı uygulanmaya başlandığında, yedek sistemi devreye alacak personel ve yetkili kişiye teknik destek verecek birimler belirlenir. Yetkili Kişiye Genel Müdür tarafından gerekli muhasebe ve yazılım yetkilendirmeleri de yapılır.

Olağanüstü Durum Merkezi, müşterilerin elektronik ortamda faaliyetlerine devam edebilmesini sağlamak için şirketin web hizmetini de kesintisiz olarak yerine getirebilecek altyapıya sahip olmalıdır. Olağanüstü Durum Merkezinin, organize ve organize olmayan piyasalara emir iletimi için, teknik alt yapısında eksiklikler olması durumunda, emir iletimini sağlayacak kanallar ve yedek bağlantılar, Olağanüstü Durum Merkezinden farklı şehirde olabilir.

Data sağlayıcılar ve işlem platformları üzerinden emir iletimine devam edilebilecek şekilde müşterilere alternatif emir iletim kanalları sağlanır. Bu emir iletim kanallarında problem yaşanması durumunda şirket web sitesinde gerekli duyurular yapılır

Olağanüstü Durum Merkezinde, yedeklemelerin ve organize ve organize olmayan piyasalara internet bağlantılarının bulunması sağlanır ve bu bağlantılar aylık periyotlar ile kontrol edilir. Borsalardaki işlemlerin muhasebeleştirilmesine esas teşkil edecek aktarım sürecinde kullanılan şifre çözücü donanımların da Olağanüstü Durum Merkezinde bulunması sağlanır.

Günlük olağan iş akışlarını tamamlamak üzere, Takas ve MKK sistemine erişim için gerekli kullanıcı adı ve parolalar, Takas Saklama ve Operasyon Bölümünde yetkilendirilen bir personele yedek olarak verilir.

Acil ve beklenmedik durumlarda sistemde kayıtlı tüm müşteri elektronik posta adreslerine durumu açıklayan ve irtibat kurulacak kişi ve telefonları bildiren bir genel mail gönderilir. Bu mail belirli aralıklarla tekrar edilir.

İş Sürekliliği ve Acil Durum Komitesi üyelerinin İletişim bilgileri, Plan ekinde (Ek 4 - Önemli Telefon Numaraları) yer almakta olup, güncel kalması komitenin sorumluluğundadır.

4.6. İş Sürekliliği ve Acil Durum Planının Uygulanmasında Sorumluluk

Acil ve Beklenmedik Durum Planı'nın uygulanmasından Komite Başkanı Yönetim Kurulu Başkan Vekili Mine ACAR sorumlu olarak atanmıştır.

İş Sürekliliği ve Acil Durum Komitesi'nin acil durumlarda işlevini iletişim nedeniyle yerine getirememesi halinde; gerekli iletişimin sağlanmasından, ilk müdahale ekibinin oluşturulmasından ve acil durum planının uygulamaya alınmasından sorumludur.

Sorumlu kişi olarak belirlenen genel müdürün görevi başında bulunmaması durumunda Bilgi Teknolojileri Müdürü Rıza KARA ve Danışman olarak yetkili denetçi Ali KOCA r ikincil sorumlu olarak atanmıştır.

Yönetim Kurulu; gerekli görmesi durumunda, Acil ve Beklenmedik Durum Planı'nın uygulanmasından sorumlu yöneticiyi ve alternatif yöneticiyi değiştirebilir. Bu kişilerden birinin veya birden fazlasının görevlerinden ayrılmasını müteakip Yönetim Kurulu uygulamadan sorumlu olacak yeni kişileri belirler ve atanması kararını alır.

Yönetim Kurulu, İş Sürekliliği ve Acil Durum Eylem Planı içerisinde yapılacak değişiklikleri, olağanüstü durum merkezinde yapılacak değişiklikleri değerlendirir ve uygular. Yapılan bu değişiklikler, SPK, TCMB, BIST, Takasbank, MKK ve TSPB ile mevzuat ve üyelik gereği tabi olduğumuz diğer yetkili mercilere yasal süreçler içerisinde bildirilir. Ayrıca yapılan değişiklikler tüm personele imza karşılığında duyurulur. Bu kuruluşlara yapılacak yazılı bildirimlerde ve Yönetim Kurulu Kararlarında, asgari olarak sorumlu kişilerin unvanı, e-posta adresi, telefon ve faksının ve Kurulca talep edilebilecek tüm iletişim bilgilerinin bulunması gerekir.

5. İŞ SÜREKLİLİĞİ PLANI

5.1. İş Sürekliliği Planının Eşgüdümü ve Uygulanması

Planın uygulanması ve eşgüdümünden Komite sorumludur. Müdahale Ekpleri, acil durumu komiteye bildirmekle ve planın uygulanmasıyla yükümlüdür.

Acil durumun mesai saatleri dışında olması durumunda, Birimde bulunan/acil durumdan ilk haberi olan personelin, ivedilikle Komite ile Müdahale Ekibine durumu haber vermesi ve uygun olan acil durum senaryosunu uygulanmaya koyması gerekmektedir.

5.2. Destek Hizmetleri Kapsamında İş Sürekliliği

Şirkette halen, Bilgi Teknolojileri konularında dış firmalardan destek hizmeti alınmamaktadır. Şayet destek alınacaksa; bu hizmeti verecek firmaların iş sürekliliği ve acil durum planlarının olması gerektiği hususu Bilgi Teknolojileri Departmanı tarafından oluşturulan Risk Analiz Raporlarına eklenir. Hali hazırda destek hizmeti alınan firmaların iş sürekliliği ve acil durum planının güncel kalması sağlanır.

6. İŞ SÜREKLİLİĞİ PLANININ TEMEL UNSURLARI

Haberleşme Stratejisi, Kurtarma Stratejisi, Dağıtım Stratejisi, Planın Test Edilmesi, Planın Güncellenmesi, İş Sürekliliği ve Acil Durum Eğitimleri, Genel Güvenlik ve Lojistik, Tedarikçi Firmalar Kapsamında İş Sürekliliği, Alternatif Lokasyonlar ve İnsan Kaynakları, Plan Dâhilinde Kullanılacak Form Ve Belgeler, İş Sürekliliği Planının başlıca temel unsurlarını oluşturmakta olup, aşağıda ayrıntılarına yer verilmiştir.

6.1. Haberleşme Stratejisi

Acil durumlar veya kriz anlarında; doğru, açık ve güvenilir bir bilgi akışının sağlanması, panik, kargaşa ortamının önlenmesi ve iş süreçleri üzerinde kontrolün temini açısından büyük öneme

sahiptir. Etkin haberleşme, İş Sürekliliği Planının doğru işlemesi için temel teşkil eder. Bilgi taleplerine zamanında cevap verilmesi ve bilginin eksiksiz olarak aktarılması önemlidir. Bu kapsamda, acil ve beklenmedik bir durumda çalışanlar, Komite, Müdahale Ekipleri, müşteriler, çalışanların yakınları ve kamuoyu etkin bir haberleşme çerçevesinde bilgilendirilmelidir. Acil ve beklenmedik durumlarda Şirket genelindeki haberleşmeden Komite sorumludur. Temel haberleşme sistemlerinde meydana gelebilecek sorunlar Komite koordinasyonunda çözülür.



Acil durumlarda alternatif iletişim kaynağı olarak GSM telefonlar kullanılacaktır. Ana telefon santralinin beklenmedik durumlarda hizmet veremeyeceği süre zarfında, GSM mobil hatlar kullanılacaktır. Genel Müdürlük iletişim bilgilerinin yanı sıra acil ve beklenmedik durumlarda kullanılacak GSM pbx bilgileri tüm müşteri ve muhatap kurumlara duyurulacaktır.

Acil ve beklenmedik bir durumun ortaya çıkması halinde internet sitemizde yayınlanan telefon numaraları ve web adreslerinden Müşteri Hizmetleri Merkezi'ne ulaşılabilir.

Personelin ikametgah adresi, sabit ve mobil iletişim bilgileri, tüm birim yöneticileri ve İş Sürekliliği ve Acil Durum Komitesi üyelerine dağıtılmış durumdadır.

Genel Müdürlük lokasyonu kullanılmaz bir hale geldiği takdirde personel tarafından kullanılmak üzere genel müdürlük dışında belirlenmiş bir lokasyonda, yedek ofis ortamı olarak genel müdürlük personelinin çalışması için bilgisayarlar tahsis edilmiş olup kullanıma hazır durumda bulundurulacaktır.

Yedek ofis ortamında personel sistemi çalışmalara başlayana kadar telefon iletişimi ve emir iletimi acil GSM hatları üzerinden sağlanacaktır.

Acil Durumda Kullanılabilecek Başlıca Haberleşme Metotları ve Araçları



6.2. Kurtarma Stratejisi

Şirkette yürütülen her faaliyet ayrı bir öneme sahiptir. Ancak bazı faaliyetlerin kritik olmaları sebebiyle, söz konusu faaliyetlerden İş Sürekliliği Planında ayrıca bahsedilmiştir. Buradan hareketle Şirket, iş etki analizini temel alan, kurtarma öncelikleri ve hedeflerini ortaya koyan bir kurtarma stratejisi geliştirmiştir.

Kurtarma stratejisi, Şirket'in acil durumdan sonra kritik faaliyetlerinin eski haline dönmesi ve iş sürekliliğinin sağlanması için belirlediği ve yürüttüğü yöntem olarak tanımlanabilir.

Bu yöntemler;

- ✓ Kesinti esnasında manuel operasyonlara başvurulması,
- ✓ Önemli verilerin yedeklenmesi,
- ✓ Kritik ve acil olarak yerine getirilmesi gereken faaliyetler için yedek sistemlerin devreye girmesi,
- ✓ Kritik ancak tolere edilebilir kesinti süresine sahip faaliyetler için mevcut sistemlerin onarımının beklenmesi olarak sayılabilir.

Operasyonel bir kesintide, Şirket'in önceliği kritik faaliyetlerinin sürekliliğinin sağlanması; hedefi ise en kısa zamanda, en az kayıp ile sistemlerin sürekliliğinin tekrar sağlanmasıdır.

Genel anlamıyla iş etki analizinde, kritik olarak değerlendirilen müşteri alım-satım emirlerinin borsaya iletilmesi, takas ve bu işlemlere ilişkin tahsilat ve tediye sistemi faaliyetleri, Şirket'in kurtarma planında önceliğe sahiptir.

6.3. Dağıtım Stratejisi

İş Sürekliliği Planı, personelin bilgi sahibi olmasını ve kolayca ulaşmasını sağlamak amacıyla basılı olarak Birim Yöneticilerinde yer alır.

6.4. Planın Test Edilmesi

Planın işlerliğini, kesintilere karşı verilecek cevapların süresini, iş sürekliliğine ilişkin yapılanmayı görmek amacıyla Planı gözden geçirecek bir sistem oluşturulur. Bu kapsamda, İş Sürekliliği Planı, olası aksaklıklara karşı yılda en az bir kez komite tarafından yapılan organizasyon doğrultusunda test edilir. Test sonuçları komite tarafından Üst Yönetime raporlanır.

6.5. Planın Güncellenmesi

İş Sürekliliği Planı, asgari olarak acil durum testleri sonrasında, komite koordinasyonunda tüm ilgili birimlerin katılımıyla gözden geçirilir ve gerekli görülmesi durumunda güncellenir.

Ayrıca, Şirketin iş süreçlerini veya sistemlerini etkileyecek değişikliklerden sonra da Plan gözden geçirilir ve güncellenir.

İlgili Birimler tarafından revize edilmiş olan İş Sürekliliği Planı, Denetim Birimi tarafından değerlendirilmesini takiben Yönetim Kurulunun onayına sunulur.

6.6. İş Sürekliliği ve Acil Durum Eğitimleri

İş Sürekliliği Planının kurum kültürünün bir parçası haline getirilmesi, Plan kapsamında yapılması gerekenlerin kavranması, ilgili Müdahale Ekibi ve tüm Şirket personelinin görev ve sorumlulukları hakkında bilgilendirilmesi amacıyla eğitim programları düzenlenir. Komite sorumluluğunda, personelin iş sürekliliği ve acil durum eğitimine katılımı sağlanır ve takibi yapılır.

6.7. Genel Güvenlik ve Lojistik

İş Sürekliliğine yönelik faaliyetler yürütülürken göz önünde bulundurulması gereken en öncelikli konu, Şirket personelinin ve müşterilerin güvenliğinin sağlanması hususudur. Bu amaçla, Şirket hizmet binasına yönelik olarak, faaliyetlerin durmasına, duraksamasına veya aksamasına neden olacak seviyede olağan dışı tedbirler alınmasını gerektiren muhtemel tehditler ve riskler ve bu risk veya tehditlerin gerçekleşmesi ve personelin güvenlik bilincinde eksiklik olması halinde, alınacak tedbirlerin uygulanmasında güçlük yaşanacağından hareketle, Komite tarafından gerekli çalışmalar yürütülmekte, tespit edilen riskleri azaltmak amacıyla Şirket tarafından gerekli tedbirlerin alınması sağlanmaktadır.

6.8. Tedarikçi Firmalar Kapsamında İş Sürekliliği

Şirketin çözüm ortağı tedarikçi firmaların durumlarının sürekli gözden geçirilmesi, acil/beklenmedik durum oluştuğunda Şirketin hizmetlerini ve talimatlarını aksatmayacak firmaların tercih edilmesi, bu hususta yetkili olan birimin sorumluluğundadır.

6.9. Plan Dâhilinde Kullanılacak Form ve Belgeler

6.9.1. Kesinti ve Hasar Tespit Raporları

Bilgi Sistemlerinde meydana gelen kesintilerin etkilerini özetleyen Bilgi Sistemleri Kesinti ve Hasar Tespit Raporları, olaya maruz kalan, senaryo dâhilinde olaya müdahil olan ve olayı çözüme kavuşturan Birimler/Bilgi Teknolojileri Departmanı tarafından düzenlenerek, Komite'ye iletilir. Acil durumda yapılanları ve acil durumun etkilerini özetleyen Fiziki Güvenlik Acil Durum ve Hasar Tespit Raporu, acil durumdan etkilenen Birimler tarafından düzenlenerek, Komite'ye iletilir. Toplumsal olaylarda Şirketin hedef alınacağı istihbarat alınması, merkezi veya yerel mülki idareler tarafından alınan kararlar (sokağa çıkma yasağı vb.) bulunması vb. durumlarda, acil durum hareket inisiyatifinin sağlanabilmesi amacıyla ivedilikle Komite ile iletişime geçilerek, duruma ilişkin bilgi verilecek ve alınacak talimata göre (Birimlerin geçici olarak kapatılması vb.) hareket edilecektir. Sorunun nedenine, alınan önlemlere ve aksiyonlara ilişkin Faaliyet Kesinti Raporu düzenlenerek, Komite'ye iletilir.

6.9.2. Acil Durum İşlem Talep Formu

Faaliyetlerinde kesinti yaşanan Birim tarafından, müşteri işlemlerinin gerçekleştirilmesi amacıyla Acil Durum İşlem Talep Formu düzenlenerek, senaryolar dâhilinde, işlemi gerçekleştirmek üzere ilgili Birime iletilir.

7. BİLGİ SİSTEMLERİ SÜREKLİLİĞİ PLANI

Faaliyetlerin sürdürülmesini sağlayan bilgi sistemleri servislerinin, bir kesinti durumunda sürekliliğinin sağlanmasına yönelik hazırlanan ve İş Sürekliliği Planı'nın bir parçası olan plandır.

7.1. Kritik Faaliyetlerin Belirlenmesi ve İş Etki Analizi

Bilgi Sistemleri Süreklilik Planı, Genel Müdür tarafından belirlenen kritik faaliyetlerin önceliklendirilmesi esasına dayanmaktadır. Söz konusu faaliyetlerin tamamı Şirketin öncelikli operasyonlarının belirlenebilmesi amacıyla İş Etki Analizi (Ek 1) kapsamında derecelendirilmiştir. İş Etki Analizi kapsamında, faaliyetlerde meydana gelebilecek kesintilerin oluşturabileceği muhtemel riskler ve bunların potansiyel etkileri değerlendirilmiştir. Karşılaşılabilecek bir kesinti durumunda gereken faaliyet düzeyini ortaya koymak amacıyla, operasyonlar önem düzeyleri bazında sınıflandırılmıştır.

Faaliyetlerin önem düzeylerine göre sıralanmasında Risk puanlama yöntemi hesaplanırken, İş etki analizindeki işlerin normalize edilmiş puanı ile risk gerçekleşme maliyetinin normalize edilmiş puanı dikkate alınmıştır.

Bilgi Sistemleri Süreklilik Planı'nda yer alan kesinti senaryoları, İş Etki Analizi sonuçları doğrultusunda tespit edilmiş olup; senaryoların gerçekleşmesi durumunda etkilenecek kritik faaliyetler senaryolar bazında ele alınmıştır.

7.2. Bilgi Sistemleri Sürekliliği Senaryoları

Bilgi Sistemleri Sürekliliği senaryoları, İş Etki Analizi sonuçları doğrultusunda, ilgili birimleri tarafından oluşturulmuştur. Faaliyetlerde bir kesinti yaşanması durumunda Genel Müdürlük Birimleri, Bilgi Sistemleri sürekliliği senaryoları (Ek 2) kapsamında hareket etmeleri gerekmektedir. Senaryolar oluşturulurken, kesintilerin muhtemel etkileri olay öncesinde, olay esnasında ve olay sonrasında olmak üzere üç aşamada değerlendirilmiştir.

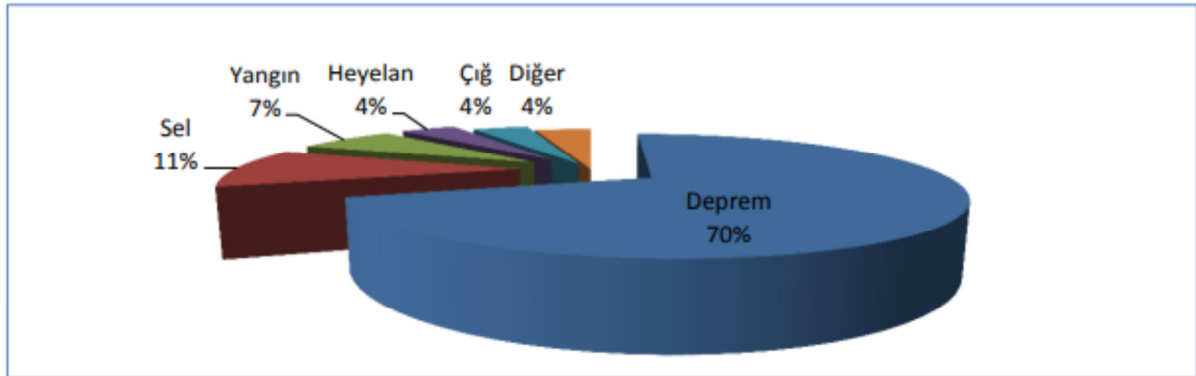
8. ACİL ve BEKLENMEDİK DURUM PLANI

Faaliyetlerde ani ve planlanmamış bir kesintiye, iş kaybına veya krize neden olması muhtemel bir durumda risklerin ve sorunların yönetilebilmesi amacıyla alınacak tedbirlerin ve gerçekleştirilecek öncelikli eylemlerin belirlenmesine yönelik hazırlanır, iş sürekliliği planının bir parçasını oluşturur.

8.1. Kritik Acil Durumların Belirlenmesi

İş Sürekliliği Planının başarılı olabilmesi için tüm potansiyel tehlikelerin düşünülmüş olması gerekir. Şirketi etkileyebileceği düşünülen olaylar, Şirketin bulunduğu yere, faaliyetlerine, büyüklüğüne, sektördeki konumuna, olanaklarına bağlı olarak tespit edilmelidir.

Acil ve Beklenmedik Durum Planı kapsamında kritik acil durumlar belirlenir. Kritik acil durumlar belirlenirken T.C. Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı tarafından yayınlanan istatistikler de dikkate alınmıştır. Türkiye nüfusunun %23'ünün doğrudan bir afete maruz kaldığı belirtilmekte ve maruz kalınan afet türleri oransal olarak aşağıda gösterilmektedir.



Kritik acil durumlar kapsamında, söz konusu doğal afetlerin haricinde aşağıda belirtilen hususlar sayılabilir.



8.2. Acil ve Beklenmedik Durum Senaryoları

Faaliyetlerde meydana gelebilecek kesintilerin oluşturabileceği muhtemel riskler ve risklerin potansiyel etkilerini değerlendirmek amacıyla Acil ve Beklenmedik Durum Senaryoları (Ek 3) oluşturulmuştur. Senaryolar oluşturulurken kritik acil durumların muhtemel etkileri olay öncesinde, olay esnasında ve olay sonrasında olmak üzere üç aşamada değerlendirilmiştir. Faaliyetlerde kesinti olması halinde Genel Müdürlük Birimleri Acil ve Beklenmedik Durum Senaryolarına uygun olarak hareket etmeleri gerekmektedir. Personelin ve müşterilerin can güvenliği ön plandadır.

Acil bir durumda, ilgili Birimin Müdahale Ekibi ivedilikle acil durum konusunu belirler. Acil durumun konusunun hangi senaryo ya da senaryolara girdiğinin belirlenmesi ile birlikte ilgili senaryolar uygulanmaya başlanır.

Birimlerde acil ve beklenmedik durum senaryosu uygulanmaya başlanmasıyla, komite ile iletişim sağlanır ve acil durumun etki alanı, şiddeti vb. hakkında bilgi verilir. Acil durum kapsamında söz konusu birimin yetkisini aşan bir işlem söz konusu olur ise komiteye öneri götürülerek gerekli yetkinin alınması için girişimde bulunulur. Ayrıca, acil durumun devam ettiği süre içerisinde yerel kaynaklardan acil duruma ilişkin gelen bilgilerin toplanması ve komiteye iletilmesi sağlanır.

Acil durumlarda çalışanlara, önemli evrak ve malzemelere sistemli bir şekilde ulaşılması ve zaman kaybının önüne geçilerek olası can kaybının da önlenmesi amacıyla; komite tarafından, şirket malı ve kiralık hizmet binalarının ölçekli kat krokileri çizilerek bu krokiler üzerinde çalışanların yerleşiminin, önemli evrakın, bilgisayarların bulunduğu odaların, su ve doğalgaz vanalarının, elektrik panolarının, çalışanların olağanüstü hallerde kullanacakları çıkış yolları veya korunma mekânlarının ve buralara ulaşılacak yollar ile merdiven ve asansörlerin işaretlenmesi ve bu krokilerin komite tarafından uygun bir yerde saklanması sağlanır.

8.3. Acil Durum Karşı Tarafa Etkileri ve Faaliyetlerin Sonlandırılması

Müşterilerimizin varlıkları, saklama kuruluşunda saklanmaktadır. Bu sebeple acil ve beklenmedik durumlarda zarar görmesine ilişkin bir risk bulunmadığı düşünülmüştür. Acil ve Beklenmedik durumlarda müşteriler ile iletişimin sonlanması veya talimatlarının yerine getirilememesi gibi hizmet kesintileri yaşanabilecektir.

İş sürekliliği planımızda, acil durumlarda faaliyetlerimizin en az kesinti ve zararlar devamı planlanmaktadır. Operasyonel hizmetlerden, çalışanların korunmasına kadar tüm değerler üstün ve uygun faaliyetle karşılanacaktır.

Tüm bu önlemlerin temel amacı faaliyetlerin devamlılığıdır. Ancak herşeye rağmen Şirket Yönetim Kurulu acil ve beklenmedik olaylardan dolayı, faaliyetlerinde durdurma kararı alması durumunda, müşterilerimize gerekli bilgilendirme tüm iletişim kanallarından iletilir ve talimatlı ile transfer işlemleri tamamlanır.

8.4. Resmi ve Düzenleyici Kurumlara yapılacak bilgilendirme

İş sürekliliğimizde yaşanacak kesintiler sonrası , plan kapsamında iş sürekliliğinin devreye alınması durumunda, Borsa İstanbul, Takasbank, Merkezi Kayıt Kuruluşu, Sermaye Piyasası Kurulu, ve diğer otoritelere e-posta aracılığı ile, bu mümkün değilse telefonla ile gerekli bilgilendirme yapılacaktır.

EKLER

Ek 1 : İş Etki Analiz

Ek 2 : Bilgi Sistemleri Sürekliliği Senaryoları

Ek 3 : Acil ve Beklenmedik Durum Senaryoları

Ek 4 : Kritik Personel İletişim Bilgileri

YAYIMLAYAN : BİLGİ TEKNOLOJİLERİ DEPARTMANI

ÖZET : İş Sürekliliği Planı, Bilgi Sistemleri ve fiziki güvenlik kaynaklı acil ve beklenmedik durumlar nedeniyle, Şirket iş sürekliliğinin kesintiye uğraması durumunda ortaya çıkacak risklere karşı organize bir şekilde hazırlıklı olunabilmesine yönelik yönetsel süreçler ile stratejileri içermektedir.

GÜNCELLEME TARİHİ : 13/05/2020

EK 1:

İŞ ETKİ ANALİZ TABLOSU

Sunucu Sistemleri ve İlgili Departmanlar	Kesintiden Etkilenecek Kişi Sayısı	Kabul Edilebilir Minimum Kurtarma Süresi	Risk Seviyesi (Müdahale Önceliği)
Geneks DB server	30	12 saat	1.Öncelik
AD (Domain Controller) Tüm Kullanıcılar	30	2 saat	2. Öncelik
File Server Tüm Kullanıcılar	30	3 saat	3. Öncelik

EPosta Server Tüm Kullanıcılar	30	2 saat	2. Öncelik
Veri Ambarı Sunucusu Bilgi Tek., Muhasebe, Operasyon, vs.	3	3 saat	3. Öncelik
Telefon ve Ses Kayıt Sistemleri Tüm Kullanıcılar	30	2 saat	2. Öncelik
Yurt İçi Piyasa PAY İşlemleri Satış Departmanı	5	1 saat	1. Öncelik
Yurt İçi Piyasa VIOP İşlemleri Satış Departmanı	5	1 saat	1. Öncelik
Takasbank İşlemleri Operasyon Departmanı	3	3 saat	3. Öncelik
MKK İşlemleri Operasyon Departmanı	3	3 saat	3. Öncelik
Muhasebe İşlemleri Muhasebe Departmanı	3	3 saat	3. Öncelik
Müşteri İlişkileri Satış Destek Departmanı	2	4 saat	4. Öncelik
Web Sitesi	9	4 saat	4. Öncelik

EK-2 BİLGİ SİSTEMLERİ SÜREKLİLİK SENARYOLARI

Senaryo 1: Email (Mesajlaşma sistemi) Çalışmıyorsa

BT Acil Eylem Planı 1.Senaryo kapsamında, Email mesajlaşma sisteminin çalışmaması sonucu bu platformların BT sisteminin parçası olması nedeniyle öncelikle Şirket Merkezi sonrada Yedek Merkez üzerinden faaliyetlerin yerine getirilip getirilmeyeceği şartları incelenir. Yedek Merkez faaliyete geçerse oraya bağlı terminaller kullanılmalıdır. Bunun içinde bizzat oraya giderek veya oraya erişimi olan bir lokasyon üzerinden faaliyetlerin devamı sağlanacaktır.

Şirket merkezinde makul sürede mesajlaşma platformlarının ayağa kaldırılması mümkün ise bu durum sağlanarak yazılı iletişim işlemleri gerçekleştirilir.

Şirket merkezinde makul sürede mesajlaşma platformlarının ayağa kaldırılması mümkün değil ise yazılı iletişim işlemleri yedek merkez kullanılmak suretiyle gerçekleştirilir.

Senaryo 2: Network (Şirket Bilişim Ağı) Çalışmıyorsa;

BT Acil Eylem Planı 2.Senaryo kapsamında, Network (Bilişim ağı alt yapısı) çalışmaması sonucu bu platformların BT sisteminin parçası olması nedeniyle öncelikle Şirket Merkezi sonrada Yedek Merkez üzerinden faaliyetlerin yerine getirilip getirilmeyeceği şartları incelenir. Yedek Merkez faaliyete

geçerse oraya bağılı terminaller kullanılmalıdır. Bunun içinde bizzat oraya giderek veya oraya erişimi olan bir lokasyon üzerinden faaliyetlerin devamı sağlanacaktır.

Şirket merkezinde makul sürede network yapısının ayağa kaldırılması mümkün ise bu durum sağlanarak yazılı iletişim işlemleri gerçekleştirilir.

Şirket merkezinde makul sürede network yapısının ayağa kaldırılması mümkün değil ise yazılı iletişim işlemleri yedek merkez kullanılmak suretiyle gerçekleştirilir.

Senaryo 3: Telefon Sistemi Çalışmıyorsa;

BT Acil Eylem Planı 3.Senaryo kapsamında, Telefon sisteminin çalışmaması sonucu bu platformların BT sisteminin parçası olması nedeniyle öncelikle sesli iletişim sistemi için GMS üzerinden faaliyetlerin yerine getirilip getirilmeyeceği şartları incelenir. GMS üzerinden faaliyet sağlanıyorsa, (Digital santral ses kayıt sistemi ile entegre çalıştığından) , görüşmeler bu sistem üzerinden yapılır ve ses kayıtları telefonda ve bulutda saklanır.

Şirket merkezinde makul sürede telefon sisteminin ayağa kaldırılması mümkün ise bu durum sağlanarak sesli iletişim işlemleri gerçekleştirilir.

Şirket merkezinde makul sürede işlem platformlarının ayağa kaldırılması mümkün değil ise yazılı iletişim işlemleri yedek merkez kullanılmak suretiyle gerçekleştirilir.

EK-3 ACİL VE BEKLENMEDİK DURUM SENARYOLARI

Senaryo 1: İşlem Platformları çalışıyor fakat Şirket Merkezine girilememekte;

BT Acil Eylem Planı 1.Senaryo kapsamında, işlem platformları aktif çalışıyor ve işlem terminallerine ulaşabiliyorsa bu terminaller üzerinden faaliyetler kontrol edilerek, gerekli tespitler yapıp güvenli bir BT altyapısı kurulmasını sağlayacaktır.

Şirket faaliyetlerini yerine getirdiği düşünüldüğünden Şirket Merkezine girilebilmesi için Kriz Yönetimi ile beraber çalışılır.

İşlem terminallerine ulaşamama durumunda ise yedek merkezdeki altyapının kullanım şartları incelenir. İşlem terminallerine ulaşılma durumunda müşterilerin alım satım işlemleri, ulaşılabilen terminaller üzerinden gerçekleştirilir. İşlem terminallerine ulaşamama durumunda ise müşteri işlemleri yedek merkez kullanılmak suretiyle gerçekleştirilir.

Senaryo 2: İşlem Platformları çalışmıyor fakat Şirket Merkezine girmek mümkün;

BT Acil Eylem Planı 2.Senaryo kapsamında, işlem platformları çalışmıyor, Şirket Merkezine girilmesi mümkün ise bu platformların BT sisteminin parçası olması nedeniyle öncelikle Şirket Merkezi sonrada Yedek Merkez üzerinden faaliyetlerin yerine getirilip getirilmeyeceği şartları incelenir. İşlem terminallerine ulaşılabiliriyorsa da Yedek Merkez faaliyete geçerse oraya bağılı terminaller kullanılmalıdır. Bunun içinde bizzat oraya giderek veya oraya erişimi olan bir lokasyon üzerinden faaliyetlerin devamı sağlanacaktır.

Kriz Yönetimi ile beraber çalışılır.

Sistemlerin geri dönüş süreleri, sistemlerin ve platformların yaptıkları iş ve yedekleme/geri alma prosedürüne göre uzun veya kısa olabilir. Şirket merkezinde makul sürede işlem platformlarının ayağa kaldırılması mümkün ise bu durum sağlanarak müşteri işlemleri gerçekleştirilir.

Şirket merkezinde makul sürede işlem platformlarının ayağa kaldırılması mümkün değil ise müşteri işlemleri yedek merkez kullanılmak suretiyle gerçekleştirilir.

EK4 - ACİL DURUM KOMİTESİ

İsim	Unvan	Telefon	CEP	E-Mail
Mine ACAR	Yönetim Kur.Başk.Vek.	0212 216 26 61	0549 612 12 09	mineab@acar.com.tr
Rıza KARA	Bilgi Teknolojileri Müdürü	0212 216 26 61	0533 460 42 18	riza@acar.com.tr
Ali KOCA	Danışman olarak Yetkili Denetçi	0212 215 26 61	0533 365 31 61	Ali.koca@acarfactoring.com.tr