İŞ SÜREKLİLİĞİ YÖNETİMİ UYGULAMA TALİMATI

Altyapı ve Donanım Birimi

İçindekiler

1. TANIM VE KISALTMALAR 1
2. AMAÇ 3
3. KAPSAM 3
4. GENEL PRENSİP VE UYGULAMA ESASLARI 3
4.1. İş Sürekliliği Yönetimi İş Etki Analizi 3
4.2. İş Sürekliliği Risk Yönetimi 13
4.3. İş Sürekliliği Yönetim/ Kurtarma Stratejisinin Belirlenmesi 14
4.4. İş Sürekliliğinin Planlaması 15
4.5. İş Sürekliliği Tatbikatları 18
4.6. İş Sürekliliği Yönetim Kültürü Geliştirme 20
5. SORUMLULUK 21
6. YÜRÜRLÜK 28

1. TANIM VE KISALTMALAR

Acil Durum: Can kaybı, yaralanma, yapısal ve yapısal olmayan fiziksel hasarlar, çevresel zararlar ile kurumun faaliyetlerini kısıtlayan beklenmedik, planlanmadık her türlü olaya / tehlikeye verilen isimdir.

Acil Durum Eylem 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. (EK-1 Acil Durum Eylem Planı)

İş Sürekliliği: Kurumun kritik iş süreçlerinin devamlılığını sağlamak, sağlanamadığı durumlarda ön görülen kesinti süreleri içerisinde yeniden çalışır hale getirmek için gerçekleştirilen çalışmalara verilen isimdir.

İş-Etki Analizi (İEA): Olası kesintilerin iş süreçlerine ve dolayısıyla Kuruma olan etkisini belirleme çalışmasıdır.

İş Sürekliliği Yönetimi: Felaket, kriz veya kesinti durumunda etkin önlem alınabilmesi; itibarın, marka değerinin, değer yaratan 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 uygulama talimatlarını içeren bütünsel yönetim sürecidir.

İş Sürekliliği Planı (İSP): İş sürekliliği yönetiminin bir parçası olan ve bir kesinti durumunda Kurum'un öncelikleriyle uyumlu olarak faaliyetlerin sürdürülmesine ve mevzuata uyum sağlanmasına yönelik politika, standart ve uygulama talimatlarından oluşan yazılı plan veya planlar bütünüdür.

MTPoD (Maximum Tolerable Period of Disruption)- Maksimum Kabul Edilebilir Kesinti Süresi: Bir iş süreci veya bilgi teknolojileri bileşeni için Kurumun kabul edebileceği maksimum kesinti süresini ifade etmektedir.

RTO (Recovery Time Objective) – Kabul Edilebilir Kesinti Süresi: Kesintiye uğrayan iş sürecinin ne kadar süre sonra çalışır hale getirileceğine dair hedef süredir. Bu sebeple kesintiye uğrayan iş sürecinin veya BT bileşeninin belirlenen RTO süresi içerisinde tekrar

çalışır hale getirilmesi için gerekli planlamanın yapılması gereklidir. Bu süre, Maksimum Kabul Edilebilir Kesinti Süresinden düşük olmalıdır.

RPO (Recovery Point Objective) - Kabul Edilebilir Veri Kaybı: Bir veri kaynağı veya BT bileşeni için Kurumun kabul edebileceği maksimum veri kaybını süre olarak ifade eder.

Kriz Yönetim Komitesi (KYK): Genel Müdür, Genel Müdür Yardımcıları ve İş Sürekliliği Koordinatörü'nden oluşan, acil ve beklenmedik durumlarda kriz durumunu tespit etmek, ilan etmek ve stratejik kararları almakla sorumlu komitedir.

İş Sürekliliği Koordinatörü: Genel Müdür tarafından seçilen ve İş Sürekliliği Yönetim Sisteminin Kurum içerisinde uygulanmasını, ilgili dokümanların hazırlanmasını koordine etmek, iş sürekliliği plan koordinatörleri ve iş sürekliliği koordinasyon ekibi ile iş sürekliliği planlarında belirtilen hususların eşgüdümünü sağlamakla sorumlu görevlidir. Seçilen İş Sürekliliği Koordinatörü SPK'ya yazı ile bildirirlir.

Plan Koordinatörü: Plan koordinatörü, iş sürekliliği kapsamındaki bir planın çalıştırma kararının verilmesi sonrasında bu plan kapsamında bulunan tüm ekiplerin ve faaliyetlerin koordinasyonu ve durumun iş sürekliliği koordinatörüne raporlanmasından sorumlu kişidir.

ODM: İkincil sistemlerin barındırıldığı Olağanüstü Durum Merkezi'ni,

Üst Yönetim : Halk Yatırım Menkul Değerler AŞ genel müdür ve genel müdür yardımcılarını,

İSM: Alternatif çalışma ofisi olarak düzenlenen İş Sürekliliği Merkezini temsil'ni

GTP : Global Teknoloji Platformu – Aracı Kurum Trading Uygulamasını,

KAS: Kaldıraçlı Alım-Satımı,

SPK : Sermaye Piyasası Kurumu'nu,

ifade eder.

2. AMAÇ

Bu uygulama talimatının amacı, İş Sürekliliği Yönetiminin tutarlı ve yüksek standartlı bir metodoloji ile ele alınmasını garanti etmek amacı ile yürütülen faaliyetleri tanımlamaktır.

Bu uygulama talimatı;

- SPK'nın Bilgi Sistemleri Yönetimi Tebliği,
- Süreçle ilgili uluslararası standartlarda belirtilen gereksinimler,

ile örtüşme amacındadır.

3. KAPSAM

Bu uygulama talimatı; iş sürekliliği rol ve sorumlulukları, iş etki analizi ve iş sürekliliği risk yönetimi metodolojisi, iş sürekliliği stratejileri ve planlama, iş sürekliliği test ve tatbikatlarına yönelik yöntem ve metotları kapsar.

4. GENEL PRENSİP VE UYGULAMA ESASLARI

4.1. İş Sürekliliği Yönetimi İş Etki Analizi

Bu bölümde iş sürekliliği çalışmalarında uygulanan İEA yöntemi tanıtılmıştır. İş etki analizi çalışmaları sırasında Kurum süreçleri/ faaliyetleri incelenir ve her bir süreç için kabul edilebilir maksimum kesinti süresi (MTPoD) ve hedeflenen kurtarma süresi (RTO) belirlenir. Belirlenen kabul edilebilir maksimum kesinti süresi ve hedeflenen kurtarma sürelerine bağlı olarak Kurum süreçleri / faaliyetleri önceliklendirilir ve iş sürekliliği planlaması bu değerler üzerine inşa edilir. İş etki analizi çalışmasının gerçekleştirilmesinden tüm iş birimleri, çalışmaların koordinasyonu ve yönetime sunulmasından İş Sürekliliği Koordinatörü, İş etki analizi sonuçlarının onaylanmasından KYK sorumludur.

İş Etki Analizi Hedeflerinin ve Kapsamının Belirlenmesi,

İş etki analizi kapsamı, Kurum faaliyetlerine esas teşkil eden ürün ve hizmetlerden oluşmaktadır. Kurum'un Anahtar Ürün ve Hizmetleri aşağıdaki gibi belirlenmiştir.

ANAHTAR ÜRÜN VE HİZMETLER

- GTP
- Geneks
- KAS Platformu
- İntranet
- www.halkyatirim.com.tr
- Foreks
- Matriks
- Euroline
- DirectFN
- MKK Bağlantısı
- Network hattı
- Office uygulamaları
- Rasyonet
- Santral
- Takasbank bağlantısı
- Vergi / e-beyanname

DİĞER ÜRÜN VE HİZMETLER

- MetaTrader
- Envision
- Tegsoft
- Infina Raporlama
- Geneks
- Fx İnside
- Interactive Broker

- Brightmail
- Appdynamics
- Mcafee
- Forcepoint
- PRTG
- Forti Analyzer
- Manage Engine
- Bistech
- Humanist
- Pkds
- Kriptolog Client
- Reuters
- Bloomberg
- İdeal
- Finnet
- TDM Demo
- Anadolu A. Ücretsiz

Kurum'un iş hedefleri için önemli görülen tüm süreç ve birimler kapsam içerisine alınmıştır.

İş etki analizi hedefleri, yönetimin İEA sonucunda beklentisini ortaya koymak amacı ile belirlenir. İş etki analizinin ne kadar süre içerisinde, ne kadar kaynak ile gerçekleştirileceği, sonucunda iş süreçlerinin kabul edilebilir maksimum kesinti süresi ve hedeflenen kurtarma süresi değerlerinin belirlenmesi iş etki analizi hedeflerine örnek olarak verilebilir.

İş Etki Analizinin Gerçekleştirilmesi

İş etki analizinin gerçekleştirilmesi için Şekil 1'de belirtilen altı iş adımı uygulanır. Bu adımların uygulanması sırasında ilgili iş birimleri ile toplantılar düzenlenir. Kurum'un İEA

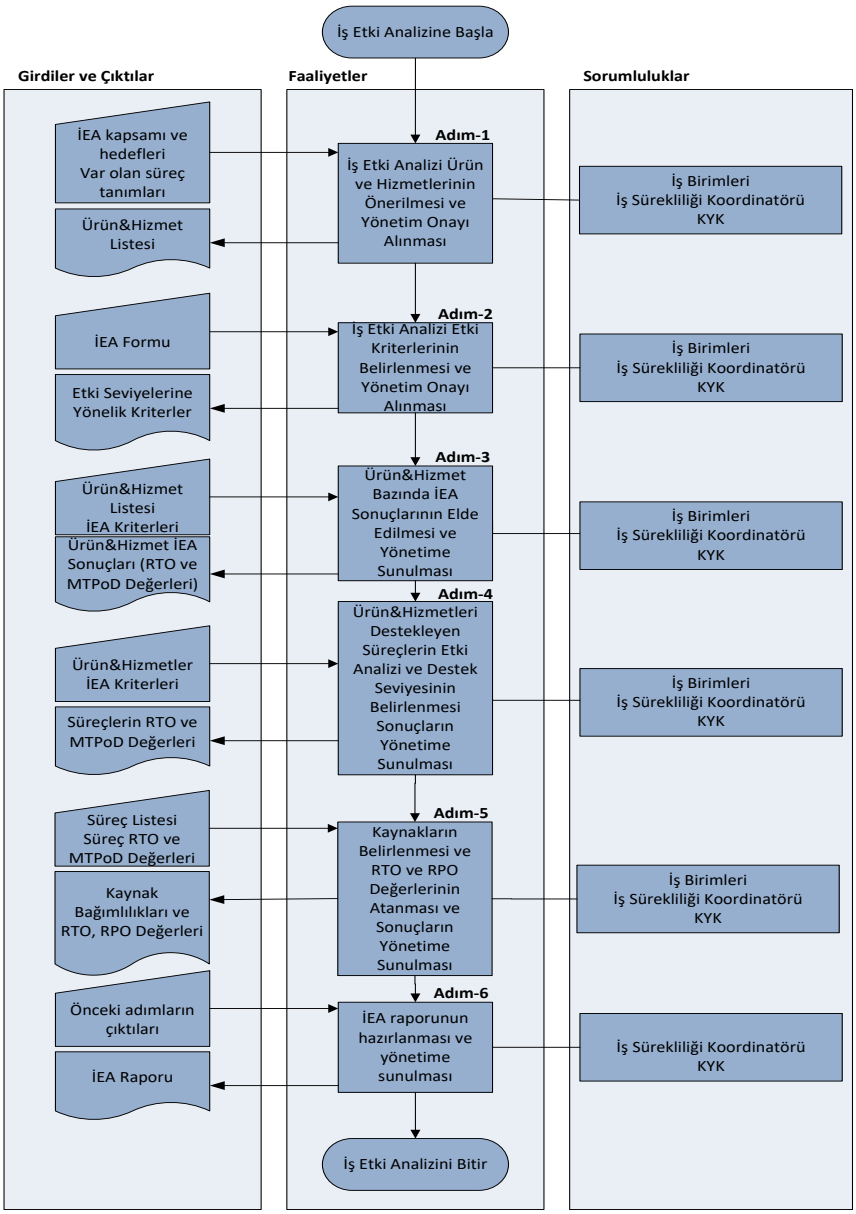
sürecinin ana adımları, önemli girdi ve çıktıları ve genel sorumluluklar Şekil 1 ’te belirtildiği gibidir.

İş etki analizi sonucunda aşağıdaki çıktılar üretilir. İlerleyen bölümlerde Kurum İş Etki Analizi metodolojisinin detayları sağlanmıştır.

- Anahtar ürün ve hizmetler, RTO ve MTPD değerleri,
- Ürün ve Hizmetler için minimum iş sürekliliği hedefi,
- Anahtar ürün ve hizmetleri destekleyen süreçlerin belirlenmesi,
- Süreçler için RTO ve MTPD değerleri,
- Kaynak RTO ve RPO değerleri

İş etki analizi çalışması, anahtar ürün ve hizmetlerin müşterilere sunulmasını sağlayan iş süreçlerinin ve bu süreçlerin kesintisi halinde yaşanacak etkinin zamana bağlı dağılımını belirlemek için gerçekleştirilir. İlgili iş süreçlerine ait genel bilgiler, hangi anahtar ürün ve hizmeti desteklediği, olası kesintinin uyum/hukuk/regülatif, finansal, müşteri ve itibar etkileri iş etki analizi çalışması sırasında belirlenir. Tespit edilen etki değerlerine dayanılarak her süreç için hedeflenen kurtarma zamanı (RTO) ve maksimum kabul edilebilir kesinti süresi (MTPD) belirlenir. Belirlenen süreler kurtarma önceliği çalışması sırasında kullanılır.

İş etki analizi ilgili birimler ile toplantılar yapılarak gerçekleştirilir. İş etki analizi verilerini girmek ve veriler arasında ilişkileri kurmak için İş Etki Analizi Formu kullanılır. İş etki analizi süreci için akış diyagramı aşağıda sunulmuştur.



Şekil 4.1: İş Etki Analizinin Gerçekleştirilmesi

Adım-1: İEA Ürün & Hizmetlerin Belirlenmesi

Bu adımın amacı, Kurum'un misyonu, hedefleri ve amaçlarını destekleyen ürün/hizmetlerin tespit edilmesini içermektedir. İş etki analizinin kapsamı dikkate alınarak ürün/hizmetlerin belirlenmesi gerçekleştirilir.

İEA Ürün & Hizmetlerinin belirlenmesi için ilgili iş kolları ile iş etki analizi toplantıları düzenlenir. Bu toplantılara katılan kişiler, iş süreçleri hakkında yeterli bilgi verebilecek düzeyde yetkinliğe sahip olmalıdır. Bu adımda daha önceden mevcut halde yapılan işlerin bir

dokümantasyonu tutuluyorsa yararlanılmalıdır. İEA toplantılarının kayıtları ve katılımcıları kayıt altına alınmalıdır.

Bu adımda tespit edilen İEA Ürün & Hizmetleri diğer adımların temelini oluşturmaktadır. Bu sebeple tespit edilen Ürün & Hizmetlerin tamlığı ve tutarlılığı yönetim tarafından kontrol edilerek onaylanır.

Adım- 2: İş Etki Analizi Etki Kriterlerinin Belirlenmesi

İş Etki Analizi Etki kriterleri, Kurum'un ürün ve hizmetlerinde meydana gelebilecek kesintilerin hangi etki seviyesine ne kadar sürede ulaşacağını belirlemek için kullanılmaktadır. Etki kriterleri ilgili iş birimleri ile ürün ve hizmet seviyesinde etki analizi gerçekleştirmeden önce belirlenir ve yönetim onayına sunulur.

İş Etki Analizi formunda "kriterler" bölümünde yer alan tabloda her bir seviye için etki kriterleri doldurulur.

Etki kriterleri İş etki analizi formunda belirtilmiştir.

Adım- 3: Ürün & Hizmet İş Etki Analizi Sonuçlarının Belirlenmesi

İş Etki Analizi kriterleri belirlendikten sonra, her bir ürün & hizmet için etki kriterlerine göre değerlendirme yapılarak kabul edilebilir maksimum kesinti süresi ve hedeflenen kurtarma süresi belirlenir.

KEMKS (MTPoD) değeri kurumun söz konusu iş süreci için maksimum kabul edebileceği kesinti süresidir. Bu sürenin aşılması durumunda kurum büyük zarara uğrar veya telafisi zor birtakım sonuçlar ortaya çıkar.

HKS (RTO) ise söz konusu sürecin ne kadar süre sonra tekrar çalışır hale getirileceğine dair hedef süredir. Bu süre her zaman KEMKS (MTPoD) değerinden düşük olmak zorundadır.

Etki Eşik Kriterleri Belirlenmesi

Örnek

Müşteri açısından düşük seviye etki kriterini, kesinti nedeni ile 5 müşteri kaybedilmesi olarak varsayalım.

Aşağıdaki örnekte, kesintilerin müşteriye etkisi analiz edildiğinde, ABC Hizmetinin 4 saat kesilmesi durumunda 5 müşterinin kaybedileceği tahmin edilmektedir.

Adı	Etki Seviyesi	Müşteri	Finansal	Uyum/Hukuk/Regülatif	İtibar
ABC HİZMETİ	Düşük	4st	3gn	1gn	1gn
	Orta	8st	1ht	4gn	1ht
	Yüksek	1gn	2ht	1ht	2ht

Tablo 4.1: Etki Eşik Kriterleri Örnek Tablosu

İş birimleri ile yapılan analizlerde etki kriterleri tablosu referans alınarak ilgili etki seviyesine ne kadar sürede ulaşıldığı belirlenir.

Hedeflenen Kurtarma Süresi ve Maksimum Kabul Edilebilir Kesinti Süresi Hesabı

Ürün ve hizmetler ve bunları destekleyen süreçler için 3 etki alanında 5 farklı seviye için süreler belirlenir. Bu süreler dikkate alınarak RTO ve MTPD değerleri belirlenir.

Etki Eşik Değeri	Etkinin düşük seviyeye çıktığı ilk nokta
Hedeflenen Kurtarma Süresi (RTO)	Etkinin orta seviyeye çıktığı ilk nokta
Maksimum Kabul Edilebilir Kesinti Süresi (MTPD veya MAO)	Etkinin yüksek seviyeye çıktığı ilk nokta

Tablo 4.2: RTO ve MTPD Sürelerinin Belirlenme Kriterleri

Örnek

Aşağıda ki tabloda XYZ Hizmeti için düşük seviyeye ilk olarak itibar etki sebebi ile ve 4 saatte çıkılmaktadır. Bu ürün yüksek seviyeye ise finansal etki nedeni ile 1 günde ulaşılır. İş tarafından gelen bilgiye göre XYZ Hizmeti için MTPoD 1 gün ve RTO 4 saattir. Teknik ekipler imkanlar dahilinde iş tarafından gelen RTO zamanlarından daha kısa RTO süresi belirleme imkanına sahiptir. Bu değer iş birimleri açısından değerlendirmenin bir sonucudur ve belirlenecek RTO için üst sınır niteliği taşımaktadır. Eğer iş birimlerinden gelen RTO süresi teknik ekipler tarafından sağlanamıyorsa iş tarafının belirttiği RTO seviyelerine ulaşmak için gerekli planlama yapılır. Planlama için ilgili ürün ve hizmet veya süreç ile ilgili RTO süresinin tutturulamaması biçiminde risk değerlendirmesine risk eklenir.

Adı	Etki Seviyesi	Müşteri	Finansal	Uyum/Hukuk /Regülatif	İtibar	Etkinin düşük seviye çıktığı ilk nokta	Etkinin orta seviye çıktığı ilk nokta	Etkinin yüksek seviyeye çıktığı ilk nokta
XYZ HİZMETİ	Düşük	8st	12st	1ht	4st	2st	4st	1gn
	Orta	1gn	18st	2ht	1gn			
	Yüksek	3gn	1gn	1ay	2gn			

Tablo 4.3: İş Etki Analizi Örneği

İş süreçleri, hedeflenen kurtarma süreleri dikkate alınarak önceliklendirilir.

Adım- 4: Süreçlerin Etki Analizinin Gerçekleştirilmesi ve Destek Seviyelerinin Belirlenmesi

Ürün ve hizmetler için iş etki analizi sonuçlandıktan sonra ürün ve hizmetlerin müşterilere sunulması için gerekli süreçler belirlenir. Bu süreçler birimler ile gerçekleştirilen toplantılar ile belirlenir. Bu toplantılara katılan kişiler, iş süreçleri hakkında yeterli bilgi verebilecek düzeyde yetkinliğe sahip olmalıdır. Her sürecin desteklediği ürün ve hizmet ile bağlantısının ne derecede olduğu aşağıdaki tabloya göre belirlenir.

Etiket	Seviye	Açıklama
A	Ana Süreç/Servis	Sürecin kesintiye uğradığı an ilgili ürün ya da hizmetlerde kesinti yaşanır ya da büyük ölçekli kapasite/kalite/iş kaybı yaşanır.
D	Destek Süreç/Servis	Süreç destekleyici niteliktedir. Yokluğu durumunda anahtar ürün veya hizmet anında kesintiye uğramaz fakat ilerleyen zamanda kapasite/kalite/iş kaybı yaşanır.
İ	Zayıf seviyede destek veya ilgisiz süreç	Süreç eksikliği ilgili ürün ya da hizmeti zamandan bağımsız olarak etkilemez.

Tablo 4.4: Süreç Bağımlılıklarının Değerlendirilmesi

Anahtar ürün ve hizmetleri destekleyen süreçlerin hedeflenen kurtarma süresi ve maksimum kabul edilebilir kesinti süresi bağlantılı olduğu ürün ve hizmetlere bağımlı olarak belirlenmektedir.

Süreçler için RTO ve MTPoD belirleme için kurallar aşağıda açıklandığı gibidir.

- Bir sürecin RTO ve MTPoD süresi ana süreç olarak desteklediği ürün ve hizmetlerden minimum değere sahip olanın RTO ve MTPoD süresidir. RTO süresi desteklenen ürün ve hizmetlerin minimum RTO süresinden kısa seçilmek

istendiğinde iş etki analizi formunda “RTO ve MTPoD değeri otomatik güncellensin mi?” seçeneği HAYIR yapılır ve elle değer girilir.

- Bir süreç ürün hizmetlerin tümünde D (Destekleyici) seviyede ise RTO ve MTPoD değerleri ilgili sürecin sahibi tarafından desteklediği süreçlerden en kritik olan dikkate alınarak RTO ve MTPoD değerleri girilir.

Adım-5: Kaynakların Belirlenmesi ve RTO Değerlerinin Atanması

İEA çalışmalarında gerçekleştirilecek diğer bir adım süreçlerin gerçekleştirilmesi için ihtiyaç duyulan kaynakların belirlenmesidir. İş süreçlerini destekleyen BT sistemleri, servisleri, uygulamalar ve BT olmasa dahi süreç için gerekli olan BT dışı kaynaklar tespit edilir. İş etki analizi toplantıları sırasında süreçlerin çalışabilmesi için gereken tüm kaynaklar sorgulanır ve bu adımın sonunda süreçler ile ilişkili olarak listelenir.

E-posta servisi, dosya sunucu ve benzeri kaynaklar BT kaynaklarına örnek olarak verilebilir. Ofis çalışma ortamı, insan kaynağı dosya arşivi, güvenlik ekipmanları ve benzeri kaynaklar BT olmayan kaynaklara örnek olarak gösterilebilir.

Kaynaklar bölümünde her bir süreç için kullanılan kaynaklar listelenir. Kaynaklar hakkında, “miktar”, “yer”, “RPO”, “RTO” ve “MTPoD” bilgileri girilir.

Bağımlılıklar bölümünde sürecin önkoşulu varsa eğer süreç önkoşulu (süreç vb.) ve sürece bağımlılığı olan diğer süreçler varsa belirlenir.

Adım-6: İEA raporunun hazırlanması

İş etki analizi sürecinin sonunda, gerçekleştirilen işlerin çıktıları ve önemli bulguların bulunduğu bir iş etki analizi raporu veya yönetim sunumu hazırlanır. İEA raporu aşağıdaki gibi bilgileri içerebilir;

- İş birimleri ve bu birimlerde gerçekleştirilen iş süreçleri, süreç öncelikleri ve RTO ve MTPoD süresi,
- İş süreçlerini destekleyen tüm kaynaklar ve kaynakların kullanıcısı, yeri ve yöneticisi bilgileri,
- Kaynaklara ait RTO süreleri,
- İş süreçlerinin öncelik dağılımı, süreç sayısı ve benzeri raporlar.

İş Etki Analizi Onayı

Aşağıdaki adımlar için KYK'ya sunum gerçekleştirilir ve onay alınır.

- Anahtar ürün ve hizmetler,
- Etki kriterleri tablosu,
- Anahtar ürün ve hizmetler için kesintilerin zamana yayılmış etki sonuçları,
- Süreçler için RTO ve MTPoD değerleri.

İş Etki Analizi Güncelleme ve Periyotları

Ürün ve hizmetler ve bunları destekleyen süreçler; sistemlerde, alt yapıda, yasal düzenlemelerde, süreçlerde ve insan kaynağında önemli bir değişiklik olmadığı sürece yılda en az bir kere gözden geçirilir. Sistemler, altyapı, yasal düzenlemeler, süreçler veya insan kaynaklarında önemli değişiklikler olduğu durumda bu değişikliklerden etkilenen süreçler için iş etki analizi yapılır. Kapsam dahilindeki ürün ve hizmetler ile bunları destekleyen süreçlerde önemli değişiklikler veya meydana gelen süreklilik olayları sonrasında bu durumlardan etkilenen süreçler için iş etki analizi güncellenir.

İş etki analizinde güncelleme gerektiren değişiklikler;

- Süreçlerde/ Kaynaklarda değişiklikler olması,
- Yeni ürün veya hizmetlerin devreye alınması,
- Ürün ve hizmetlerin önem derecelerinin değişmesi,
- Yasal düzenlemelerin ve yükümlülüklerin değişmesi,
- Önemli seviyede organizasyonel değişiklik yaşanması,
- BT sistemlerindeki önemli değişiklikler,
- Tedarikçi değişimleri.
- İş sürekliliği tatbikatı sonucunda öğrenilen dersler,
- İş sürekliliği planının acil durumlarda işletilmesi sonrasında öğrenilen dersler.

4.2. İş Sürekliliği Risk Yönetimi

Risk yönetimi, iş sürekliliğini sağlamanın ayrılmaz bir parçasıdır. İş kesintilerine neden olabilecek riskler tespit edilmeli, azaltılmaları veya ortadan kaldırılmaları için özel önemler alınarak risk işlemeleri yapılmalıdır. Aynı zamanda diğer risklerin de belirlenmiş olması, olası kesinti durumunda Kurum'un kurtarma planlamasını yapmasında da fayda sağlamaktadır. İş sürekliliğinde risk yönetimi çalışmaları Risk Yönetimi Uygulama Talimatına göre gerçekleştirilir. İş sürekliliği risk değerlendirme ve risk işleme çalışmalarının gerçekleştirilmesinden tüm iş birimleri, çalışmaların koordinasyonu ve yönetime sunulmasından İş Sürekliliği Koordinatörü, Risk Değerlendirme sonuçları ve Risk İşleme Planı'nın onaylanmasından KYK sorumludur.

Riskler aşağıdaki formüle göre hesaplanır.

Risk = Etki Değeri X Olasılık Değeri

İş Sürekliliği risklerinin değerlendirilmesi İş Sürekliliği Risk etki değeri tablosu İş Sürekliliği Risk Yönetimi Formu'nda sunulmuştur.

İş sürekliliği risklerinin yönetiminde Risk Yönetimi Uygulama Talimatında belirtildiği üzere Risk Değerlendirme ve Risk İşleme fazları uygulanır. Risklerin değerlendirilmesi sonrasında aşağıdaki tabloda belirtilen kriterlere göre risk işleme seçeneklerine karar verilir.

		OLASILIK DEĞERİ		
		Düşük	Orta	Yüksek
ETKİ DEĞERİ	Yüksek	Yüksek	Yüksek	Çok Yüksek
	Orta	Orta	Yüksek	Yüksek
	Düşük	Düşük	Orta	Orta

Risk işleme seçenekleri ve işleme kriterleri aşağıdaki tabloda sunulmuştur:

BÖLGE	**RİSK AKSİYONU**
Kırmızı Bölge →	Kaçınma & Azaltma
Turuncu Bölge →	Azaltma & Transfer
Sarı Bölge →	Transfer & Kabullenme
Yeşil Bölge →	Kabullenme

İş sürekliliği kapsamında Sarı Bölge ve Yeşil Bölge'deki riskler kabul edilebilir risk seviyelerini ifade eder. Turuncu ve Kırmızı Bölgede yer alan riskler kabul edilebilir risk seviyesinin üzerinde olduğu için risk aksiyonu olarak risk işleme seçeneklerinden birisi uygulanır. Kabul edilebilir risk seviyesinin üzerinde kalan bu riskler için ancak ve ancak KYK kararı ile risk aksiyonu olarak "kabullenme" uygulanır.

4.3. İş Sürekliliği Yönetim/ Kurtarma Stratejisinin Belirlenmesi

Risk analizi sonucunda tespit edilen risklerin bazılarında, hedeflenen RPO ve RTO değerlerine ulaşabilmek için tanımlı aksiyonlar alınmalıdır. Risk analizi sonuçlarına göre teknolojik yatırım, eğitim ihtiyacı veya personel ihtiyacı çıkabilir.

İş sürekliliği ve kurtarma stratejileri İş Etki Analizi ve Risk Değerlendirme sonuçlarına göre alınacak aksiyonları adreslemek için oluşturulur. İş sürekliliği stratejilerinin Kurum tarafından belirlenen iş sürekliliği hedeflerini en iyi şekilde karşılaması amaçlanır.

İş sürekliliği stratejileri belirlenirken kesintiye neden olan tehditleri, zafiyetleri veya olasılıkları azaltmak ya da doğrudan kurtarma stratejileri planlamak üzere iki eksen üzerinde çalışmalar yapılmalıdır.

Risk tedavisi için alınacak önlemleri belirlerken fayda maliyet analizi de mutlaka yapılmalıdır.

Bu adım kapsamında yapılacak işlerin özeti aşağıdaki gibidir;

- Yüksek risk teşkil eden risklerin düşürülmesi için uygulanması gereken önlemlerin belirlenmesi.
- İş sürekliliği stratejileri maliyetlerinin çok farklı noktalara ulaşabilmesi nedeni ile alternatifli olarak hazırlanması ve Üst Yönetim onayına sunulması.
- Uzaktan erişim sistemi, alternatif ofis ortamları, olağanüstü durum merkezi iş sürekliliğini sağlamak için kullanılabilecek süreklilik stratejilerden bazılarıdır.
- Elektronik kayıtların asgari saklanma süresi 5 yıldır.

4.4. İş Sürekliliğinin Planlaması

Kurum İş Etki Analizi çalışması sonuçlarına göre anahtar ürün ve hizmetlerinin sunulması için gerekli olan ana süreçleri ve destekleyici süreçleri analiz eder ve süreçler için Hedeflenen Kurtarma Süresi ve Maksimum kabul edilebilir kesinti süresini belirler.

Hedeflenen kurtarma süresi için süreçlerin kurtarma uygulama talimatları birimlerin iş sürekliliği planları içerisinde yer alır. İş sürekliliği planları içerisinde plan amaç ve kapsamı, plan aktivasyon kriterleri, planda yer alacak takımlar ve roller ve sorumlulukları, süreç kurtarma süresi hedefleri, kaynak gereksinimleri ve kurtarma faaliyetleri için stratejiler yer alır.

İş sürekliliği planlamasının olası bir acil durumda istenilen faydayı sağlayabilmesi için güncel tutulması şarttır. Kurum, iş süreçlerinde, BT sistemlerinde ve personelinde bir değişiklik gerçekleştiğinde bu değişikliğin iş sürekliliği planlarında değişiklik gerektirebileceğinin farkındadır. Bu sebeple değişiklikler sonrasında gerekli değerlendirme çalışmasını her zaman yapar.

Dokümante edilen İSP kapsamındaki tüm planların ilgili tüm birimlere görev ve sorumlulukları çerçevesinde belirlenmiş bir içerikle matbu olarak dağıtımı sağlanır ve güncelliğini yitiren planların eski kopyaları imha edilir. İSP ve buna bağlı Kurum içi düzenlemelerin birer kopyası mutlaka alternatif ofis ortamlarında fiziksel olarak erişilebilecek şekilde ve güvenli bir ortamda saklanır. İSP kapsamındaki değişikliklerde bu kopyalarında güncellenmesi sağlanır.

İş sürekliliğinin güncellenmesini gerçekleştirmek için aşağıda belirtilen adımlar uygulanacaktır.

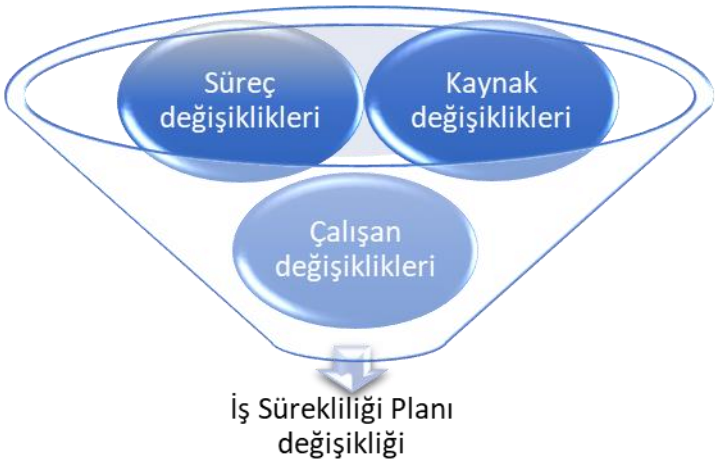
- Adım-1: Değişiklikleri izle.
- Adım-2: Değişiklikleri ve tatbikat sonuçlarını gözden geçir.
- Adım-3: İş sürekliliği planını güncelle.

İş sürekliliği güncellenmesi çalışmalarına ait ana faaliyetler, önemli girdi ve çıktılar ve genel sorumluluklar Şekil 2 İş Sürekliliği Planlarının Güncellenmesi'nde verilmiştir.

Adım-1: Değişiklikleri izle

Bu adımda, Kurum içinde ve dışında iş sürekliliği ile ilgili olan değişiklikler izlenir. Bu adımda sürekli bir izleme faaliyeti söz konusudur.

Değişiklikleri üç ana başlık altında incelemek mümkündür. Bu başlıklar Şekil 3 İş Sürekliliği Planı Değişiklik Sebepleri'nde resmedilmiştir. Süreç, kaynak ve çalışan değişiklikleri sonucunda iş sürekliliği çalışmalarının belirli parçalarında güncelleme yapmak gerekebilmektedir. Örneğin bir sürecin önceliğinin değişmesi, kurtarma önceliğini değiştirebilmektedir. Aynı şekilde Kurum içinde yeni bir süreç çalışmaya başlayabilir veya var olan bir süreç sonlandırılabilir. Bu tür değişikliklerin iş sürekliliği planlarına yansıtılması gerekir. Bir sürecin kullandığı kaynakların değişmesi durumunda, söz konusu değişiklik ele alınarak gerekli iş sürekliliği planlaması yapılmalıdır. Aksi halde acil durumlarda gereken kaynakların eksikliği nedeni ile sürecin tekrar çalıştırılamaması söz konusudur. Çalışanlarda gerçekleşen değişiklikler ise doğrudan iş sürekliliği organizasyonunu etkilemektedir. İş sürekliliği organizasyonunda görev alan bir personelin değişmesi durumunda, iş sürekliliği planında gerekli değişiklikler yapılmalıdır. Ayrıca değişen personelin yerine atanan kişi için eğitim düzenlenmesi ve benzeri faaliyetlerin yerine getirilebilmesi için çalışan değişikliklerinin mutlaka izlenmesi gereklidir.



Şekil 4.2: İş Sürekliliği Planı Değişiklik Sebepleri

İş sürekliliği planlaması Kurum içindeki değişikliklerden etkilendiği gibi aynı zamanda iş ortakları, üretici firma değişiklikleri, lokasyon değişiklikleri gibi dışsal değişikliklerden de etkilenmektedir. İş sürekliliği çalışmalarını etkileyen dahili ve harici değişikliklere örnekler aşağıda verilmiştir.

Süreç ile ilgili değişiklikler

- Kurum içerisinde yeni bir sürecin çalışmaya başlaması.
- İş sürekliliği kapsamında bulunan süreçlerin değişmesi veya artık kullanılmaması.
- Bir sürecin ya da ürün veya hizmetin Kurum'un stratejik hedefleri nedeni ile önceliğinin ve hedeflenen kurtarma süresinin değişmesi.

Çalışanlar ile ilgili değişiklikleri

- İş sürekliliğinde görev alan bir personelin işten ayrılması,
- İş sürekliliğinde görev alan bir personelin görev değişikliği,
- Yeni işe başlayan bir personele iş sürekliliği görevi verilmesi.

Kaynak ile ilgili değişiklikler

- Kurum'un kritik sistemlerini destekleyen yerel alan ağında gerçekleşecek değişiklikler,
- Yeni bir yazılım, donanım, ağ bileşeni satın alınması,
- Kurum içerisinde yeni bir yazılım geliştirilmesi,
- Var olan uygulamalarda gerçekleşecek değişiklikler.

Adım-2: Değişiklikleri ve tatbikat sonuçlarını gözden geçir

Bu adımın amacı, iş sürekliliğinin geçerliliğini ve tutarlılığını etkileyebilecek bilgilerin gözden geçirilmesi ve gerekli iş sürekliliği değişiklik isteğinin yapılmasıdır. Bu adımın üç tane önemli kaynağı vardır. Bunlar birinci adımda tespit edilen değişiklikler, gerçekleştirilen iş sürekliliği tatbikatları ve iş sürekliliği yönetim sistemi gözden geçirmeleridir. İş Sürekliliği Yönetim Sistemi gözden geçirmeleri iş etki analizi, risk değerlendirme, dokümanların gözden geçirilmesi faaliyetlerini içermektedir. İş sürekliliği çalışmalarında güncelleme gerektiren değişiklikleri tespit etmek ve gerekli işlemleri başlatmak İş Sürekliliği Koordinasyon Ekibi sorumluluğundadır.

Adım-3: İş sürekliliği planını güncelle

Daha önceki adımlardan elde edilen değişiklikler bu adımda işlenir. Bu adımda gerçekleştirilecek faaliyetler aşağıda belirtildiği gibidir.

1. Değişiklikleri gözden geçir.
2. İş sürekliliği dokümantasyonunda değiştirilmesi gereken bölümleri belirle.
3. Eğer gerekiyorsa iş sürekliliği planı ve ilgili planları güncelle.
    a) Planın güncellenmesi gereken yerlerinden sorumlu olan personeli belirle,
    b) Planda gerçekleştirilen değişiklikleri herhangi bir bağımlılık, diğer bölümlerle çelişki ve tutarsızlık var mı diye kontrol et,
    c) Planı son haline getir ve KYK'dan onay al,
    d) Değişikliklerin kaydını tut
    e) Güncellenmiş iş sürekliliği planını ilgili kişilere bildir.

4.5. İş Sürekliliği Tatbikatları

Yıllık tatbikat programı iş sürekliliği çalışmalarını her yönü ile test etmek üzere hazırlanır. Program, iş sürekliliği çalışmalarının teknik, lojistik, yönetimsel ve dokümantasyon parçalarının tamlığını ve güncelliğini kontrol eder.

Kurum'un iş sürekliliği kabiliyetinin arttırılması için gerekli olan Yıllık Tatbikat Programı İş Sürekliliği Koordinatörü tarafından hazırlanır. Program iş sürekliliği planlamasının kapsamı ile uyumlu olmalı ve Kurum'un uyması gereken kanun veya yönetmeliklere uygun hazırlanmalıdır.

Yıllık Tatbikat Programı en az aşağıda listelenen bilgileri içermelidir;

- Tatbikatın kapsamı
- Tatbikatın amaçları
- Tatbikat türü

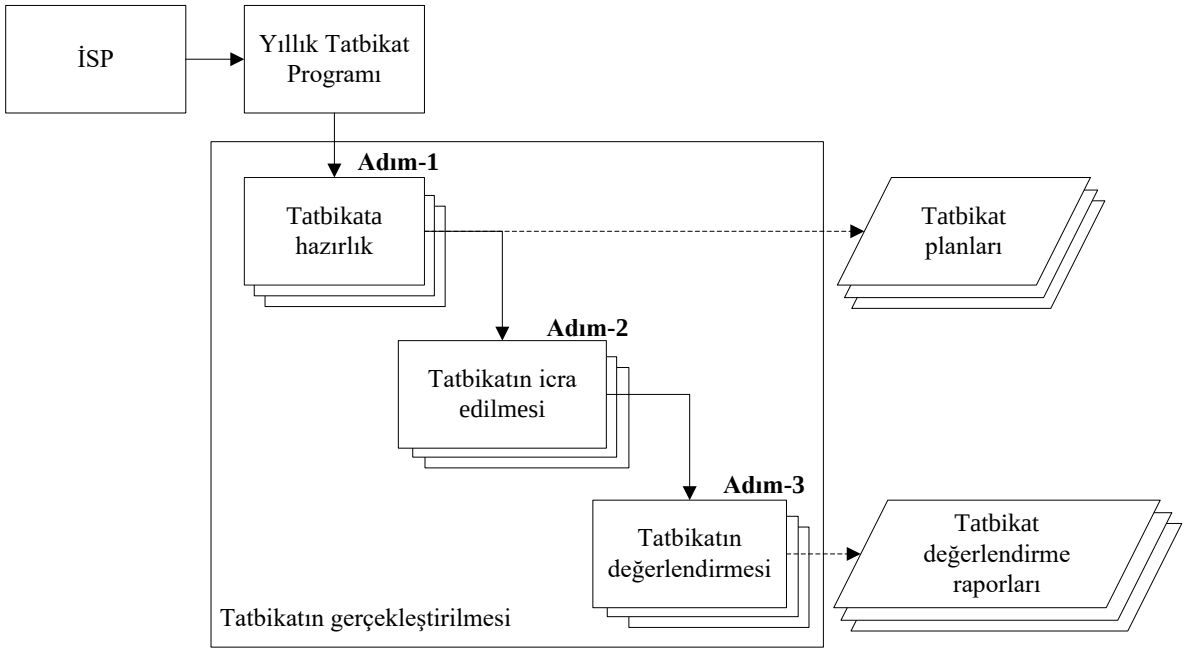
- Katılımcılar
- Tatbikat ile ilgili kabullenmeler ve kısıtlar.

Tatbikat Türü	Tanım
Masabaşı Tatbikat	İş sürekliliği planı ve ilgili dokümantasyonun gözden geçirilmesidir. Bu tatbikat türünde planda yer alan her adımın üzerinden geçilerek eksiklikler tespit edilmeye çalışılır. Bu tatbikatta ayrıca katılımcıların rolleri de doğrulanır.
Simülasyon	Bu tatbikat türünde örnek bir olay üzerinden iş sürekliliği planı çalıştırılır. Tatbikat sırasında süreç veya sistemlerde herhangi bir kesinti gerçekleştirilmez. İş sürekliliği planı kesinti gerçekleşmiş gibi düşünülerek tatbikatı yapılır.
Tam tatbikat	Olay yönetimi de dahil olmak üzere tüm planın tatbikatıdır. Tam tatbikat Kurum süreçlerinin felaketten kurtarma merkezinde tekrar çalıştırılmasını da kapsayabilecek detaylı bir tatbikattır.
Entegre Tatbikat	Birden çok kritik faaliyet ve sürecin birlikte tatbikat kapsamında yer aldığı tatbikatlardır.
Uyarı ve İletişim Tatbikatı	Uyarı anında tatbikat kapsamında yer alanların belirlenen zaman ve yerde bir araya gelmesinin ve uyarı ve iletişim uygulama talimatlarının test edilmesidir. Bu tatbikat türünde öncelikle organizasyon içinde yer alan çalışanlarla tatbikatın yapılması amaçlanır, ancak farklı tatbikat kapsamları içinde uygulanabilir.

Tablo 4.5: İş Sürekliliği Tatbikat Türleri

Tatbikatın Gerçekleştirilmesi

İş sürekliliği tatbikatının tatbikata hazırlık, tatbikatın icrası ve tatbikatın değerlendirmesi olmak üzere üç adımı vardır. İş sürekliliği tatbikat faaliyetlerinin özeti Şekil 4 İSP Tatbikatlarının Gerçekleştirilmesi (Özet)'te verilmiştir.



Şekil 4.3: İSP Tatbikatlarının Gerçekleştirilmesi (Özet)

Gerekli hazırlıklar ve planlama yapılmadan iş sürekliliği tatbikatı yapmak, süreçlerde beklenmeyen kesintilere yol açabileceği gibi Kurum'un imajını zedeleyen problemlere dahi yol açabilir. Bu sebeple tatbikat öncesi yeterli seviyede hazırlık yapılması tatbikattan elde edilmek istenen fayda için gereklidir.

Yıllık tatbikat programında bulunan her bir tatbikat için öncelikle tatbikat planı hazırlanmalıdır. Tatbikat sonrasında değerlendirme raporu hazırlanmalıdır.

İş sürekliliği planları yıllık tatbikat programına uygun olarak gerçekleştirilir ve tatbikat sonuçları ilgili yönetim kademesine sunulur.

4.6. İş Sürekliliği Yönetim Kültürü Geliştirme

Kurum çapında iş sürekliliği kültürünün benimsenmesi, plan kapsamında görev alan personelin kendi görevlerini öğrenmesi, acil durumlarda nasıl hareket edileceğinin çalışanların tamamı tarafından öğrenilmesidir.

Bu adımda eğitim planının ve eğitim içeriklerinin hazırlanması gerekmektedir. Bu kapsamda asgari olarak aşağıdaki hedef kitlelere yönelik eğitim ve bilgilendirme faaliyetlerinin gerçekleştirilmesi için gerekli tedbirler alınır.

Tavsiye Edilen Eğitim Programı	Tavsiye Edilen Eğitim İçeriği
Acil durum ekipleri eğitimi	Kurtarma takımlarının liderleri ve üyelerinin sorumlulukları Kurtarma uygulama talimatları Bilgilendirme/raporlama uygulama talimatları Kayıtların nasıl tutulacağı İş sürekliliği değerlendirme ve güncellenmesinin nasıl yapılacağı
Üst yönetimi bilinçlendirme eğitimi	Niçin iş sürekliliği planlamasına ihtiyaç vardır? İş sürekliliği planlaması ne kazandırır? Kurum'un bu konuda yaklaşımı nedir? (politikalar, planlar, uygulama talimatları) Kurumun uyması gereken kanuni zorunluluklar nelerdir? Kurum için kritik olan süreçler nelerdir?
İş sürekliliği uygulama eğitimi	İş sürekliliği kavramları ve metodolojisi
İş sürekliliği testleri öncesi genel iş sürekliliği eğitimi	Test yöntemi ve zaman planı Test amaçlarının ve senaryolarının tanıtımı Test sırasında toplanacak performans kriterleri Test gözlemcisinin kim olduğu İş sürekliliği olgunluğunun değerlendirmesine dair kriterler
Personel bilgilendirme ve farkındalık eğitimi	İş sürekliliği nedir? Kurum içerisinde yapılan çalışmalar nelerdir? İş sürekliliği organizasyonu nasıldır? Felaket durumu için yapılan hazırlıklar nelerdir? Acil bir durumda personelin yapması gerekenler nelerdir? İş sürekliliği stratejileri nelerdir?

5. SORUMLULUK

İş sürekliliği yönetiminin gerektirdiği ve bunun için ihtiyaç duyulan organizasyon, personel gücü, altyapı ve dış kaynağının sağlanması Kurum Yönetim Kurulu'nun sorumluluğundadır. Kurum Üst Yönetimi, İSP'nin oluşturulması, uygulanması, işletilmesi ve sürdürülmesi için gerekli kaynakları belirleme ve tedarik etme ve süreklilik ihtiyaçlarına uygun bilgi teknolojileri altyapısını tesis etme sorumluluğunu taşır.

İş Sürekliliği Rol ve Sorumlulukları

Anahtar ürün ve hizmetlerin devamlılığını sağlamak, sağlanamadığı durumlarda hedeflenen kurtarma sürelerinde operasyonları tekrar çalıştırabilmek için bir iş sürekliliği organizasyonu kurulmuştur. İş sürekliliği çalışmalarında rol alan kişilerin yetkinlikleri Kurum Yetkinlik Değerlendirme Modeline göre değerlendirilir. İş sürekliliği organizasyonunun yapısı aşağıda tanımlanmıştır.

Kriz Yönetimi Komitesi:

- İş sürekliliği hedeflerini ve kapsamını belirlemekten,
- İş sürekliliği politikasını gözden geçirmek ve onaylamaktan,
- İş sürekliliği çalışmalarının gerçekleştirilebilmesi için ihtiyaç duyulan kaynakların sağlanmasından,
- İş sürekliliği politikasının kurum çapında uygulanabilmesi için iş sürekliliği koordinatörüne gerekli yetki ve sorumluluğun verilmesinden,
- İş sürekliliği planının hazırlanması, işletilmesi ve güncellenmesi faaliyetlerinin denetlenmesinden,
- İş etki analizi (İEA) kapsamını ve iş etki analizi hedeflerini belirlemekten,
- İEA ve iş sürekliliği risk değerlendirme raporlarını gözden geçirmek ve onaylamaktan,
- İş sürekliliği stratejilerine karar vermek ve ilgili birimler tarafından uygulanmasını sağlamaktan,
- Gerektiğinde iş sürekliliği planını çalıştırma kararını vermekten,
- Kritik Kurum süreçlerinin ana çalışma ortamında mı iş sürekliliği merkezinde mi çalıştırılacağına karar verilmesinden,
- Acil durumlarda, karar verme, medya dahil olmak üzere paydaşlarla iletişim ve benzeri işleri ilgili birimi yönlendirerek gerçekleştirilmekten,
- Acil durumun;
    - Çalışma ortamının kullanılamaz hale gelmesi veya uzun sürede giderilecek ölçüde hasara uğraması,
    - Çalışma ortamı fiziken sağlam olmakla birlikte çalışmaların kısa süreli olarak sağlıksız çalışmasına yol açacak nedenlerin ortaya çıkması hallerinden hangisine uygun olduğunun tespit edilmesinden,
- Acil durumlarda kriz durumunun ilan edilmesinden ve stratejik kararların alınmasından

sorumludur.

ROL	UNVAN (ASİL ÜYE)	UNVAN (YEDEK ÜYE)
Kriz Yönetimi Komitesi Lideri	Genel Müdür	Genel Müdür Vekili
Üye/Kriz Yönetimi Komitesi Lider Vekili	Genel Müdür Vekili (Strateji, Bütçe ve Finansal Planlama, Operasyon, Yasal Raporlama ve Muhasebe'den Sorumlu GMY)	Pazarlama, Kurumsal İletişim ve İnsan Kaynakları ve İdari İşler'den Sorumlu Genel Müdür Yardımcısı
Üye	Pazarlama, Kurumsal İletişim ve İnsan Kaynakları ve İdari İşler'den Sorumlu Genel Müdür Yardımcısı	Bilgi Teknolojileri ve Güvenliği, Değişim ve Proje Yönetiminden Sorumlu Genel Müdür Yardımcısı
Üye	Bilgi Teknolojileri ve Güvenliği, Değişim ve Proje Yönetiminden Sorumlu Genel Müdür Yardımcısı	Strateji, Bütçe ve Finansal Planlama, Operasyon, Yasal Raporlama ve Muhasebe'den Sorumlu GMY

Tablo 5.1: Kriz Yönetim Komitesi Üyeleri

İş Sürekliliği Koordinatörü (Acil Eylem Planı Sorumlusu) :

- Uygulama talimatını güncel tutmaktan, yönetim kapsamını belirlemekten,
- İş etki analizi ve iş sürekliliği risk değerlendirmelerinin senelik olarak veya önemli değişikliklerden sonra güncellenmesi için ilgili ekiplerle koordinasyonundan,
- İş etki analizi ve iş sürekliliği risk değerlendirme kriterlerinin güncelliğinin sağlanması ve KYK onayına sunulmasından,
- İş sürekliliği ile ilgili tüm dokümanların ve planların güncel tutulması için koordinasyonu sağlamaktan,
- İş sürekliliği tatbikat programının hazırlık, gerçekleştirme ve değerlendirme aşamalarını koordine etmek veya bu görevi ilgili koordinasyon ekip üyesine devretmekten,
- Yönetim gözden geçirme toplantılarını koordine ederek iyileştirme fırsatlarını belirlemekten,
- Yönetim gözden geçirme toplantıları ve iş sürekliliği koordinasyon ekibi toplantılarında alınan aksiyonların takip edilmesinden,

- Periyodik kontrol ve gözden geçirmelerde karşılaşılan ve iş sürekliliğini engelleyen problemlerin Yönetim Kuruluna bildirilmesinden,
- İş sürekliliği yönetimine ilişkin performansın izlenmesi ve KYK'ya raporlanmasından,
- Tüm çalışanlarda İş Sürekliliği farkındalığını sağlamak üzere farkındalık programı oluşturulması ve uygulanmasından,
- İş sürekliliği eğitim programını hazırlamak için eğitim ihtiyaç analizi yapılması, analiz sonuçlarına uygun eğitim planı hazırlanması konularında İnsan Kaynakları fonksiyonuna destek sağlamaktan,
- İş Sürekliliği Planı ile hayata geçirilen süreçlerin uygulandıklarını takip etmekten,
- İş sürekliliği planlarının; BT altyapısında, süreçlerde, kritik personeldeki değişiklikler doğrultusunda güncellenmesini koordine etmekten,
- Personelin iş sürekliliği planı ile ilgili çerçevede bilgilendirilmesinden,
- Asgari yıllık periyotlarda test aktivite sonuçlarının, aksiyon planlarının Yönetim Kurulu'na raporlanmasından,
- Kurum'un iş sürekliliği yönetim sisteminin yasal mevzuat karşısındaki uyumluluğu için ihtiyaç duyulan aksiyonların uygulanmasını sağlamaktan,
- İş Sürekliliği Yönetimine bağlı tüm çalışmaların koordinasyonundan, konsolidasyonundan,

sorumludur.

Rol	Unvan	Sorumluluk Alanı	Alternatifi
İş Sürekliliği Koordinatörü			

İş Sürekliliği Koordinasyon Ekibi:

İş Sürekliliği Yönetim Sistemi'nin planlanması, işletilmesi ve güncel tutulmasından sorumlu olan gruptur. Bu grubun faaliyetleri iki başlık altında toplanabilir. Bunlardan ilki acil durumlara hazırlık kapsamında gerçekleştirilen iş etki analizi, risk değerlendirme, strateji belirleme, iş sürekliliği planının hazırlanması, tatbikat ve eğitim faaliyetleridir. Diğeri, acil durumlarda koordinasyon faaliyetlerini yürütmektir.

İş sürekliliği koordinasyon ekibinin asil üyeleri tüm birim yöneticileridir. Yedek üyeleri ise birim yönetici vekilleridir. Koordinasyon ekibinin sorumlulukları aşağıda belirtildiği gibidir;

- İş etki analizi ve iş sürekliliği risk değerlendirme çalışmalarının güncel tutulmasını sağlamaktan,
- Bölümü/Birimi ile ilgili olarak kriz oluşturabilecek senaryoları belirlemekten, bu senaryolara yönelik iş kurtarma stratejilerine yönelik fikir geliştirmekten,
- İş sürekliliği risk işleme planına uygun olarak iyileştirme faaliyetlerini gerçekleştirmekten,
- Kendi sorumluluk alanında iş sürekliliği yetkinliklerinin sağlanması için yetkinlik analizi yapmak ve gerekli yetkinlik artırma programlarını oluşturmaktan,
- İş sürekliliği planlaması kapsamında sorumluluk alanındaki uygulama talimatları ve ilgili acil durum müdahale planlarının hazırlanmasını ve güncel tutulmasını sağlamaktan,
- Kritik süreçlerinde belirledikleri asıl/yedek personelin güncel kalmasından, varsa değişiklikleri İş Sürekliliği Koordinatörü'ne bildirmekten,
- İş sürekliliği tatbikat planlarının hazırlanması, tatbikatlarının gerçekleştirilmesi ve tatbikat sonuçlarını İş Sürekliliği Koordinatörü'ne raporlamaktan,
- Testler sırasında tespit edilen aksaklıklarının giderilmesinin takibinden,
- Temsil ettiği faaliyet alanı / işkolu ile ilişkili destek hizmeti kuruluşlarının ve kritik servis sağlayıcılarının iş sürekliliği planlarını ve taraflar arasındaki sözleşme hükümlerini incelemekten, 3. şahısların iş sürekliliği planlarının yeterliliğini sorgulamaktan ve konu hakkında İş Sürekliliği Koordinatörüne bilgi vermekten,
- Acil durumlarda hasar tespit çalışmasını yapılması veya yaptırılmasından,
- Hasar tespit sonuçlarını ilgili plan koordinatörleri ve İş Sürekliliği Koordinatörü'ne sunarak iş sürekliliği ile ilgili kararlara destek sağlanmasından,
- İş sürekliliği planını çalıştırma kararı alındığında, planı işletmek ve İş Sürekliliği Koordinatörü'ne gerekli raporlamayı yapmak,

- Acil durumlarda kurtarma/süreklilik takımlarının koordinasyonunu sağlamaktan, bağlı çalışanların iş kurtarma planlarından ve kendi sorumluluklarından haberdar olmasının sağlanmasından,

Tüm Çalışanlar:

Tüm Kurum personeli, acil durumlarda;

- Kurum'un acil durum müdahale planları ve iş sürekliliği planları doğrultusunda yapılan görev dağılımına uygun olarak kendilerine atanan görevleri yerine getirmekten,
- Kriz Yönetim Komitesi tarafından yapılan duyurulara uygun hareket etmekten,
- Yardım, kurtarma ve koruma çalışmalarına katılmaktan,
- Durumun normale dönmesi için en üst düzeyde çaba göstermekten,
- Öncelikli olarak kendi birimlerine sonrasında Kurum'a ait bilgi, doküman ve diğer önemli evrakın zarar görmesini engelleyecek tedbirleri almaktan,
- Kurum'un iş sürekliliği senaryoları için oluşturulan kurtarma planlarına ve iş sürekliliği yol haritasına uygun hareket etmekten,
- Gerektiğinde eğitimlere ve testlere iştirak etmekten,
- Acil ve beklenmedik durumun meydana geldiğinin/gelme olasılığının arttığının yöneticisine ve İş Sürekliliği Koordinatörü'ne bildirilmesinden, sorumludur.

HUKUK VE MEVZUAT BÖLÜMÜ :

- İş Birimlerinin iş sürekliliği planlama çalışmalarında mevzuata uyum sağlanmasına yönelik gerekli standartların belirlenmesinden,

İNSAN KAYNAKLARI VE ORGANİZASYON BİRİMİ:

- İş Sürekliliği Yönetiminin ihtiyaç duyacağı her türlü iç / dış personel kaynağının sağlanmasından, iç iletişimin sağlanmasından, kritik ve yedek olarak belirlenmiş personelin plan kapsamındaki görev ve sorumlulukları konusunda eğitiminden,

Bilgi Teknolojileri:

- Bilgi sistemlerine ait varlık ve uygulamaların hedeflenen kesinti süreleri kapsamında işler hale getirilmesinden,
- İş Sürekliliği Koordinatörü ve KYK'ya yeterli bilgi aktarımı sağlamaktan,
- İş birimlerine yedekleme, kurtarma, geri dönüş stratejileri ve iş sürekliliği sağlamada uygulanabilir öneriler geliştirmekten,
- Olası bir ofis kaybı durumunda kritik personelin iletişim kanallarının olağanüstü durum merkezi veya alternatif ofise yönlendirilmesinden,

YURT İÇİ SATIŞ BİRİMİ :

- Farklı acil durum senaryoları göz önünde bulundurularak olası bir acil durum anında hangi servisin, sürecin veya uygulamanın kesintisinde hangi müşterilerin etkilendiğinin tespitine ilişkin dokümantasyonun oluşturulmasından,
- Bu dokümanın yılda bir kez kontrol edilmesinden, güncel tutulmasından ve İş Sürekliliği Koordinatörü'ne iletilmesinden,

Kurumsal İletişim Birimi:

- Müşteriler ve yayın organlarının zamanında ve doğru haber almasının teminine yönelik kullanılacak iletişim yöntemlerinin belirtildiği haberleşme stratejisinin dokümante edilmesinden,
- Bu dokümanın yılda bir kez kontrol edilmesinden, güncel tutulmasından ve İş Sürekliliği Koordinatörü'ne iletilmesinden,

Bilgi Güvenliği Sorumlusu:

İş sürekliliği risk yönetimi metodolojisinin geliştirilmesinden, ihtiyaç duyulan güncellemelerin sağlanmasından, risk tanımlama, değerlendirme ve ölçme süreçlerinin çıktılarının değerlendirilmesinden ve ilgili onay merciine sunulmasından, İş Sürekliliği Planı ve ilgili belgelerin incelenmesinden ve varsa riskin erken saptanması komitesine onay için önerilmesinden,

6. YÜRÜRLÜK

Bu uygulama talimatı; Yönetim Kurulu'nun 31.12.2019 tarih ve 2019/92 sayılı kararı kararı ile yürürlüğe girmiştir.

Bu uygulama talimatı, 17.12.2020 tarihinden itibaren geçerli olmak üzere Yönetim Kurulunun 17.12.2020 tarih ve 2020/78 sayılı kararı ile güncellenmiştir.

Bu uygulama talimatı, 31.12.2021 tarihinden itibaren geçerli olmak üzere Yönetim Kurulunun 31.12.2021 tarih ve 2021/119 sayılı kararı ile güncellenmiştir.

Bu uygulama talimatı, 20.12.2022 tarihinden itibaren geçerli olmak üzere Yönetim Kurulunun 20.12.2022 tarih ve 2022/150 sayılı kararı ile güncellenmiştir.

Bu uygulama talimatı, 17.11.2023 tarihinden itibaren geçerli olmak üzere Yönetim Kurulunun 17.11.2023 tarih ve 2023/108 sayılı kararı ile güncellenmiştir.

Bu uygulama talimatı, 27.12.2024 tarihinden itibaren geçerli olmak üzere Yönetim Kurulunun 27.12.2024 tarih ve 2024/142 sayılı kararı ile güncellenmiştir.

Bu uygulama talimatı, 31.12.2025 tarih ve 2025/172 sayılı Yönetim Kurulu Kararı doğrultusunda 31.12.2025 tarihinden itibaren güncellenmiştir.