

İŞ SÜREKLİLİĞİ VE ACİL DURUM PROSEDÜRÜ

Aura Portföy Yönetimi A.Ş.

Tarih: 20.03.2024

Sayı: PR.2024.01

Doküman Kodu: POL.KVVK.2024

İçindekiler

AMAÇ	2
KAPSAM.....	2
SORUMLULUKLAR	2
TANIMLAR.....	2
UYGULAMA.....	3
1. İş Sürekliliği Yönetimi.....	3
2. Bilgi Sistemleri Süreklilik Planının Test Edilmesi ve Güncellenmesi	4
TEMEL HEDEFLER VE SENARYOLAR	4
1. İŞ SÜREKLİLİĞİ PLANININ BAŞLATILMASI.....	6
2. TOPLANMA MERKEZİ.....	6
3. PERSONEL YÖNETİMİ.....	6
4. ACİL DURUM SENARYOLARI	6
Yangın.....	6
Deprem.....	7
Terörizm	7
5. BİLGİ TEKNOLOJİLERİ SÜREKLİLİK PLANI.....	8
İş Kurtarma Stratejileri	8
6. ACİL VE BEKLENMEDİK DURUM KOMİTESİ.....	9
7. İŞ SÜREKLİLİĞİNDE KESİNTİ OLDUĞUNDA ULAŞILACAK KRİTİK PERSONEL LİSTESİ.....	10
8. İŞ SÜREKLİLİĞİ SENARYOLARI	10
SENARYO A: Binaya Ulaşamaması.....	10
SENARYO B: BT Sistem Kesintisi	12
SENARYO C : Kritik Personele Ulaşamaması	13
YAPTIRIM.....	14
YÜRÜRLÜK.....	14

AMAÇ

İşbu prosedür, AURA PORTFÖY YÖNETİMİ A.Ş.'de yürütülen faaliyetlerin sürekliliğini sağlamak amacıyla acil ve Beklenmedik durumlar için alınması gereken önlemler ve müdahale şekillerini belirlemektir.

Şirket personeline, müşterilerine, aracı kurumlara, piyasa katılımcılarına, hissedarlarına ve 3. taraflara karşı olan yükümlülüklerini yerine getirmek için güvenli bir çevre oluşturmak, olağanüstü durumlar için hazırlıklı olmak, olay anında ve sonrasında yapılacak işlemleri tanımlamak, Şirket süreçlerine/aktivitelerine minimum kesinti ve zararla devam etmesini sağlamak amacıyla hazırlanmıştır.

KAPSAM

Şirket'in kritik iş süreçlerinin/aktivitelerinin sürekliliğini sağlayan iş sürekliliği planlaması ve yürütülmesinde; Sermaye Piyasası Bilgi Sistemleri Yönetimi Tebliği (VII-128.9) ile birlikte Portföy Yönetim Şirketleri ve Bu Şirketlerin Faaliyetlerine İlişkin Esaslar Tebliği (III-55.1) esasları çerçevesinde belirlenen faaliyetleri kapsamaktadır.

SORUMLULUKLAR

Bu prosedürün uygulanmasından Bilgi Teknolojileri Yöneticisi ve Genel Müdür başta olmak üzere tüm personel ve dışardan hizmet alınan firmalar sorumludur.

TANIMLAR

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 uygulamaları içeren dokümanlardan oluşan yazılı plan veya planlar bütünüdür.

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.

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.

Birincil Sistemler: Portföy Yönetimi faaliyetlerinin yürütülmesini ve Kanunda, Kanuna ilişkin alt düzenlemelerde ve ilgili diğer mevzuatta Portföy Yönetimi şirketleri için tanımlanan tüm sorumlulukların yerine getirilmesi açısından gerekli olan bütün bilgilerin, elektronik ortamda güvenli ve istenildiği an erişime imkan sağlayacak şekilde kaydedilmesini ve kullanılmasını sağlayan altyapı, donanım, yazılım ve veriden oluşan sistemin tamamıdır.

İkincil Sistemler: Birincil sistemler aracılığı ile yürütülen faaliyetlerde bir kesinti olması halinde, bu faaliyetlerin iş sürekliliği planında belirlenen kabul edilebilir kesinti süreleri içerisinde sürdürülür hale getirilmesini ve Kanunda, Kanuna ilişkin alt düzenlemelerde ve ilgili diğer mevzuatta portföy yönetimi

şirketleri için tanımlanan tüm sorumlulukların yerine getirilmesi açısından gerekli olan bütün bilgilere kesintisiz ve istenildiği an erişilmesini sağlayan birincil sistem yedekleridir.

İş Etki Analizi: İş süreçlerinin ve bir faaliyet kesintisinin iş süreçleri üzerinde yaratabileceği etkilerin analiz sürecidir.

Kesinti: Şirketin faaliyetlerinde veya bir sistemin fonksiyonlarında sürekliliğin, planlı geçişler haricinde mücbir sebeplerle sekteye uğramasıdır.

Maksimum Kabul Edilebilir Kesinti Süresi (MKEKS): Bir iş süreci veya bilgi teknolojileri bileşeni için Şirket'in kabul edebileceği kesinti süresini ifade eder.

Kabul Edilebilir Kesinti Süresi (KEKS): Kesintiye uğrayan iş sürecinin ne kadar süre sonra kabul edilebilir veri kaybı ile çalışır hale getirileceğine dair hedef süredir.

Kabul Edilebilir Veri Kaybı (KEVK): Kurumsal BT Hizmetini kaldığı yerden başlatmak için işlemi etkinleştirmesi amacıyla, bir hizmette kullanılan bilginin tekrar dönülmesi gereken nokta.

Acil ve Beklenmedik Durum Komitesi: Acil ve beklenmedik durumlarda koordinasyon, yönlendirme, bilgilendirme ve talimat vermeye yönelik olarak faaliyet gösteren komitedir. İş Sürekliliği Merkezi: Şirket merkezinde oluşan teknik kesintilerde ikincil sistemler üzerinden işlem yapılması için devreye girecek olan merkezdir.

Olağanüstü Durum Merkezi: Şirket ana sistemlerinin hizmet vermemesi durumunda, Portföy Yönetimi uygulamalarının belirlenen kapasitede çalışmasını temin edecek yedek sistemleri barındıran lokasyonu ifade eder.

UYGULAMA

1. İş Sürekliliği Yönetimi

- 1.1. Belirlenen politika ve alternatifler değerlendirilerek İş Sürekliliği ve Acil ve Beklenmedik Durum Planı hazırlanır ve Şirket içinde gerekli onayları alınarak yayımlanır.
- 1.2. İş Sürekliliği Yönetimi için ekip liderliğini, Bilgi Teknolojileri Yöneticisi üstlenir ve İş Sürekliliği Yönetimi için gerekli görevlendirmeleri Bilgi Teknolojileri Yöneticisi yapar. Hasar Tespiti, Acil ve Beklenmedik Durum Yönetimi, Kurtarma Yönetimi gibi konularda sorumlular atar ve bunu duyurur.
- 1.3. Bilgi Teknolojileri Yöneticisi ve birim yöneticileri bir araya gelerek, Süreçleri ve kesintiye uğramaları durumunda etkilerinin ne olacağını (İş Etki Analizi) inceleyerek, firma için kritik ve kontrol altında tutulması gereken süreçleri belirlerler. Bu bilgiler kritik süreçler ve destek sistemleri listesine eklenir. Ekip Kritik Süreçleri belirledikten sonra bunlara destek olan BT servislerini de listeye ekler. Liste Genel Müdür'ün onayına sunulduktan sonra ilgili süreçlerle ilgili iş sürekliliği çalışmaları başlatılır.
- 1.4. Acil ve beklenmedik durumların iş süreçlerine olası etkileri işe etki analizi ile belirlenen kritik iş süreçleri bütününde önceliklendirilir.
- 1.5. Her kritik süreç ve Destek BT servisi için Maksimum Kabul Edilebilir Kesinti Süresi (MKEKS), Kabul Edilebilir Kesinti Süresi (KEKS) ve Kabul Edilebilir Veri Kaybı (KEVK) değerleri yine Kritik Süreçler Listesi'ni hazırlayan ekip tarafından belirlenir.

- 1.6. Kritik İş Süreçleri kesintiye uğradığı zaman ulaşılabacak kişiler İş Sürekliliği Acil ve Beklenmedik Durum Planına işlenir.
- 1.7. İş Sürekliliği Yönetim Sistemi'nin geçerliliği iç kontroller ve Bilgi Güvenliği kural ve düzenlemelerine uygun olarak denetlenir ve geçerliliği kontrol altında tutulur.
- 1.8. Bilgi Teknolojileri Yöneticisi, Yönetim Gözden Geçirme toplantılarında Kritik Süreçleri tekrar gözden geçirir ve eklenen, kaldırılan veya değişen kritik süreçler için gerekli onayları alır.
- 1.9. Kritik süreçlerde, İş Sürekliliği Planı'nda yapılması gereken değişiklikler, aksaklık veya eksiklikler mail yolu ile ilgili birim yöneticilerine bildirir. Birim yöneticileri gerekli değişikliklerin yapılmasını sağlar.
- 1.10. Destek hizmeti alınmasının, planlananın dışında sonlanması veya kesintiye uğraması durumlarına ilişkin risklerin yönetilmesine uygun bir çıkış stratejisi belirlenir.
- 1.11. İş sürekliliğine etkisi olabilecek bilgi teknolojileri satın alma sözleşmelerinde, iş etki analizi değerlendirme sonuçlarına uygun hükümlerin bulunması sağlanır.

2. Bilgi Sistemleri Süreklilik Planının Test Edilmesi ve Güncellenmesi

1. Düzenli aralıklarla yapılan testlerle Bilgi Sistemleri Süreklilik Planının yeterliliği ölçülür.
2. Stres testleri ile alt yapının dayanıklılığı ölçülmesi, sızma ve performans testleri düzenli aralıklarla yapılacak testlere dahil edilir.
3. Testler daha önceden belirlenen senaryolara uygun olacak şekilde gerçekleştirilir. Sonuçlar kaydedilir.
4. Testlerin sonucunda hazırlanan raporlar üst düzey yönetime sunulur.
5. Testlerde tespit edilen eksiklerin giderilmesine yönelik aksiyonlar alınır ve gerekli olması durumunda Bilgi Sistemleri Süreklilik Planı güncellenir.

TEMEL HEDEFLER VE SENARYOLAR

İş Sürekliliği Planları'nın temel hedefi, bir kesinti ya da olağanüstü durum sonrasında Şirket'in kritik süreçlerini/aktivitelerini belirlenmiş kabul edilebilir süreler içerisinde aktif hale getirmektir.

Diğer hedefler aşağıdaki gibi detaylandırılabilir:

- Şirket çalışanlarını ve müşterilerini korumak, sağlık ve refahından emin olmak,
- Şirket varlıklarının korunmasını sağlamak, zararı en aza indirmek,
- Olağanüstü durumun yarattığı tehditleri kontrol etmek, gerekli önlemleri almak,
- Olayın büyüklüğünü değerlendirmek, karşılaşılan zararı en aza indirmek,

- Yasal yükümlülüklerin her an ve her zaman yerine getirilmesini sağlamak,
- Şirket'in marka imajına ve saygınlığına zarar getirmeden korumak,
- Acil ve beklenmedik durum sırasında hataların oluşmasını önleyici prosedürleri devreye almak, uygulamak ve iş yapış şekillerindeki hataları önlemek,
- Kritik faaliyetleri belirlenen süreler içerisinde başlatmak ve iletişimi yönetmek,
- Acil ve beklenmedik durum sonrasında ortaya çıkan sorunları ve sonuçları değerlendirmektir.

Şirket, İş Etki ve Risk Analizi çalışmasını da değerlendirerek aşağıdaki senaryolar için planın oluşturulmasına karar verilmiştir.

- A. Merkez ofisin kullanımına engel teşkil eden bir durumun yaşanması,
- B. Bilgi sistemleri kesintisi,
- C. Kritik personele ulaşamaması,

İş Sürekliliği Planı kapsamında dikkate alınan varsayımlar aşağıdaki gibidir:

- Alternatif lokasyon altyapı sistemleri kullanılabilir durumdadır.
- Çalıştırılacak uygulamalar ve işletilecek süreçler/aktiviteler için kabul edilebilir kesinti süreleri ve veri kurtarma noktası hedefleri, analiz sırasında belirlenen değerler ile uyumlu haldedir.
- BT bileşenleri için gerekli veri kurtarma noktası hedeflerine uygun yedekleme mekanizmaları kurulmuş ve test edilmiş durumdadır.
- Uzaktan çalışma durumu için gerekli donanımlar, donanım üzerindeki uygulamalar (laptop, VPN, telefon), hesaplar hazır durumdadır.
- Acil ve beklenmedik durumda görev alacak ekiplerin hem kendi hem ekip üyelerinin hem de diğer ekiplerdeki üyelerin erişim bilgileri mevcuttur. Kullanılabilen tüm iletişim araçları ile haberleşme sağlanır.
- Süreçlerin/aktivitelerin gerçekleştirilmesi için bağımlı olunan kurum ve kuruluşlar ile iletişim kurulabilir durumdadır, kontak kişilerin erişim bilgileri mevcuttur.
- Acil ve beklenmedik durumda çalışacak minimum personel sayısı ve hangi personelin çalışacağı belirlenmiş durumdadır. Bu personel, acil ve beklenmedik durumda nasıl davranacakları, kimlerle bağlantıya geçecekleri ve işlerini nasıl devam ettirecekleri konusunda bilgi sahibidir.
- Olağanüstü durum süresince ortaya çıkacak ek masrafları onaylamak üzere bir ya da birden fazla Üst Yönetici (Yönetim Ekibi) hazır bulunur.

1. İŞ SÜREKLİLİĞİ PLANININ BAŞLATILMASI

Şirket, acil ve beklenmedik/kontrol dışı durum kaynaklı ve hizmet kesintileri yaratabilecek olaylar için senaryolar oluşturmuş, bu tür durumlarda alınacak aksiyonları belirlemiştir. Yaşanan kesintinin 12 saat içerisinde geri kazanılamayacağını tespit edilmesi durumunda Genel Müdür tarafından olağanüstü durum ilan edilerek İş Sürekliliği Planı devreye alınır.

Planın başlatılma karar süreci, eğer acil ve olağanüstü durum çalışma saatleri içerisinde gerçekleştiyse durumun saptanmasından itibaren 2 (iki) saat içerisinde, çalışma saatleri dışında gerçekleştiyse 4 (dört) saat içerisinde tamamlanır.

Genel Müdür'ün vereceği karara istinaden durumun kritikliğine göre iş süreçlerinin tamamının ya da sadece kritik olanların çalışmasına karar verilebilir. Olağanüstü durumun ilanı sonrasında personel ve yönetim kadrosuna gerekli bilgilendirmeler yapılır.

Belirlenen sayıda personel karar verilen alternatif çalışma sahasına gider ya da çalışmalarına evden devam eder. İş Kurtarma Ekipleri görevli oldukları kritik iş süreçleri için hazırlanan kurtarma planlarını uygular ve mevcut durumu düzenli olarak raporlar. Acil ve Beklenmedik Durum Ekipleri ise olaya müdahale eder.

2. TOPLANMA MERKEZİ

Mesai saatleri içerisinde meydana gelen bir olağanüstü durum veya kesintide Yönetim Kurulu Şirket merkezinde toplanır. Binanın kullanılamaz durumda olması halinde üyeler cep telefonları aracılığıyla birbirleri ile iletişim kurarlar. İlk değerlendirmenin ardından üyeler hasar görmemiş ise Şirket merkezinde toplanırlar, fiziksel olarak toplanmaya gerek görülmezse telekonferans yoluyla (mümkünse) bir araya gelirler.

Mesai saatleri dışında meydana gelen bir olağanüstü durum ya da kesintide, cep telefonları ile Yönetim Kurulu ve Bilgi Teknolojileri Yöneticisi birbiriyle iletişim kurar. İlk değerlendirmenin ardından üyeler hasar görmemiş ise Şirket merkezinde toplanırlar, fiziksel olarak toplanmaya gerek görülmezse telekonferans yoluyla (mümkünse) bir araya gelirler.

3. PERSONEL YÖNETİMİ

Olağanüstü durum sonrası alınan kararlar doğrultusunda çalışanlar ve yönetim kadrosuna gerekli bilgilendirmeler Bilgi Teknolojileri Yöneticisi tarafından yapılır. Ana ilke, herkesin bilmesi gerektiği kadar bilgilendirilmesidir.

4. ACİL DURUM SENARYOLARI

Yangın

Yangını çağrıştıracak bir durum ile karşılaşıldığında (duman, yanık kokusu, vb.) ya da doğrudan yangın tespit edildiğinde çalışanların yapması gerekenler aşağıda belirtilmiştir:

1. Bir yangın tehlikesi fark edildiğinde ofiste bulunan Yangın Aksiyon Planına uygun hareket edilmesi gereklidir. Bina Acil ve Beklenmedik Durum Yöneticisi'nin bilgilendirilmesi yapılacak ilk işittir.
2. Duman detektörlerinin yangını algılamadığı durumlarda personel tarafından yangın

ihbar butonları kullanılır. Yangın ihbar butonları, ortamda yangın belirtilerinin fark edilmesi halinde manuel olarak bina güvenlik sistemi üzerinden yangın alarmı vermeyi sağlar.

3. Çalışanlar, ofiste bulunan Acil ve Beklenmedik Durum Ekipleri tablosunda tanımlı ekiplerin talimatları doğrultusunda çalışma ortamındaki gerekli güvenlik önlemlerini alarak bulunduğu alanı hızlı ve dikkatli bir şekilde terk eder ve bina için belirlenen Acil ve Beklenmedik Durum Toplanma Alanına gider.
4. Tahliyeler Acil Çıkış Merdivenleri kullanılarak gerçekleştirilir. Kesinlikle asansör kullanılmaz. Yıl içinde yapılan acil ve Beklenmedik durum tatbikatlarına çalışanların katılımı sağlanır ve tahliye refleksi çalışanlara yerleştirilir.
5. Bina Acil ve Beklenmedik Durum Yöneticisi tarafından ilgili acil ve Beklenmedik Durum Merkezlerine (AFAD, İtfaiye, Cankurtaran, polis, vb.) bilgi verilir.

Deprem

Deprem sarsıntuları başladığında çalışanlar tarafından yapılması gerekenler aşağıda belirtilmiştir:

1. Bir deprem tehlikesi fark edildiğinde ofiste bulunan Deprem Aksiyon Planına uygun hareket edilmesi gereklidir. Bina Acil ve Beklenmedik Durum Yöneticisi'nin bilgilendirilmesi yapılacak ilk iştir.
2. Çalışanlar; dolap gibi devrildiğinde yaralayıcı olabilecek eşyalardan uzak durarak, başını çanta, minder, kitap, klasör gibi eşyalarla koruyarak kendine güvenli bir yer bulur. Burası kolon, perde duvarlarının yanı ya da masa altları olabilir. Masanın altına girilip baş iki el ile örtülerek cenin pozisyonunda üzerine düşen eşyalardan korunur.
3. Çalışanlar, Acil ve Beklenmedik Durum Ekibi'nin talimatları doğrultusunda çalışma ortamındaki gerekli güvenlik önlemlerini alarak bulunduğu alanı hızlı ve dikkatli bir şekilde terk eder ve bina için belirlenen Acil ve Beklenmedik Durum Toplanma Alanına gider.
4. Tahliyeler Acil Çıkış Merdivenleri kullanılarak gerçekleştirilir. Kesinlikle asansör kullanılmaz. Yıl içinde yapılan acil ve Beklenmedik durum tatbikatlarına çalışanların katılımı sağlanır ve tahliye refleksi çalışanlara yerleştirilir.
5. Bina Acil ve Beklenmedik Durum Yöneticisi tarafından ilgili acil ve Beklenmedik Durum Merkezlerine (AFAD, İtfaiye, Cankurtaran, polis, vb.) bilgi verilir.

Terörizm

Terörist saldırısının (ayaklanma, savaş vb.) söz konusu olduğu durumlarda yapılması gerekenler aşağıda açıklanmıştır:

1. Bina Acil ve Beklenmedik Durum Yöneticisi tarafından ilgili acil ve beklenmedik durum merkezlerine (Polis, İtfaiye, Cankurtaran, polis, vb.) bilgi verilir.
2. Binanın tahliyesine polis ile beraber karar verilir, binadan tahliye olan çalışanlar bina için belirlenen Acil ve Beklenmedik Durum Toplanma Alanına gider.

- Acil ve Beklenmedik Durum Ekibi olaya Bina Acil ve Beklenmedik Durum Yöneticisi ile koordineli olarak müdahale eder.

5. BİLGİ TEKNOLOJİLERİ SÜREKLİLİK PLANI

İş Kurtarma Stratejileri

Şirket'in temel iş kurtarma stratejileri aşağıdaki gibidir:

- Öncelikli süreçlerin ve sistemlerin tespiti için tüm iş birimleri ile yapılan iş etki analizlerinin sonucunda belirlenen Maksimum Kabul Edilebilir Kesinti Süresi (MKEKS) ve Kabul Edilebilir Veri Kaybı (KEVK): bilgileri kullanılır.
- Sistem Odası, Olağanüstü Durum Merkezi ve içerisindeki sistemler bu doğrultuda olağanüstü duruma hazırlanır.
- Maksimum Kabul Edilebilir Kesinti Süresi ve Kabul Edilebilir Veri Kaybı 5 ayrı zaman dilimine yayılır:

KURTARMA ZAMANI	ÖNEM DERECESİ	ÖNCELİĞİ
0-2 SAAT	ÇOK ACİL	YÜKSEK-1.ÖNCELİK
2-12 SAAT	ACİL	YÜKSEK-1.ÖNCELİK
12-24 SAAT	ÖNEMLİ	ORTA- 2.ÖNCELİK
24-48 SAAT	NORMAL	ORTA- 2.ÖNCELİK
48 SAAT ÜSTÜ	DÜŞÜK	DÜŞÜK- 3.ÖNCELİK

- Yüksek öncelikli aktivitelerin kurtarılmasına önem verilir.
- İş kurtarma faaliyetleri temel olarak aşağıdaki 2 yöntemden birisi ile yapılır:
 - İşlemlerin manuel olarak devam ettirilmesi (çalışma alanından bağımsız olarak)
 - Sistem Odası'nda bulunan yedek sistemler veya Olağanüstü Durum Merkezi'nde bulunan sistemler aracılığıyla faaliyetlerin devam ettirilmesi.
- İlk aşamada bina bağımsız çalışabilen ve uygulamalara uzaktan bağlantı hakkı verecek çalışanlar (çalışmalarını bireysel olarak devam ettirebilecek) belirlenir, gerekli bilgilendirmeler yapılır, ilgili altyapı ve kaynaklar hazırlanır.

7. Çalışanlar çalışmalarını Şirket tarafından tahsis edilmiş dizüstü bilgisayarlara kurulu VPN bağlantısı üzerinden gerçekleştirir.
8. Olağanüstü durum'da çalışmak üzere minimum personel sayısı, çalışan bilgileri ve yedekleri önceden belirlenir. Bu çalışanlara olağanüstü durumda nasıl davranacakları, kimlerle bağlantıya geçecekleri ve işlerini nasıl devam ettirecekleri konusunda bilgi verilir.
9. Medya ile iletişimi, mevcut durum ile ilgili kamu ve özel kurum bilgilendirmeleri Genel Müdür'ün talimatları kapsamında gerçekleştirilir.
10. İş kurtarma faaliyetleri, planlarda yazıldığı gibi belirlenen personel tarafından yerine getirilir. BT Birimi son kullanıcı desteği, saha gözetimi ve koordinasyonun sağlanması konularında görevlidir.
11. BT altyapı hizmetleri ilk önce ayağa kaldırılır.
12. Olağanüstü durum süresince ortaya çıkacak ek masrafları onaylamak üzere bir ya da birden fazla üst yönetici hazır bulunur.

6. ACİL VE BEKLENMEDİK DURUM KOMİTESİ

Acil ve Beklenmedik Durum Komitesi'ne Şirket'in Genel Müdürü komite başkanı unvanı ile başkanlık eder ve herhangi olağanüstü bir durumda personeli izinden çağırarak, geçici görevlendirme yapmak ve şirketin rutin faaliyetlerini sürdürmeye yönelik kararları alma konusunda tam yetkilidir.

Komite Başkanı ve/veya komite üyelerinin yokluğu halinde mevcut en üst düzey yöneticinin talimatlarına uyulacaktır.

Acil ve Beklenmedik Durum Komitesi yönetim kurulu kararı ile belirlenir ve bu kişilerin unvan ve iletişim bilgileri Kurul, MKK, Takasbank ve Kurul'ca belirlenecek diğer kuruluşlara bildirilir.

Komite, acil ve beklenmedik durum ve alınan önlemleri ivedilikle Kurul'a bildirir. Rutin ve zorunlu bildirimler mevcut durum değerlendirmesi sonrası en uygun yöntem kullanılarak yazılı veya sözlü olarak yapılacaktır. Bildirimler şirket kayıtlarının yedeklerinin kullanılması yoluyla gerçekleştirilecektir.

Görev	İsim	Unvan	Telefon	E-Posta
KOMİTE BAŞKANI	İSMAİL ERDEM	Genel Müdür	0532 376 61 85	ismail.erdem@auraportfoy.com.tr
KOMİTE ÜYESİ	CEM KARABABA	Satış ve Paz. Direktörü	0532 645 58 03	Cem.karababa@auraportfoy.com.tr

7. İŞ SÜREKLİLİĞİNDE KESİNTİ OLDUĞUNDA ULAŞILACAK KRİTİK PERSONEL LİSTESİ

ADI SOYADI	GÖREVİ	TELEFON	E- POSTA
İSMAİL ERDEM	GENEL MÜDÜR	0532 376 61 85	ismail.erdem@auraportfoy.com.tr
ERDAL ALTINÖZ	BİLGİ TEKNOLOJİLERİ YÖNETİCİSİ	0532 645 58 03 0530 150 99 99	erdal.altinoz@abida.com.tr
FİLİZ YILDIZ	OPERASYON - YETKİLİSİ	0506 593 89 92	filiz.yildiz@auraportfoy.com.tr
ALİ OKAY	PORTFÖY YÖNETİCİSİ	0541 309 43 13	ali.okay@auraportfoy.com.tr
ARZU ODABAŞI	GENEL MÜDÜR YARDIMCISI	0533 411 90 55	arzu.odabasi@auraportfoy.com.tr
HASAN ÇOLAKOĞLU	RİSK YÖNETİCİSİ	0532 251 33 50	hasan.colakoglu@auraportfoy.com.tr
ERKİN ÇAKMAK	MÜFETTİŞ / İÇ KONTROL	05073845640	erkin.cakmak@auraportfoy.com.tr
CEM SULTAN KARABABA	SATIŞ VE PAZARLAMA DİREKTÖRÜ	0532 645 58 03	cem.karababa@auraportfoy.com.tr

8. İŞ SÜREKLİLİĞİ SENARYOLARI

SENARYO A: Binaya Ulaşılammaması

Şirket taşınmaz varlıklarına olan etkinin detaylı değerlendirilmesi:

Şirket'in taşınmaz varlıklarının ve diğer kaynaklarının zarar görmesi durumunda, tekrar kullanılabilir duruma gelmesi için gereken zaman ve maliyetlerin değerlendirilmesidir. Tekrar kullanılabilir duruma gelemeyecek olan varlıkların/kaynakların belirlenmesi ve ilgili paydaşlarla (Üst Yönetim Ekibi) paylaşılmasını da içerir.

Çözümün tanımlanması:

Sürecin normale dönmesi için uygulanması gereken çözüm, Şirket'in varlıklarının ne denli etkilendiğine bağlı olarak değişir. Bu durumda uygulanacak olan çözüm detaylı bir analizin sonucunda ortaya çıkarılır.

Binaya ulaşılammaması durumunda üç farklı çözüm değerlendirilebilir:

- Eğer bina tamir edilemez bir biçimde hasar görür ya da yıkılırsa, ilk aşamada personel, uzaktan erişimle evlerinden Şirket tarafından tahsis edilmiş dizüstü bilgisayarlara kurulu VPN bağlantısı ile çalışılır.
- İhtiyaç durumunda başka bir binada yer satın alma ya da kiralama seçeneği değerlendirilir.

c. Herhangi bir sebepten dolayı binaya geçici olarak ulaşılamaması durumunda, geri dönüşün sağlanabilmesi için aşağıdaki konularda gereken adımlar atılır:

- Yapısal hasar,
- Su tesisatı,
- İletişim,
- Hijyen ve sağlık konuları,
- Yapısal veya sistemsel hasarlar dışında, Şirket merkezi binasının olduğu bölgenin kapalı olması ya da kamu güvenliği tehdit eden ve geçici olarak binaya ulaşımın olmamasına yol açan durumlarda, ilk olarak durumun ne kadar süreceğine yönelik bir analiz yapılır ve uygun çözüm uygulanır.

Çözümün Uygulanması:

Binaya ulaşımın olmadığı bu senaryoda, süreçlerin devamlılığını sağlamak için yeni bir lokasyona taşınmak için aşağıdaki işlemlerin yapılması gerekmektedir.

- Telefonların yönlendirilmesi
- Süreçlerin devam etmesi için gereken evrakların, belge ve klasörlerin taşınması (Araç kiralama)
- Binaya giriş yetkilerinin tanımlanması

Devreye alınan İş Sürekliliği Planı'ndan uygun bir biçimde geri dönüş sağlanarak normal operasyonlara devam etmek gerekmektedir. Bu amaçla aşağıdaki adımlar gerçekleştirilmelidir:

- Geri dönüş prosedürlerinin oluşturulması,
- Olağanüstü durumda kullanılan sistemlerden normal durumda kullanılan sistemlere dönülmesi,
- Olağanüstü durumda kullanılan ekipmanların iade edilmesi aşağıda yer alan konulara ilişkin bilgilerin yönetilmesi kritik öneme sahiptir:
 - Zarar gören insan kaynağı
 - Ana ve yedekler sistemler
 - Üçüncü taraflar, piyasa ve müşteriler (Önemli müşteriler)
 -

Normal süreçlere geçiş, şartlara uygun olarak kademeli şekilde uygulanır. Hangi çözümün ve yöntemin uygulanması gerektiği, anın şartlarına ve mevcut çözümlere göre değerlendirildiği gibi aynı zamanda çözümün ayrı bir kesintiye neden olmaması/riskinin düşük olması da göz önünde bulundurulur.

Normalleşme sürecinin takip edilmesi:

Süreçlerin normalleşmesi safhasında ve yeni temin edilen ya da onarılan kaynakların kullanılmaya başlanmasını takip eden birkaç gün, Acil ve Beklenmedik Durum Ekibi ve İş Kurtarma Ekibi mevcut durumu izler ve gözlemler. Sorun yaşanması durumunda en kısa sürede müdahale ve çözüme odaklanır. İzlenmesi gereken süreçlerden bazıları aşağıda belirtilmiştir:

- Bütün cihazların, ekipmanın ve iletişim sistemlerinin kontrol edilmesi
- Altyapı sistemlerinin performans değerlerinin kontrol edilmesi için koordinasyonun sağlanması

SENARYO B: BT Sistem Kesintisi

Şirket varlıklarına olan etkinin detaylı değerlendirilmesi:

Şirket'in BT sistemlerinin kesintiye uğraması durumunda, tekrar kullanılabilir duruma gelmesi için gereken zaman ve maliyetlerin değerlendirilmesidir. Tekrar kullanılabilir duruma gelebilecek olan varlıkların/kaynakların belirlenmesi ve Şirket Üst Yönetimi ile paylaşılmasını da içerir.

Çözümün tanımlanması:

Sürecin normale dönmesi için uygulanması gereken çözüm, Şirket'in varlıklarının ne denli etkilendiğine bağlı olarak değişir. Bu durumda uygulanacak olan çözüm detaylı bir analizin sonucunda ortaya çıkarılır.

Bilgi Teknolojileri sistem kesintisi durumunda üç farklı çözüm değerlendirilebilir:

- Eğer kesinti uzun süreli ise durum BT birimine iletilir ve Olağanüstü Durum Merkezinden çalışmalara devam edilir.
- Kesinti durumu sadece Şirket merkezinde ortaya çıkarsa kullanıcılar internet erişiminin olduğu herhangi bir yerde Şirket tarafından tahsis edilmiş dizüstü bilgisayarlar kurulu VPN bağlantısı ile bilgi sistemleri altyapısına erişebilir.

Çözümün Uygulanması:

BT sistem kesintisinin olduğu bu senaryoda, süreçlerin devamlılığını sağlamak amacıyla Olağanüstü Durum Merkezi devreye alınacak ise hizmet alınan şirket BT birimi ile iletişime geçilmelidir.

Kullanıcılar tahsis edilen yerler dışında başka bir lokasyonda çalışmalarına devam edecekler ise bu durumu ve iletişim bilgilerini birim yöneticilerine iletmeleri gerekmektedir.

Devreye alınan İş Sürekliliği Planı'ndan uygun bir biçimde geri dönüş sağlanarak normal operasyonlara devam etmek temel hedeftir. Bu amaçla aşağıdaki adımlar gerçekleştirilmelidir:

- Geri dönüş prosedürlerinin oluşturulması,
- Olağanüstü durumda kullanılan sistemlerden normal durumda kullanılan sistemlere dönülmesi,
- Olağanüstü durumda kullanılan ekipmanların iade edilmesi aşağıda yer alan konulara ilişkin bilgilerin yönetilmesi kritik öneme sahiptir:
 - Zarar gören insan kaynağı
 - Ana ve yedekler sistemler
 - Üçüncü taraflar, piyasa ve müşteriler (Önemli müşteriler)

Normal süreçlere geçiş, şartlara uygun olarak kademeli şekilde uygulanır. Hangi çözümün ve yöntemin uygulanması gerektiği, anın şartlarına ve mevcut çözümlere göre değerlendirildiği gibi aynı zamanda çözümün ayrı bir kesintiye neden olmaması/riskinin düşük olması da göz önünde bulundurulur.

Normalleşme sürecinin takip edilmesi:

Süreçlerin normalleşmesi safhasında ve yeni temin edilen ya da onarılan kaynakların kullanılmaya başlanmasını takip eden birkaç gün, Acil ve Beklenmedik Durum Ekibi ve İş Kurtarma Ekibi mevcut durumu izler ve gözlemler. Sorun yaşanması durumunda en kısa sürede müdahale ve çözüme odaklanır. İzlenmesi gereken süreçlerden bazıları aşağıda belirtilmiştir:

- Bütün cihazların, ekipmanın ve iletişim sistemlerinin kontrol edilmesi

- Altyapı sistemlerinin performans değerlerinin kontrol edilmesi için koordinasyonun sağlanması

SENARYO C : Kritik Personele Ulaşılamaması

Şirket varlıklarına olan etkinin detaylı değerlendirilmesi:

Kritik Şirket personeline ulaşılabilmesi durumunda ilgili birim yöneticileri ve Genel Müdür ile ortak bir değerlendirme yaparak ne kadar süreyle bu personele ulaşamayacağı, yerine yeni personel istihdam edilip edilmeyeceği konusunu netleştirir.

Çözümün tanımlanması:

Sürecin normale dönmesi için uygulanması gereken çözüm, kritik personele ulaşılabilmesinin etkisine bağlı olarak değişir. Buradan yola çıkarak iki farklı durumu değerlendirebiliriz:

- İnsan kaynağı kalıcı olarak kullanılamayacak durumda ise, çözüm, Şirket içinden transferler ya da Şirket dışından yeni kaynakların işe alınması olacaktır.
- İnsan kaynağı geçici olarak kullanılamıyor ise, çözüm süreye bağlı olarak değerlendirilir ve uygulanır. Geçici görevlendirme (personel/birim) ya da dış kaynak kullanımı (geçici personel istihdamı) uygulanabilir çözümler arasındadır. Personel görevine geri döndüğü zaman yerine göreve getirilen kişinin/kişilerin işleri sorunsuz olarak devretmesi gerekmektedir.

Her iki seçenekte göreve getirilen yeni personel için eğitimler ve yönlendirme çalışmaları gerçekleştirilmelidir.

Çözümün Uygulanması

Kritik personele ulaşamadığı bu senaryoda, çözümün etkin şekilde uygulandığından emin olmak için ilgili birim tarafından gerçekleştirilmesi gereken adımlar aşağıda sıralanmıştır:

- Eski kullanıcı hesabının kapatılması (geçici/kalıcı) ve yeni göreve getirilen personel için yeni kullanıcı hesabının oluşturulması ya da eski kullanıcı hesabının (varsa) güncellenmesi
- Süreçlerin devam etmesi için gereken evrak, belge ve klasörlerin yeni göreve getirilen personele verilmesi

Devreye alınan İş Sürekliliği Planı'ndan uygun bir biçimde geri dönüş sağlanarak normal operasyonlara devam etmek gerekmektedir. Bu amaçla aşağıdaki adımlar gerçekleştirilmelidir:

- İşlemleri geçici olarak yapan personelin işleri uygun şekilde devretmesi
- Yeni açılan kullanıcı hesaplarının kapatılması, güncellenen hesapların eski haline getirilmesi sistemlerden kullanıcı hesaplarının kapatılması

Aşağıdaki paydaşlara gerekli bildirimlerin yapılması önemlidir:

- İnsan Kaynakları
- Yedek birimler/yedek personel/geçici personel
- Üçüncü taraflar, piyasa ve müşteriler (önemli müşteriler)

Normal süreçlere geçiş, şartlara uygun olarak kademeli şekilde uygulanır. Hangi çözümün ve yöntemin uygulanması gerektiği, anın şartlarına ve mevcut çözümlere göre değerlendirildiği gibi aynı zamanda çözümün ayrı bir kesintiye neden olmaması/riskinin düşük olması da göz önünde bulundurulur.

Normalleşme sürecinin takip edilmesi:

Süreçlerin normalleşmesi safhasında ve yeni temin edilen ya da onarılan kaynakların kullanılmaya başlanmasını takip eden birkaç gün, Acil ve Beklenmedik Durum Ekibi ve İş Kurtarma Ekibi mevcut durumu izler ve gözlemler. Sorun yaşanması durumunda en kısa sürede müdahale ve çözüme odaklanılır.

YAPTIRIM

Bu Politika ve Kanun'da belirtilen düzenlemelere uygun olarak çalışmayan tüm personel hakkında Disiplin Prosedürü hükümleri uygulanır.

YÜRÜRLÜLÜK

İşbu Politika, Yönetim Kurulu Kararı ve onay tarih itibarıyla yürürlüğe girer. Şirketin yasal düzenlemelere uygun bir şekilde Politika 'da değişiklik yapma hakkı saklıdır. Kanun ile Politika hükümlerinin çelişmesi halinde yürürlükteki mevzuat hükümleri uygulanacaktır.

EK-1 KRİTİK BT SÜREÇLERİ

KRİTİK BT SİSTEMLERİ/SÜREÇLERİ

	KRİTİK BT SİSTEMLERİ	Kurtarma Süresi	Geri Kazanım Önceliği	Yedekleniyor mu? (E/H)
1	Infina Infleks (Portföy Yönetimi, E-defter,e-fatura,dosya işlemleri) İnfina	0-2 SAAT	Çok Acil	Evet
2	Active Directory & Dosya Sunucusu- (Aura merkez)	0-2 SAAT	Çok Acil	Evet
3	Web sunucu	0-2 SAAT	Çok Acil	Evet
4	QNAP (Aura merkez)	0-2 SAAT	Çok Acil	Evet
	Risk Uygulaması (Aura merkez)	0-2 SAAT	Çok Acil	Evet
5	Exchange Mail sunucu (Abida)	0-2 SAAT	Çok Acil	Evet
	5651 Log Sunucusu (Aura merkez)	0-2 SAAT	Çok Acil	Evet
6	Matriks Trader	0-2 SAAT	Çok Acil	Evet
7	İnternet Erişimi (Türk Telekom, Fix Net)	0-2 SAAT	Çok Acil	Evet
8	Bulut IP Santral (Tescom)	0-2 SAAT	Çok Acil	Evet
9	Takasbank Bağlantısı	0-2 SAAT	Çok Acil	Evet
10	Viop API Bağlantısı	0-2 SAAT	Çok Acil	Evet
11	Office uygulamaları (Office 365, Windows 10)	2-12 SAAT	Acil	Evet
12	Yedekleme (Veeam Backup-Aura Merkez)	2-12 SAAT	Acil	Evet
13	Yedekleme (İnfina)	2-12 SAAT	Acil	Evet
14	Sunucu Güvenliği	2-12 SAAT	Acil	Evet
15	Network Güvenliği	2-12 SAAT	Acil	Evet
16	Yat.Fonları Risk Yönetimi (Tera)-Mail İletişim	2-12 SAAT	Acil	Evet
17	Gayrimenkul Yat.Fonları Risk Yön. (Odifin)-Mail İletişim	2-12 SAAT	Acil	Evet