

İŞ SÜREKLİLİĞİ - ACIL VE BEKLENMEDİK DURUM PLANI

1. AMAÇ

Bu plan, İş Yatırım Menkul Değerler A.Ş.'nin donanım veya yazılım hatası, elektrik ve telekomünikasyon kesintileri, bilişim saldırıları ve fiziksel saldırılar, doğal afetler, toplumsal olaylar, terör, bulaşıcı ve salgın hastalıklar gibi önceden tahmin edilebilen veya tahmin edilemeyen iç veya dış faktörler sonucu hasara uğrama ve potansiyel bir zarar ile karşılaşma ihtimaline karşılık olarak,

- İş süreçlerinin devamlılığını sağlamak,
- Müşteri hizmetlerinin kesintisiz sürdürülebilmesini sağlamak,
- Yasal mercilere ve üçüncü kişilere karşı olan sorumlulukların yerine getirilmesinin devamlılığını sağlamak,
- Herhangi bir kesinti anında faaliyetlerinin sürdürülmesi veya zamanında kurtarılmasını sağlamak üzere operasyonel, finansal, yasal ve itibari olumsuz etkileri en aza indirmek,
- Şirket varlıklarının potansiyel kayıp durumunda en iyi şekilde korumaya alınmasını sağlamak,
- İş süreçlerinin herhangi bir kesinti sonrasında yeniden en hızlı şekilde devreye girmesini sağlamak

amacıyla hazırlanmıştır.

2. DAYANAK

İşbu plan, 14.7.2003 tarihli ve 25168 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan Aracı Kurumlarda Uygulanacak İç Denetim Sistemine İlişkin Esaslar Hakkında Tebliğ (Seri V, No:68) ile 5.01.2018 tarihli ve 30292 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan Bilgi Sistemleri Yönetimi Tebliği gereğince hazırlanmış ve Yönetim Kurulu Kararı ile uygulanmasına karar verilmiştir.

Bilgilendirme Politikası'nın temel amacı, içsel bilgi kapsamı dışındaki gerekli bilgi ve açıklamaların pay sahipleri, yatırımcılar ve ilgili diğer taraflara zamanında, doğru, eksiksiz, anlaşılabilir, kolay ve mümkün olan en düşük maliyetle ulaşılabilir olarak eşit koşullarda iletilmesinin sağlanmasıdır.

3. TANIMLAR

| Terim | Tanım ve Açıklama |
|------------------------------|---|
| Kurum | İş Yatırım Menkul Değerler A.Ş. |
| Yönetim Kurulu | İş Yatırım Menkul Değerler A.Ş. Yönetim Kurulu |
| Genel Müdür | İş Yatırım Menkul Değerler A.Ş. Genel Müdürü |
| Üst Yönetim | İş Yatırım Menkul Değerler A.Ş. Yürütme Kurulu |
| Genel Müdürlük | İş Yatırım Menkul Değerler A.Ş. Genel Müdürlüğü |
| Müdürlük | Kurum organizasyon yapısında yer alan mevcut veya ileride kurulabilecek tüm birimlerdir. |
| İş Etki Analizi (İEA) | İş süreçlerinin ve bir faaliyet kesintisinin bunlar üzerinde yaratabileceği etkilerin analiz sürecidir. |

| | |
|---|---|
| İş Sürekliliği | Ticari faaliyetlerini kabul edilebilir, önceden tanımlanmış bir seviyede yürütebilmek için beklenmedik olaylara ve faaliyet kesintilerine yönelik planlama yapmak ve bu olaylara tepki vermek hususundaki Kurum'un stratejik ve taktiksel kapasitedir. |
| İş Sürekliliği Planı | Kurum'un kritik aktivitelerinin kabul edilebilir ve önceden tanımlanmış bir seviyede devam etmesini sağlamak üzere geliştirilen ve beklenmedik bir olay anında kullanılmaya hazır şekilde muhafaza edilen yazılı prosedür ve bilgiler bütünüdür. |
| İş Sürekliliği Stratejisi | Büyük çaplı bir beklenmedik olay veya uzun süreli bir faaliyet kesintisi ile karşılaşılması halinde Kurum'un kurtarma ve iş sürekliliğini temin eden yaklaşımdır. |
| İş Sürekliliği Yönetimi (İSY) | Bir kurumu tehdit eden olası etkileri belirleyen ve başlıca menfaat sahiplerinin çıkarlarını, kurumun itibarını, markasını ve değer yaratan faaliyetlerini koruma altına alan etkin bir tepki kabiliyeti ortaya koyacak esnekliği sağlamaya yönelik bir çerçeve sunan bütünsel bir yönetim sürecidir. |
| İSY Ekibi | Kurum adına İSY faaliyetlerini yöneten ve koordine eden ekiptir. |
| Kritik İş Süreci | İEA sırasında belirlenen, bir kesinti halinde ilk kurtarılacak süreçler arasında yer alan süreçtir. |
| Kurtarma Zaman Aralığı (RTO) | Beklenmedik bir olayın ardından ürün/hizmetlerin sunumuna yeniden başlanması için hedeflenen zaman aralığıdır. |
| Kabul Edilebilir Veri Kayıp Değeri (RPO) | Beklenmedik bir olayın ardından ürün/hizmetlerin sunumuna yeniden başlanması için kabul edilebilir veri kayıp değeridir. |
| Kesinti | İş Yatırım faaliyetlerinde veya bir sistemin fonksiyonlarında sürekliliğin, planlı geçişler haricinde mücbir sebeplerle sekteye uğramasıdır. |
| 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 hallerdir. |
| Kriz | Ölçeği nedeniyle, yerel yetkililerce günlük rutinde uygulanmak üzere tanımlanmış süreçlerle çözülemeyen, ölüm veya yaralanmaya, mal/mülk ve çevrede önemli hasara, İş Yatırım faaliyetlerinde önemli kesintiye yol açan veya toplumsal ölçekte etkisi olan olaylar ile bu sonuçları doğurabilecek tehditlerdir. |
| Bilgi Sistemleri Süreklilik Planı | Faaliyetlerin sürdürülmesini sağlayan bilgi sistemleri servislerinin, bir kesinti durumunda sürekliliğinin sağlanmasına yönelik hazırlanan ve iş sürekliliği planının bir parçası olan plandır. |

| | |
|--|---|
| 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 plandır. |
| Kurumsal Kriz Yönetimi Ekibi (KKYE) | Büyük boyuttaki ve geniş kapsamlı bir olağanüstü durumda krizi yöneten ekiptir. |

4. İŞ SÜREKLİLİĞİ VE ACİL DURUM YÖNETİMİNİN KAPSAMI

4.1 Bilgi Sistemleri Sürekliliği Yönetiminin Kapsamı

Bilgi sistemleri sürekliliği yönetimi; Kurum'da yürütülen iş süreçlerinin ve verilen hizmetlerin etkin, güvenilir ve kesintisiz bir şekilde yürütülmesine, yasal mercilere ve üçüncü kişilere karşı olan sorumlulukların 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 öngörülse bile gerçekleşme yeri ve zamanı belli olmayan, gerçekleşmesi halinde, Kurum 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. Bunun için Kurum nezdinde ayrıca; söz konusu durumları ve kesinti halinde uygulanan prosedürleri anlatan ve işbu planının bir parçası olan "Bilgi Sistemleri Sürekliliği Planı" hazırlanmıştır.

4.2 Acil ve Beklenmedik Durum Yönetiminin Kapsamı

Acil ve beklenmedik durum yönetimi; Kurum'da 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 öngörülse bile gerçekleşme yeri ve zamanı belli olmayan, gerçekleşmesi halinde, kayıplara ve Kurum 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, Kurum çalışanları ve müşterileri ile Kurum'un varlıklarının yitirilmesi veya zarara uğraması gibi haller Acil ve Beklenmedik Durum Yönetiminin kapsamındadır.

5. İLETİŞİM, DEVREYE ALMA VE YUKARI YÖNLENDİRME SÜRECİ

İş Sürekliliği Planı, Kurum açısından ciddi ve/veya geniş kapsamlı bir olağanüstü durum tehdidinin söz konusu olması veya gerçekleşmesi halinde ilgili Genel Müdür Yardımcısı ya da İş Sürekliliği Ekibinin talimatıyla devreye alınacaktır. Birden fazla birimi etkileyen geniş kapsamlı bir olağanüstü durumda kriz yönetimi, Kurumsal Kriz Yönetim Ekibi (KKYE) tarafından koordine edilecektir.

5.1 Etkin İletişim

Bazı durumlarda yüz yüze görüşmek mümkün olmayabilecektir. Bu gibi durumlarda etkin bir iletişimin sağlanması ve sürdürülmesi önem arz etmektedir. Müdürlükteki yöneticilerinin tamamında müdürlük çalışanlarının cep telefonu numaraları bulunmalıdır. Bir olağanüstü durumda yöneticiler kendilerine bağlı çalışanlarla bağlantıya geçmelidir (Basamaklandırılmış telefon irtibatı).

Müdürlük ve Şube İş Sürekliliği Koordinatörü, edinilen bilgileri değerlendirmeli ve bir üst yönetim kademesiyle iletişimi kimin kuracağını belirlemelidir. Basamaklandırılmış telefon irtibatı iki yönlü olarak işleyecek ve böylelikle çalışanlara ilişkin her türlü endişe verici durumun veya sorunun bölüm kriz yönetimi ekibine ulaştırılması sağlanmış olacaktır.

5.2 Acil ve Beklenmedik Durumun Müşterilere Etkilerinin Değerlendirilmesi

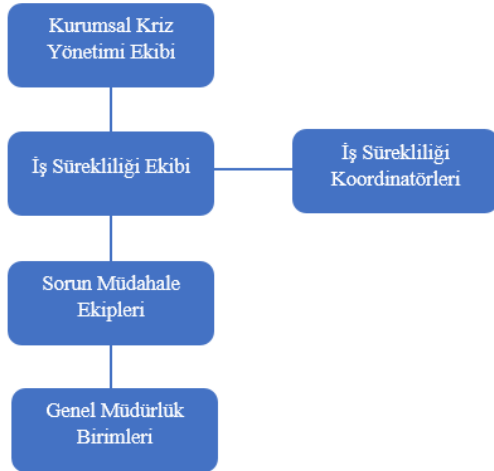
Acil ve Beklenmedik durumlarda müşteriler ile iletişimin sonlanması veya talimatlarının yerine getirilememesi gibi hizmet kesintileri yaşanabilecektir. İş sürekliliği planımızda, acil durumlarda faaliyetlerimizin en az kesinti ve zararlar devamı planlanmaktadır. Çalışanlarımızın ve müşterilerimizin korunmasından operasyonel hizmetlerimizin sürekliliğine ilişkin tüm değerler üstün ve uygun faaliyetle karşılanacaktır. Tüm bu önlemlerin temel amacı faaliyetlerin devamlılığıdır.

Acil ve beklenmedik olayın ölçek ve etkisine göre Genel Müdür bazı yerleşkelerde faaliyetlerini durdurma kararı alabilir. Bu durumda, müşterilerimiz en hızlı iletişim kanalları ile bilgilendirilir. Bu konuda Kurum internet sitesinden duyurular ve müşterilere elektronik posta veya SMS gönderilmesi için gerekli kayıtlar ile teknik çalışmalar hazır tutularak, Bilgi Teknolojileri ve Proje Yönetimi Müdürlüğü ve Pazarlama ve Ürün Yönetimi Müdürlüğü arasında önceden görev paylaşımı yapılır.

6. 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 Kurum'da bütünsel bir iş sürekliliği yönetim yapısı tesis edilir. İş Sürekliliği Planı'nın hazırlanmasına ilişkin faaliyetlerin koordinasyonu, İş Etki Analizi çalışmaları ve İş Sürekliliği Planı'nda yer alan senaryoların oluşturulması/güncellenmesi Bilgi Teknolojileri ve Proje Yönetimi Müdürlüğü tarafından yerine getirilir. Plan, Genel Müdür'ün değerlendirilmesini takiben Yönetim Kurulu'nun onayına sunulur. İş sürekliliği yönetim yapısı, İş Sürekliliği Koordinatörleri, İSY Ekibi, Sorun Müdahale Ekipleri ve Kurumsal Kriz Yönetimi Ekibi'nden oluşmaktadır.

Yönetim Yapısı



Acil durumda gerekli çalışan teminine ilişkin düzenlemeler ile çalışanların görev ve sorumlulukları İnsan Kaynakları Müdürlüğü tarafından belirlenir ve çalışanların üstlendikleri görevle ilgili bilgilendirilmeleri ve eğitilmeleri sağlanır.

7. İŞ SÜREKLİLİĞİ PLANININ TEMEL UNSURLARI

Haberleşme Stratejisi, Kurtarma Stratejisi, Dağıtım Stratejisi, Planın Test Edilmesi, Planın Güncellenmesi, İş Sürekliliği ve Acil Durum Eğitimleri, Tedarikçiler Kapsamında İş Sürekliliği ve Plan Dâhilinde Kullanılacak Form ve Belgeler, İş Sürekliliği Planının başlıca temel unsurlarını oluşturmakta olup aşağıda ayrıntılarına yer verilmiştir.

7.1 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 nedenle acil ve beklenmedik bir durumda; çalışanlar, İş Sürekliliği Koordinatörleri, İş Sürekliliği Ekibi, Müdahale Ekipleri, yasal merciler, tedarikçiler, müşteriler, çalışanların yakınları ve kamuoyu etkin bir haberleşme çerçevesinde bilgilendirilmelidir. Acil ve beklenmedik durumlarda Kurum genelindeki haberleşmeden İnsan Kaynakları Müdürlüğü ya da İlgili Genel Müdürlük Yardımcısının belirleyeceği ekip sorumludur.

Temel haberleşme sistemlerinde meydana gelebilecek sorunlar Bilgi Teknolojileri ve Proje Yönetimi Müdürlüğü koordinasyonunda çözülür.

Acil Durumlarda İletilecek Öncelikli Bilgiler

- Olayın Zamanı
- Meydana Geliş Şekli
- Plandaki İlgili Senaryo
- Görev ve Sorumluluk Paylaşımı
- Kurtarma Stratejileri
- Çalışanların ve Müşterilerin Durumu
- Hasar Tespiti

Acil durumlarda alternatif iletişim kaynağı olarak GSM telefonlar kullanılacaktır. Ana telefon santralinin beklenmedik durumlarda hizmet veremeyeceği süre zarfında, alternatif iletişim yöntemi olarak GSM mobil hatlar kullanılacaktır. Acil ve beklenmedik bir durumun ortaya çıkması halinde gerektiği durumlarda müşterilerimiz, yasal merciler ve üçüncü taraflar alternatif iletişim bilgileri konusunda bilgilendirilecektir. Kurum genelinde iletişim, coğrafi yedekliliği bulunan merkez santral üzerinden sağlanacaktır. Kurum çalışanları merkezi santral üzerinden iletişim sağlayamadığı durumlarda kendilerine verilen kurum GSM hatları veya kişisel GSM hatları üzerinden iletişim kurabilirler. Çalışanların ikametgah adresi, sabit ve mobil iletişim bilgileri, tüm birim yöneticileri ve İş Sürekliliği Ekibi üyelerine dağıtılmış durumdadır.

Acil Durumda Kullanılabilecek Başlıca Haberleşme Metotları ve Araçları

- Şirketimiz Web Sitesi
- Telefon
- e-posta
- Video - Konferans Araçları
- Toplu SMS
- Anlık Mesajlaşma Uygulamaları

7.2 Kurtarma Stratejisi

Kurumda yürütülen her faaliyet ayrı bir öneme sahiptir. Ancak İş Etki Analizi ile belirlenen bazı faaliyetlerin kritik olmaları sebebiyle, söz konusu faaliyetlerden İş Sürekliliği Planında ayrıca bahsedilmiştir. Buradan hareketle Kurum, iş etki analizini temel alan, kurtarma öncelikleri ve hedeflerini ortaya koyan bir kurtarma stratejisi geliştirmiştir. Kurtarma stratejisi, Kurum'un 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,
- İş süreçlerinin yürütülebileceği alternatif uygulamaların kullanılmaya başlanması,
- 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,
- Alternatif dış hizmet alımı,
- Eylemsizlik olarak sayılabilir.

Operasyonel bir kesintide, Kurum'un önceliği İş Etki Analizi sonucu belirlenmiş kritik faaliyetlerinin sürekliliğinin sağlanması; hedefi ise en kısa zamanda, en az kayıp ile sistemlerin sürekliliğinin tekrar sağlanmasıdır. İş Etki Analizinde, kritik olarak değerlendirilen işlem aracılığı (müşteri alım-satım emirlerinin borsaya iletilmesi), BT operasyonları, takas, operasyon ve saklama faaliyetleri, Kurum portföyünün yönetimi ve portföy aracılığı faaliyetleri Kurum'un kurtarma planında önceliğe sahiptir.

7.3 Dağıtım Stratejisi

İş Sürekliliği Planının elektronik bir kopyası, tüm Kurum çalışanlarının bilgi sahibi olmasını ve her an erişebilmesini sağlamak üzere intranette ve basılı birer kopyası İş Sürekliliği Koordinatörleri ve İş Sürekliliği Ekibi'nde yer alır.

7.4 Planın Test Edilmesi

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

7.5 Planın Güncellenmesi

İş Sürekliliği Planı asgari olarak yılda bir kez gözden geçirilir ve gerekli görülmesi halinde güncellenir. Yıl içerisinde iş süreçlerinde meydana gelen iş yapış değişiklikleri, BT uygulama değişiklikleri vs gibi durumlarda da plan gözden geçirilerek güncellenir. İş Sürekliliği Planı, Genel Müdür'ün değerlendirmesi akabinde Yönetim Kurulu'nun onayına sunulur.

7.6 İş Sürekliliği ve Acil Durum Eğitimleri

İş Sürekliliği Planının kurum kültürünün bir parçası haline getirilmesi, Plan kapsamında yapılması gerekenlerin kavranması, İş Sürekliliği Koordinatörleri, Sorun Müdahale Ekipleri ve tüm Kurum çalışanlarının görev ve sorumlulukları hakkında bilgilendirilmesi amacıyla eğitim programları düzenlenir. İnsan Kaynakları Müdürlüğü sorumluluğunda, çalışanların iş sürekliliği ve acil durum eğitimine katılımı sağlanır ve takibi yapılır.

7.7 Tedarikçiler Kapsamında İş Sürekliliği

Kurumun çözüm ortağı tedarikçi firmaların durumlarının sürekli gözden geçirilmesi, acil/beklenmedik durum vuku bulduğunda Kurum'un hizmetlerini ve talimatlarını aksatmayacak firmaların tercih edilmesi, bu hususta yetkili olan Birimin sorumluluğundadır.

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

8.1.1 Deprem

“Merkez” veya “Şube”lerde doğal etkenler sonucu oluşabilecek olan yer sarsıntılarını ve beraberinde oluşabilecek hasarı kapsamaktadır. Sadece bir “Yerleşim”in etkilenmesi gibi çok sayıda “Yerleşim”in etkilenmesi de mümkün olabilecektir. Karşılaşılan deprem tehlikesi şiddeti ve etki alanı değerlendirmelere esas teşkil edecektir.

Deprem sonucunda çalışan kaybı, yapısal hasar, yazılımsal hasar, donanımsal hasar ve süreç durması sorunları oluşabileceği düşünülmektedir. Hasar boyutlarına bağlı olarak öncelikle kısa süreli süreç aksamaları oluşacağı, sonrasında ise hasar tanımlamaları doğrultusunda değişken sürelerde aksamalar oluşacağı tahmin edilmektedir. Kısa süreli ve düşük şiddetli depremlerde süreçlerdeki aksamaların kısa süreli olacağı, nispeten şiddetli depremler oluşması durumunda hasar olmasa dahi çalışan gerektiren süreçlerin uzun süreli aksayacağı tahmin edilmektedir.

Yapısal hasar ile karşılaşılması durumunda ise ilgili bölümde bulunan sistemlerin ve çalışanların durumu doğrultusunda süreçlerde aksama oluşacağı düşünülmektedir. Özellikle şiddetli depremlerden çok sayıda “Yerleşim”in etkileneceği ve bu nedenle çok sayıda sürecin büyük ölçüde aksayacağı tahmin edilmektedir. Bu durumda; Borsa, MKK, Takasbank ve Borsa’da işlem gören firmaların da bu boyuttaki bir depremden önemli ölçüde etkilenmesi beklendiğinden Kurum’umuz iş süreçleri de bu paralelde aksayabilecektir.

Donanımsal hasardan etkilenen sunucular, ağ kablolama altyapısı ve çalışanlar doğrultusunda çalışma süreçlerinin ilgili “Yerleşim” için büyük ölçüde aksayacağı düşünülmektedir. Ayrıca kayıtlı veri kaybı, sistemde bulunan süreç verilerinin kaybı veya süreçlerin devamlılığının aksaması, ilişkili diğer süreçleri aksatabilecek, ek olarak kayıp bilgiler doğrultusunda yedekten geri dönüş süresi kadar temel ağ servisleri aksayacaktır. Depremden etkilenen “Yerleşim” ile “Merkez” veya “Şube”ler arasında bulunan iletişimin büyük ölçüde aksayacağı düşünülmektedir.

8.1.2 Yangın

“Merkez” veya “Şube”lerde karşılaşılabilecek elektrik, ısı veya gaz patlamaları nedeniyle oluşabilecek olan yangınları kapsamaktadır. Kurum çalışanlarının hareketi, dış hizmet sağlayıcıların çalışanlarının hareketi, elektrik altyapısında bulunan sorunlar, dış etkiler nedeniyle oluşan ısınma veya gaz dolaşım altyapısında bulunan sorunlar nedeniyle karşılaşılabilmektedir. Dikkatsizlik veya kasıt unsuru içeren hareketlere ek olarak dış etkenlerden kaynaklanması da mümkün olabilmektedir.

Yangın sonucunda çalışan kaybı, yapısal hasar, yazılımsal hasar, donanımsal hasar ve süreç durması sorunları oluşabileceği düşünülmektedir. Hasar boyutlarına bağlı olarak öncelikle kısa süreli süreç aksamaları oluşacağı, sonrasında ise hasar tanımlamaları doğrultusunda değişken sürelerde aksamalar oluşacağı tahmin edilmektedir.

Yangın sonucu çalışanların zarar görmesi durumunda ilgili süreçlerin çalışanların konumu doğrultusunda değişken sürelerce aksayacağı tahmin edilmektedir. Yapısal hasar ile karşılaşılması durumunda ise ilgili bölümde bulunan sistemlerin ve çalışanların durumu doğrultusunda süreçlerde aksama oluşacağı düşünülmektedir.

Donanımsal hasardan etkilenen sunucular, ağ kablolama altyapısı ve çalışanlar doğrultusunda çalışma süreçlerinin ilgili “Yerleşim” için büyük ölçüde aksayacağı düşünülmektedir. Ayrıca kayıtlı veri kaybı, sistemde bulunan süreç verilerinin kaybı veya süreçlerin devamlılığının aksaması, ilişkili diğer süreçleri aksatabilecek, ek olarak kayıp bilgiler doğrultusunda yedekten geri dönüş süresi kadar temel ağ servisleri aksayacaktır. Yangından etkilenen “Yerleşim” ile “Merkez” veya “Şube”ler arasında bulunan iletişimin büyük ölçüde aksayacağı düşünülmektedir.

8.1.3 Terör

Bir dış grup veya kişi tarafından kuruma yönelik olarak yapılan şiddet eylemlerini kapsamaktadır. Şiddet eylemleri kurum iş süreçlerinin aksatılması, kurum taşınmazlarına veya çalışanlarına zarar verilmesi biçiminde gerçekleşebilmektedir.

Şiddet eylemi sonucunda çalışan kaybı, yapısal hasar, yazılımsal hasar, donanımsal hasar ve süreç durması sorunları oluşabileceği düşünülmektedir. Hasar boyutlarına bağlı olarak öncelikle kısa süreli süreç aksamaları oluşacağı, sonrasında ise hasar tanımlamaları doğrultusunda değişken sürelerde aksamalar oluşacağı tahmin edilmektedir.

Şiddet eylemi sonucu çalışanların zarar görmesi durumunda ilgili süreçlerin çalışanların konumu doğrultusunda değişken sürelerce aksayacağı tahmin edilmektedir. Yapısal hasar ile karşılaşılması durumunda ise ilgili bölümde bulunan sistemlerin ve çalışanların durumu doğrultusunda süreçlerde aksama oluşacağı düşünülmektedir.

Donanımsal hasardan etkilenen sunucular, ağ kablolama altyapısı ve çalışanlar doğrultusunda çalışma süreçlerinin ilgili "Yerleşim" için büyük ölçüde aksayacağı düşünülmektedir. Ayrıca kayıtlı veri kaybı, sistemde bulunan süreç verilerinin kaybı veya süreçlerin devamlılığının aksaması, ilişkili diğer süreçleri aksatabilecek, ek olarak kayıp bilgiler doğrultusunda yedekten geri dönüş süresi kadar temel ağ servisleri aksayacaktır. Şiddet eyleminden etkilenen "Yerleşim" ile "Merkez" veya "Şube"ler arasında bulunan iletişimin büyük ölçüde aksayacağı düşünülmektedir.

8.1.4 Diğer Olağanüstü Durumlar

Kritik acil durumlar kapsamında, söz konusu olağan üstü durumların haricinde aşağıda belirtilen hususlar da sayılabilir.

- Toplumsal Olaylar
- Soygun
- Bombalı Saldırı
- Biyolojik ve Kimyasal Saldırıları
- Bulaşıcı ve Salgın Hastalıklar

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 oluşturulmuştur.

Faaliyetlerde kesinti olması halinde Acil ve Beklenmedik Durum Senaryolarına uygun olarak hareket edilmesi gerekmektedir. Çalışanların ve müşterilerin can güvenliği ön plandadır. Acil bir durumda, ilgili birimin İş Sürekliliği Koordinatörü ivedilikle acil durum konusunu belirler.

Acil durumun konusunun hangi senaryo ya da senaryolara girdiğinin belirlenmesi ile birlikte ilgili senaryolar uygulanmaya başlanır.

Toplumsal olaylarda Kurumumuzun hedef alınacağı istihbaratı alınması, merkezi veya yerel mülki idareler tarafından alınan kararlar (sokağa çıkma yasağı vb.) bulunması vb. durumlarda, acil durum hareket inisiyatifinin sağlanabilmesi amacıyla ivedilikle İş Sürekliliği Ekibi ile iletişime geçilerek, duruma ilişkin bilgi verilecek ve alınacak talimata göre hareket edilecektir. Sorunun nedenine, alınan önlemlere ve aksiyonlara ilişkin Faaliyet Kesinti Raporu düzenlenerek, İş Sürekliliği Ekibi'ne iletilir.

Acil durumun devam ettiği süre içerisinde yerel kaynaklardan acil duruma ilişkin gelen bilgilerin toplanması ve İş Sürekliliği Ekibi'ne iletilmesi sağlanır.

Senaryo 1: İşlem platformları çalışıyor; fakat Genel Müdürlük ya da Şube binasına giremiyor.

Acil ve Beklenmedik Durum Planı 1.Senaryo kapsamında, işlem platformları aktif çalışıyor ve işlem terminallerine ulaşılabiliyorsa İş Sürekliliği ekibinin koordinasyonu ile uygulanacak kurtarma stratejine göre hareket edilir.

Uzaktan güvenli bir BT altyapısı ile uzaktan erişim ve mobil telefonlar aracılığı ile hizmet verilebilecek ve fiziksel işlemler için kurtarma lokasyonunda süreçlerin devamlılığı sağlanabilecektir.

Uzaktan erişim ile işlem terminallerine ulaşılma durumunda müşterilerin alım satım işlemleri, uzaktan ulaşılabilen terminaller üzerinden gerçekleştirilir.

Kurum faaliyetlerini yerine getirdiği düşünüldüğünden Genel Müdürlük ya da Şube binasına girilebilmesi için İş Sürekliliği Ekibi ile beraber çalışılacaktır.

Senaryo 2: İstanbul genelinde, İş Yatırım Genel Müdürlük binasının kullanımına ve sisteme erişime engel teşkil eden genel bir durum söz konusu.

Acil ve Beklenmedik Durum Planı 2.Senaryo kapsamında, Kurum Merkezinin olduğu bölgede ve coğrafi alanda problem olduğu varsayılır. Merkeze girilmesi mümkün değil, bina kullanamaz durumdadır. Birincil veri merkezinde herhangi bir kesinti olmaması halinde Senaryo 1'deki gibi hareket edilir.

Birincil veri merkezinde bir kesinti olması halinde birincil veri merkezi üzerinde yaşanan kesintinin ortadan kaldırılması için çalışılır. Bunun mümkün olmaması halinde yedeklilik yapısı olan sistemler için yedek sistemler devreye alınır. Faaliyetlerin devamlılığı buradan sağlanır. Kurumsal Kriz Yönetimi Ekibi ile beraber çalışılır.

Sistemlerin geri dönüş süreleri, sistemlerin ve platformların yaptıkları iş ve yedekleme/geri alma prosedürüne göre uzun veya kısa olabilir. Bu değerler İş Etki Analizi ile belirlenmiştir.

İş Etki Analizi ile belirlenen aksiyonlar doğrultusunda hareket edilerek süreçlerin asgari düzeyde sürdürülebilmesi sağlanır.

- Müşteriler alternatif kanallara yönlendirilir.
- Manuel operasyonlara başvurulur.
- İş süreçlerinin yürütülebileceği alternatif uygulamalar kullanılmaya başlanır.
- Alternatif dış hizmet alımı sağlanır.

8.3 Mali tablolar ve Mevzuat Uyarınca Tutulan Kayıt ile Kıymetli Evrakın Saklanması

Kurum, iş sürekliliğinin sağlanması, müşteri mağduriyeti olmaksızın faaliyetlerine devam edebilmesi amacıyla SPK mevzuatında ve diğer yasal mevzuatta belirtilen süreler dahilinde her türlü bilgi, kayıt, rapor, mali tablolar elektronik ortamda tutulmaktadır. Fiziki belgeler ve yedeği alınan kayıtlar farklı lokasyonda saklanmaktadır. Mali Tablolar ile ilgili kayıt ve belgeler hem fiziki olarak hem de elektronik ortamda saklanmaktadır. Kurum, fiziki arşiv hizmetini 7 gün 24 saat gözlem altında tutulan, mühendislik ve mimari açıdan özel olarak tasarlanmış, özel güvenlik ve yangın ekipmanları ile donatılmış müstakil saklama merkezlerine sahip yetkili bir kuruluştan almaktadır. Sözleşme gibi her türlü yasal belgeler ve talimatların görüntüleri ile ses kayıtları elektronik ortamda tutulmaktadır.

8.4 Elektronik Kayıt Yedeklerinin Saklanması

Faaliyetlerin aralıksız sürdürülebilmesine yönelik bilgi işlem sistemlerinin devamlılığının sağlanması amacıyla alınan yedekler yasal süre boyunca muhafaza edilmektedir.

8.5 Mali ve Bilgi İletişim Altyapısı Dahil Olmak Üzere Operasyonel Risk Değerlendirmesi

Operasyonel riskler değerlendirildiğinde, işbu Plan kapsamında Kurum faaliyetlerini engelleyecek riskleri bertaraf etmek üzere gerekli aksiyonlar planlanmıştır. Acil ve beklenmedik durumlarda uzaktan bağlantı ile sistemlere erişim sağlanarak faaliyetler devam ettirilebilecektir.

8.6 Müşterilerle Alternatif İletişim Kanallarının Tedariki ve Sürekliliğinin Sağlanması

Yaşanan kesintinin müşterilere etkisi, işbu planın 5.2 Acil ve Beklenmedik Durumun Müşterilere Etkilerinin Değerlendirilmesi maddesine göre değerlendirilerek gerekli iletişim aksiyonları alınır.

Müşteriler, olağanüstü durumlarda olağan şartlarda kullandığı iletişim araçları vasıtasıyla Kurum ile iletişim sağlayabileceklerdir. Bu kapsamda mevcut iletişim bilgileri olan telefon, faks ve mail adresleri aynen geçerli olacak ya da durumun etkisine göre müşterilere bildirilecek olan yeni iletişim kanalları ile Kurum'a iletilecekleri talimatlara istinaden;

- Her türlü havale ve EFT işlemleri,
- Sermaye piyasası araçlarının alınıp satılması ve bu kapsamdaki diğer tüm işlemlere ait emirlerin verilmesi,

hiçbir kesinti ve aksaklığa neden olmaksızın olağan durumlardaki şekliyle, herhangi bir müşteri mağduriyetine neden olunmaksızın gerçekleştirilebilecektir.

Sistemlere erişim işbu Planın ilgili senaryolarında belirtildiği şekilde sağlanacak ve iş sürekliliği tesis edilecektir. İnternet sisteminde sorun olması durumunda, Satış Birimleri ve yatırım danışmanları aracılığıyla kesintisiz hizmet verilebilecektir.

8.7 Kurum İçi Alternatif İletişim Kanallarının Tedariki ve Sürekliliğinin Sağlanması

Kesintinin etkisine göre, işbu planın 7.1 Haberleşme Stratejisi maddesine göre gerekli kurum içi iletişim aksiyonları alınır.

8.8 Alternatif Kurum Merkezi

Kurum, gerektiğinde BT Süreklilik **Planının Uzaktan Çalışma Ortamının Sağlanması için Güvenli BT Altyapısının Kurulması** maddesinde belirtildiği şekilde alternatif çalışma lokasyonundan sistemlere uzaktan erişim sağlayarak iş sürekliliğini temin etmektedir.

8.9 Acil ve Beklenmedik Durumun Karşı Tarafa Olası Etkileri Hakkında Değerlendirme

Kurum, müşterilerine acil ve beklenmedik durumlarda iş sürekliliğinin nasıl sağlanacağı ve buna ilişkin iş akış prosedürleri hakkında bilgi vermektedir. Söz konusu bilgilendirme hesap açılışı sırasında yapılmakta; ayrıca acil ve beklenmedik durum planına, Kurum'un internet sayfası olan www.isyatirim.com.tr'de yer verilmektedir.

Acil ve beklenmedik durum oluşması halinde tüm yatırımcılara alternatif kanallar üzerinden işlemlerine devam edebilecekleri ve işlem taleplerinin azami gayretle yerine getirileceği hususu derhal bildirilecektir.

8.10 Rutin Zorunlu Bildirimler

Kurum tarafından hazırlanarak Yönetim Kurulu'nun onayını müteakip yürürlüğe giren işbu Plan ekinde belirtilen acil ve beklenmedik durum planının uygulanmasından sorumlu kişilere ait unvan ile e-posta adresi, telefon ve faks numaraları dahil var olan her türlü iletişim bilgilerinin Kurul, Borsa İstanbul, Merkezi Kayıt Kuruluşu A.Ş., Takasbank A.Ş. ve Kurulca belirlenecek diğer kuruluşlara bildirilir.

8.11 Faaliyete Devam Edilmeme Kararı Alınması Durumunda Müşterilerin Hesaplarına Erişimi ve Hesapların Başka Bir Aracı Kuruma Devri

İş Yatırım Menkul Değerler A.Ş., işbu plan çerçevesinde faaliyetlerinin sürekliliğinin sağlanması için gerekli aksiyonları planlamış ve düzenli olarak gözden geçirilmesine yönelik süreçleri oluşturmuştur. Söz konusu kesinti senaryolarında uygulanacak prosedürleri düzenli olarak test etmektedir.

Acil ve beklenmedik olayın ölçek ve etkisine göre Yönetim Kurulu, faaliyetlerini durdurma kararı alabilir. Bu durumda, müşterilerimiz en hızlı iletişim kanalları ile bilgilendirilir. Bu konuda Kurum internet sitesinden duyurular ve müşterilere elektronik posta veya SMS gönderilmesi için gerekli kayıtlar ile teknik çalışmalar hazır tutularak, Bilgi Teknolojileri ve Proje Yönetimi Müdürlüğü ve Pazarlama ve Ürün Yönetimi Müdürlüğü arasında önceden görev paylaşımı yapılır.

MKK, Takasbank ve EFT sistemlerine sürekli erişim sağlanarak müşterilerin talimatları doğrultusunda yatırımcıların sorunsuz bir şekilde varlıklarını istedikleri kurumlara aktarmaları mümkün olacaktır.