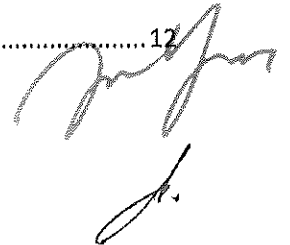


ACİL VE BEKLENMEDİK DURUM PROSEDÜRÜ

Doküman Sahibi	Finansal Yönetim ve Bilgi Teknolojileri
Doküman No	
Versiyon No	
YK Karar Tarihi No	
Gözden Geçirme Tarihi	
Yayın Tarihi	

Table of Contents

1. GİRİŞ	2
1.1. Amaç Ve Kapsam	2
1.2. Sorumluluk	2
1.3. Tanımlar ve Kısaltmalar	2
2. GENEL PRENSİP VE ESASLAR	3
3. UYGULAMA	3
3.1. Acil Durum Yönetimi	3
3.1.1. Kriz Yönetimi Raporlaması	3
Binaya Yönelik Raporlama (Merkez Ofis): İnsan kaynakları ve idari işler	3
Kriz Yönetimi ve Kriz Alarm Seviyeleri	6
3.1.3 Olağanüstü Durum ve Kriz Yönetim Organizasyonu	7
Kriz Yönetim Ekibi Sorumlulukları	7
Kriz Yönetimi Ekibi Olay Anı Uygulamaları	8
3.1.4 İş Etki Analizleri ve Risk Analizi	9
İş Etki Analizleri	9
3.1.5 Kritik Kaynaklarda Oluşan Kayıplara Yönelik Planlama	9
Çalışma Lokasyonu Yer Değiştirmesi (Re-lokasyon)	9
Re-lokasyon Evreleri	9
Re-lokasyon Ön Koşulları ve Planlama Varsayımları	9
Ulaşım	9
Çalışma Saatleri	9
Konaklama & Yemek	10
Çalışmayı Durdurma Kararı	10
Uzaktan çalışmada yaşanabilecek servis kesintilerine yönelik planlama	10
İnsan Kaynakları	10
Bilgi Sistemleri	11
Destek Kaynakları (elektrik, su, doğal gaz)	11
Destek Hizmeti ve Servis Sağlayıcıları	12



Siber Saldırılar	12
İletişim	12
İç İletişim	12
Dış İletişim	13
Geçiş ve Geriye Dönüş Planlaması	13
Test Planlaması	13
Kalan Riskler	14
4. YÜRÜRLÜK	14
5. DOKÜMAN TARİHÇESİ	14

1. GİRİŞ

1.1. Amaç Ve Kapsam

Bu doküman; deprem, terörist saldırı, sistem kesintileri, siber saldırılar vs. gibi yaşanabilecek felaketler sonrasında iş sürekliliğini sağlamak ve kurumun dayanıklılığını artırmak amacıyla hazırlanmıştır.

Bu doküman Fiba Yatırım Menkul Değerler A.Ş.'nin

- Esentepe / Şişli adresindeki Genel Müdürlük binasının kurtarma planlamasını içermektedir.

Bu politika tüm Fiba Yatırım personelini kapsar.

1.2. Sorumluluk

İşbu prosedür Yönetim Kurulu Kararıyla yürürlüğe girer ve üzerinde yapılacak bütün değişikliklerin Yönetim Kurulu tarafından onaylanması gerekmektedir.

Bu politikanın uygulanmasından, uygulamanın takibinden, gerçekleştirilmesinden, ilgili form ve belgelerin arşivde saklanması, gerektiği zaman geciktirilmeksizin güncellenmesinden ilgili Fiba Yatırım birimleri sorumludur.

1.3. Tanımlar ve Kısaltmalar

Banka: Fiba Banka A.Ş.

Fiba Yatırım: Şirket veya Aracı Kurum olarak anılacaktır.

FBYTKYE: Fiba Yatırım kriz yönetim ekibi (Genel Müdür, Bilgi Teknolojileri GMY, Satış ve Pazarlama GMY, Risk Yönetimi, Finansal Yönetim Direktörü CFO, İnsan kaynakları ve idari işler)

Müşteri: Çerçeve Sözleşme'yi imzalayan ya da adına imzalanan gerçek ya da tüzel kişi

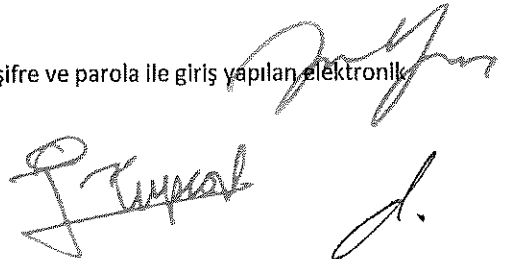
GTP veya Sistem: Şirket ana bilgi işlem sistemi

Borsa/BİAŞ/BİST/İMKB: Borsa İstanbul Anonim Şirketi

MKK: Merkezi Kayıt Kuruluşu

Takasbank: İstanbul Takas ve Saklama Bankası Anonim Şirketi

Sanal Şube: Fiba Yatırım'a alt internet adresinden, müşteriye verilmiş şifre ve parola ile giriş yapılan elektronik ortam veya mobil uygulamalar



2. GENEL PRENSİP VE ESASLAR

Finansal Yönetim Bölümü, SPK, Borsa İstanbul, Merkezi Kayıt Kuruluşu, Takasbank, MASAK ve diğer yasal kurumlarda düzenlenmiş her türlü kararlara uygun şekilde işlemleri gerçekleştirmek kaydetmek ve raporlamak zorundadır.

Acil ve Beklenmedik Durum Prosedürü Esası bu prensip ve esaslar doğrultusunda hazırlanmıştır.

3. UYGULAMA

3.1. Acil Durum Yönetimi

Acil durum hemen müdahale ya da reaksiyon gerektiren ciddi olay veya durum olarak tanımlanmaktadır.

Acil durum yönetiminin hedefi, felaket durumunda elverdiği ölçüde kaza kayıplarını ve diğer kayıpları en aza indirmektir.

Acil durum yönetiminde sorumluluk, Fiba Yatırım Menkul Değerler A.Ş. Genel Müdürlük binasında hizmet veren İnsan Kaynakları Bölümü'ne aittir.

3.1.1. Kriz Yönetimi Raporlaması

Çalışana Yönelik Raporlama : İnsan Kaynakları

Olağanüstü durum ve iş sürekliliği planlamasında en önemli unsur insan kaynağıdır. Bu nedenle, Fiba Yatırım Menkul Değerler A.Ş. insan kaynağına özel önem vermektedir. Olağanüstü durumda insan kaynaklarına yönelik alınan ilk raporlama adımları aşağıdadır.

- Binanın tahliyesi sağlanır.
- FBYTKYE çalışmasına başlar ve ilk raporlama yapılır;
- Çalışan ve Aileleri için Afet Sonrası ilk tespitler, olası ihtiyaçlar değerlendirilerek raporlanır;
- Çalışan ve Aileleri için Yaşam Destek Alımları için ihtiyaçlar teyit edilir ve raporlanır;
- FBYTKYE üyelerine ön ve detaylı rapor çalışan özelinde raporlanır.

Tahliye Raporlaması (Ofis saatlerinde): Çalışanların, müşterilerin ve ilgili alanlarda bulunan kişilerin can güvenliği tüm diğer unsurlardan önceliklidir.

Bu planlar özetle aşağıda belirtilen unsurları içermektedir;

Tahliye sağlanır,

binadaki çalışan hakkında raporlama yapılır. (Fiziksel Güvenlik)

- Önleyici tedbirleri ve alarm prosedürleri (kim, ne, ne zaman vs.)
- "Önce güvenlik" kuralları
- Alarm esnasında yapılacaklar ve acil müdahale yönlendirmeleri
- Tahliye sonrası toplanılacak noktalar
- Tahliyenin gerçekleştiğinden emin olmak amaçlı prosedürler

Binaya Yönelik Raporlama (Merkez Ofis): İnsan kaynakları ve idari işler

Ön rapor: Olayın hemen ardından azami 1 saat içinde, olay mahalline en yakın ya da müdahale eden güvenlik personeli tarafından yapılacak rapordur. Amaç; olayın ne olduğu, çalışanların ya da çevredeki insanların zarar görüp görmediği, hasarın ilk belirlemelere göre boyutunun acil olarak yetkililere ve yöneticilere bildirilmesidir. Acil durum bina tahliye raporlamaları da

3



eklenir.(İdari işler)

Ön Rapor:

- 7/24 Güvenlik Merkezi'nin uzaktan veriyle FBYTKYE'ye raporlaması
- Fiziki güvenlik personelinin görevde olduğu lokasyonlara yönelik raporlaması

Detaylı rapor: Olay tamamıyla kontrol altına alındıktan sonra yöneticilere ve kriz yönetim ekibine sunulmak üzere olayla ilgili incelemeler sonucunda elde edilen detaylı ve kesin bilgilerle yapılan raporlamadır. İlgili raporlamada olayın nedeni, zarara yönelik detaylı veriler, düzeltme süresi gibi konular belirtilir. (İdari işler)

- Ön rapordaki ilk tespitlerin ilgili sorumlularca detaylandırılması
- Operasyonel Dashboard (Tüm sorumlularca hazırlanır)
- Oluşan acil durumun fiziki hasar raporlamasını : İdari İşler bölümü yapar.

Hazırlanan rapor idari işler tarafından Kriz Yönetim Ekibi'ne sunulur. Kriz Yönetim Ekibi'nin fiilen aktive edilmemiş olması durumunda Kriz Yönetim Ekibi üyelerinin tamamına elektronik posta vb iletişim yoluyla bilgilendirme yapılır.

Ön Rapor ve Detaylı raporlamalarda ve FBYTKYE bilgilendirmelerinde bulunması gereken temel içerikler (5N1K):

- Ne-olayın ne olduğu
- Nerede-olayın yaşandığı nokta
- Ne zaman-olayın ne zaman oluşmaya başladığı
- Neden-olayı doğuran sebeplere yoğunlaşılması
- Nasıl-olayın nasıl oluştuğu
- Kim-olayın hangi ekip/süreç/altyapı/sistemden oluştuğu

Teknoloji ve Altyapıya Yönelik Raporlama (Veri Merkezi fiziken dahil):

Oluşan olay sonucunda sistemde oluşabilecek muhtemel hasarlar ve sorunlar Bilgi Teknolojileri ekiplerince ivedilikle incelenir. Bilgi Teknolojileri ekipleri Fiba Yatırım Kriz Yönetimi Ekibi'nin alacağı kararların doğru bilgi üzerinden alınmasını sağlamak üzere iki aşamalı şekilde rapor hazırlar. BT ile ilgili kriz yönetimine karşı sorumludur. BT prosedürlerinde kriz akışını sunar. BT ekibi ön rapor ve detaylı raporu kriz yönetimine/ FBYTKYE sunar.

Bilgi sistemlerine yönelik detaylı planlamalar Bilgi Sistemleri bölümünce yapılan plan ve prosedürlerde yer almaktadır.

Ön Rapor: Olayın hemen ardından yaşanan olay sonucu etkilenen sistemler ve hizmetlerin neler olduğuna, kesinti varsa giderilebileceği tahmini süreye yer verilir.

Detaylı Rapor: İş sürekliliği planlarının aktive olmasına ya da kurtarma zamanı hedeflerinden uzun kesinti yaşanmasına ya da maddi kayıp oluşmasına neden olan olaylardan sonra hazırlanır. Asgari olarak, olayın neden ve sonuçlarının açıklandığı, tekrarlama ihtimali, alınan ve alınması gereken önlemlerin detaylandırıldığı bir içeriği bulunur.

Ön rapor, FBYTKYE'nin ve ilgili iş birimlerinin krize yönelik alacağı aksiyonu belirleyecek olması nedeniyle mümkün olan en hızlı şekilde oluşturularak ilgililerle paylaşılmalıdır. Kriz Yönetim Ekibi'nin fiilen aktive edilmemiş olması durumunda Kriz Yönetim Ekibi üyelerinin tamamına eposta yoluyla bilgilendirme yapılır. Olayın boyutuna bakılmaksızın Üst Yönetim, İnsan Kaynakları, Bilgi Teknolojileri, Risk Yönetimi, Teftiş ve Masak Uyum ve İç Kontrol bilgilendirilir.



İstanbul'daki ana sistem ve bağlantılarında yaşanacak bir olumsuzluk durumunda hizmet Ankara'daki veri merkezinden sağlanır. Ankara'da kurulu yedek sistemler tüm olağan ve olağanüstü durumlar karşısında hizmet verecek şekilde planlanmaktadır.

Veri Merkezinin tüm hizmetleriyle ya da tüm müşterileri etkileyen bir kısım hizmetleriyle kesintiye uğraması durumunda yedeklerin aktivasyon kararı Bilgi Teknolojilerinin vereceği teknik destek ve tahmini kesinti süresi ve alternatifleri içeren bilgilendirme ile; Fiba Yatırım Kriz Yönetimi Ekibi; FBYTKYE'nin ivedi toplanmasının mümkün olmadığı durumlarda BT'den sorumlu GMY tarafından alınır. Lokal etkili kesintilerde BT ekipleri kendi inisiyatifleri ile ya da ilgili bölümle varılacak mutabakatla alternatif çözümleri devreye alabilir.

Ağ Bağlantısı, Ana sistem odasının ve Ankara'da kurulu yedek veri merkezinin (ODM) birimlere hizmet sağlayabilmesi amacıyla ağ bağlantısının kesintisiz sağlanması gerekmektedir.

Uygulama Alt Yapısı, İş etki analizlerinde belirlenen ve onaylanan hedeflere yönelik yedeklenen ve yedeklerin kaldırılmasında uyulması gereken kurtarma zamanı hedefi ve kurtarma noktası hedeflerine uygun olarak planlama yapılmaktadır.

İletişim Alt Yapısı, Her türlü iletişim çeşitliliği BT tarafından detaylandırılmıştır. Rutin kontroller BT tarafından yapılır.

İlk saatlerde nelerin etkilendiğine yönelik bilgi: Bu bilgileri BT en hızlı şekilde tespit eder ve çözüm öneri ile birlikte kriz komitesine iletir.

1. (Deprem Anından İtibaren En Geç Bir Saat İçinde) Ön Bilgi/Rapor Sistem Odası Durumu, Uygulamaların Çalışırılığı:

- Sistem odasında hasar var mı?
- Uygulamalar ayakta mı?
- Kritik sunucular ve veri depolama üniteleri çalışır durumda mı?

Network Bağlantı Durumları, İç ve Dış Bağlantılar:

- Ana network bağlantılarının durumu nedir? (İç ve dış bağlantılar, ilgili entegrasyonlar)
- Alternatif bağlantı yolları devrede mi?
- İletişim altyapısı, şirket telefonları vb.

Kanal ve Ürün Kesintileri:

- Sanal şube, mobil uygulama gibi tüm kanallar çalışır durumda mı?
- Borsa İstanbul, Takasbank, MKK sistemlerine bağlantı sorunsuz çalışıyor mu?
- Tüm enstrümanlarda emir iletimi, para transferleri gibi yatırım ürünlerinde kesinti var mı?

VPN ve Diğer Alt Yapıların Çalışırılığı:

- VPN bağlantıları ve uzaktan çalışma imkanları aktif mi?
- Yedekleme sistemleri devrede mi?

Tahmin Edilen Sebep ve Çözüm Süresi:

- Çalışmayan sistemlerin tahmini arıza sebepleri.
- Sorunların ne kadar sürede çözülebileceğine dair ön tahminler.
- Bilgi Güvenliği ile etkileşimli

2. Detaylı Rapor: (Depremden Sonraki <24 Saat İçinde ve devamında)

İletilen bilgiler gelişmelerin detayları netleştikçe aktarılan, daha kapsamlı bir analiz oldukça ve

5 



5N1K yaklaşımıyla detaylı bilgi sağlayarak iyileştirme süreçlerinin planlanmasına yardımcı olacaktır.

Detaylı Sistem Odası İncelemesi:

- Fiziksel hasarın detaylı raporu (fotoğraflar, videolar, hasar tespitleri).
- Çalışmayan cihazların listesi ve hasar durumları.

Network ve İletişim İncelemeleri:

- Tüm network bağlantılarının detaylı durumu.
- Yedek bağlantıların ve acil durum hatlarının etkinliği.

Dijital Kanallar ve Ürün İncelemeleri:

- Tüm dijital hizmetlerinin performans ve erişilebilirlik raporu.
- Kesinti yaşanan ürünlerin detaylı incelemesi ve çözüm önerileri.

Alt Yapı ve Yedekleme İncelemeleri:

- VPN, uzaktan erişim ve diğer kritik altyapı hizmetlerinin durumu.
- Yedekleme sistemlerinin etkinliği ve veri kaybı olup olmadığı.

İnsan Kaynağı ve Lojistik İncelemeleri:

- BT personelinin durumu ve olay anındaki müdahaleleri.
- Lojistik destek ve ekipman ihtiyaçları.

İyileştirme ve Önleyici Tedbir Önerileri:

- Yaşanan sorunlar ve gelecekte benzer durumlarda alınacak önlemler.
- Kısa, orta ve uzun vadeli iyileştirme önerileri, DR Planları geliştirmeleri

Kriz Yönetimi ve Kriz Alarm Seviyeleri

Fiba Yatırım'da "Yeşil Durum", "Sarı" ve "Kırmızı" olmak üzere 3 seviyeli Kriz Alarm'ı bulunmaktadır.

Alarm Seviyesi	Etki	Açıklama	Müdahale Sorumlusu
Yeşil Durum	Düşük		Kriz süreci devreye alınmaz. Kriz süreci devreye alınmaz. Günlük iş akışları ve BT Olay yönetimi devrededir.
Sarı Alarm	Orta	Bir ya da birden fazla bölümün faaliyetlerinde kesinti oluşması nedeniyle, - bazı ürünlerde ve hizmetlerde kesinti oluşması - bu ürün ve hizmeti	Bilgilendirme/Raporlamalar: İlgili bölüm ve bağlı olduğu üst yönetimin koordinasyonunda BT ilgili bölümün kendi personeli tarafından çözüm üretilir. FBYTKYE raporlama yapan sorumlular bilgilendirme ve raporlarını iletirler. İlgili kesintinin sistem kaynaklı olması durumunda ;



		kullanılan bir kısım kurum içi ve dışı müşterinin işlemlerini gerçekleştirememesi durumudur.	Veri Merkezinin tüm hizmetleriyle ya da tüm müşterileri etkileyen bir kısım hizmetleriyle kesintiye uğraması durumunda yedeklerin aktivasyon kararı Bilgi Teknolojilerinin vereceği teknik destek ve tahmini kesinti süresi ve alternatifleri içeren bilgilendirme ile; kısmi durumlarda BT'den sorumlu GMY tarafından alınır. Lokal etkili kesintilerde BT ekipleri kendi inisiyatifleri ile ya da ilgili bölümle varılacak mutabakatla alternatif çözümleri devreye alabilir. Toplanma: FBYTKYE virtual toplanır. Krizin büyümesi durumunda ya da gerekli görülmesi durumunda FBYTKYE fiziki toplanır.
Kırmızı Alarm	Yüksek	Bir ya da birden fazla belirlenen kesintiye uğraması nedeniyle tüm ürün ve hizmetlerde kesinti yaşanması Kriz süresi otomatik olarak devreye girer.	Bilgilendirme/Kapanılma: FBYTKYE ve raporlama ve pazarlama birimleri bilgilendirilme ve raporlanmaktadır. Müdahale: FBYTKYE koordinasyonunda gerekli tüm birimlerin katılımıyla sağlanır.

Sarı Alarm ve Kırmızı Alarm seviyesine girmeyen düşük etkili olaylarda çözüm ilgili bölümün, ilgili destek ekiplerinden alacağı yardımlar ile oluşturulur. Olay sonrasında kayıp oluşması halinde FBYTKYE ekibine bilgi verilir.

3.1.3 Olağanüstü Durum ve Kriz Yönetim Organizasyonu

Olağanüstü durum, günlük süreç ve akışlardan farklı şekilde davranmayı gerektiren her türlü durum olarak nitelendirilmektedir.

Fiba Yatırım'da oluşan acil durumlarda "Önce Güvenlik" prensibiyle önce personelin güvenliğinin sağlanması önemlidir. Personelin güvenliğinin sağlanmasının ardından işin kesintisiz devamının sağlanması amacıyla diğer kaynakların korunması ve durumuna yönelik raporlama yapılması gerekmektedir. Acil ve refleks tepkiler gereken bu süreçlere yönelik aksiyon planlarına "Acil Durum Yönetimi" kısmında yer verilmektedir.

Kriz Yönetim Ekibi Sorumlulukları

Olağanüstü durumlarda etkin tepki verilmesi için refleks tepkileri verecek ekiplerin harekete geçmesinin ardından bu ekiplerden ve diğer bilgi kanallarından aldığı bilgilerle olayın çerçevesini belirleyip etkin çözüm üretecek ekip ya da ekiplerin olması gerekmektedir. Fiba Yatırım'da bu amaç için bir "Fiba Yatırım Kriz Yönetim Ekibi (FBYTKYE)" oluşturulmaktadır. FBYTKYE üyelerinin yönlendirmesi ile bilgi alınacak personel isimleri değişebilir ve toplantılara davet edilebilirler. FBYTKYE'nin asgari sorumlulukları aşağıda ifade edilmektedir.

Sorumluluk	Görev
Başkan	Genel Müdür
Başkan Yrd.	Bilgi Teknolojileri GMY
Başkan Yrd.	Satış Pazarlama GMY
Kriz Koordinatörü	Finansal Yönetim Direktörü
Üye	İnsan Kaynakları ve İdari İşler




Üye	Risk Yönetimi
-----	---------------

Fiba Yatırım Kriz Yönetimi Ekibi Temel Sorumlulukları;

- Krizin boyutunu belirleyerek, planların ve sistemlerin aktivasyonunu gerçekleştirmek; bölüm manuel ve ,planlarını, bulunuyorsa otonom süreç ve kararlarını devreye almak
- Yaralanma ve kayıplı olaylarda ilgililere destek sağlamak, (İK)
- Kaynakların krizde uygun ve optimal kullanımını sağlamak,
- Bilgi Teknolojilerinin yedek sistemlerinin aktivasyonuna yönelik karar almak, (Kırmızı alarm seviyesinde tam kapsamlı yedek sistemlere geçiş durumunda FBYTKYE, Sarı Alarm durumunda düşük kapsamlı geçişlerde iş birimi BT'nin bilgilendirmesi doğrultusunda karar mercidir.)
- İşin kurtarılmasında çalışan personelin ihtiyaçlarına yönelik destek sağlamak,
- Lokasyon, ekipman ve teknoloji ihtiyaçlarına yönelik kararlar almak,
- İnsan kaynakları temini konusunda destek sağlamak, yönetimini sağlamak (İK)
- Medya, kamu ve halkla ilişkileri yürütmek (Pazarlama ve Digital kanallar),
- Kurum içi ve dışı iletişimi düzenlemek (Pazarlama ve Digital Kanallar),
- Kriz anında Şirket'in en üst düzey karar mercii olarak görev yapmak.

Kriz Yönetimi Ekibi Olay Anı Uygulamaları

Toplantı Yeri konusunda, krizin şekli ve olayların gelişimine göre Kriz Yönetimi Ekibi'nin tüm üyelerinin olay hakkında bilgilendirilmesinin ardından uygun herhangi bir alanda veya uzaktan toplanılması mümkündür. Amaç, Kriz Yönetim Ekibi'nin olaydan sonra en hızlı şekilde toplanarak edinilen veriler ışığında aksiyon planlaması yapması ve aksiyon almasıdır.

Toplanma ve Karar Sayısı; FBYTKYE'nin çoğunlukla birlikte toplanması esas hedeftir. Bununla birlikte olağanüstü durumlar esnasında tüm ekibin bir araya gelerek toplanması mümkün olmayabilir. Bu gibi durumlarda daha az sayıda katılımı toplanılması mümkündür ancak oluşan ekibin FKYE adına karar alabilmesi için Başkan ya da Başkan Yardımcısından en az birinin ya da onların yetkilendirdiği bir başka üyenin başkanlığında toplanılması ve bu oluşacak ekipte 2 üyenin yer alması gerekmektedir. Kararların oy birliğiyle alınması esas hedef olmakla beraber, karar alınması için salt çoğunluk yeterlidir. Üyeler yerine geçici olarak görevlendirilen vekiller ekibin doğal üyesi kabul edilmektedir.

Toplantının Kayıt altına alınması; Katılımcıların durumuna göre tutanak hazırlama sorumluluğu Başkan veya vekili tarafından uygun bir katılımcıya delege edilir. Olağanüstü durumda toplantıyı yazılı kayıt altına almanın güçlüğü düşünülerek, toplantının sesli kaydının yapılması uygun olur.

FBYTKYE'nin Dağılıma Kararı; FBYTKYE toplantıları kısa ve amaca yönelik karar alma odaklı olarak yapılır. FBYTKYE olağanüstü durum ve etkileri sürdüğü süre içinde düzenli ya da ihtiyaca bağlı olarak toplanır. Kriz süresi boyunca her toplantının bitiminde toplantıya başkanlık eden katılımcının bir sonraki olağan toplantının zamanını belirlemesi, açıklaması ve mümkünse katılımcılardan bir sonraki toplantıdan önce nelerin istendiğini özetlemesi beklenmektedir. FBYTKYE'nin görevinin sonlandığına yönelik karar Başkan tarafından açıklanır. Başkanın görevi başında olamayacak olması durumunda Başkan Yardımcısı ya da vekil olarak atanacak kişi başkanın sorumluluklarını yürütür. Toplantı Salonunda, ihtiyaç olan asgari ekipman, iş sürekliliği plan veya planlarının son hali kayıt edilir.

3.1.4 İş Etki Analizleri ve Risk Analizi

İş Sürekliliği ve olağanüstü durum planlamasında temel amaç, Şirketin sürdürülmesine önem verdiği temel operasyon ve faaliyetlerinin kesintisiz sürdürülmesi, iş sürekliliğini sağlamak ve kurumun dayanaklılığını artırmaktır. Bu operasyon ve faaliyetler iş birimleri beyanları ile, Şirket'in genelinde uygulanan İş Etki Analizleri sonucunda belirlenmiştir. Bunun yanı sıra, Şirket'in iş sürekliliği planlamasında kaynakları etkin kullanmak amacıyla gerçekleştirdiği ve riskleri belirlemeye yönelik Risk Değerlendirmesi çalışması yapılmıştır.

İş etki analizlerindeki bütüncül yaklaşımdan dolayı, süreçlerin bireysel değerlendirmelerdeki kritikliği, konsolide çalışmalarımızda farklılık gösterebilir. Bu değişiklikler, bölümler arasındaki bağımlılıklar, sürecin destekleyici kaynaklarına olan bağımlılıklar ve kaynak kritiklikleri dikkate alınarak değerlendirilir. Nihai olarak, iş etki analizi konsolide raporları göz önünde bulundurulmalıdır.

İş Sürekliliği planlamasının temelini oluşturan çalışmalar geniş olarak değerlendirme raporlarıyla birlikte hazırlanır. Risk Analizleri yönetiminin sorumluluğu, İnsan Kaynakları Bölümüne aittir.

İş Etki Analizleri

Kurum genelinde yapılan İş Etki Analizleri özet raporunda yer verilmektedir. Kurtarma süresi ve noktası hedefleri İş Etki Analizi raporunda detaylı olarak ayrıca belirtilmiştir.

3.1.5 Kritik Kaynaklarda Oluşan Kayıplara Yönelik Planlama

Fiba Yatırım'da olağanüstü durum sonucunda kritik kaynaklarda yaşanabilecek kayıplarda uygulanacak temel yaklaşımlar bu bölümde belirtilmektedir.

Çalışma Lokasyonu Yer Değiştirmesi (Re-lokasyon)

Re-lokasyon Evreleri

Fiba Yatırım'da temel iş sürekliliği planlaması 5 iş günlük kesinti yaratacak olağanüstü durumlara yönelik yapılmaktadır. Çalışanlar uzaktan çalışmaya devam etmekte olup; gerekli teknik altyapı oluşturulduğundan çalışanların ikametleri re-lokasyon olarak değerlendirilebilecektir. Bununla birlikte büyük bir deprem gibi etkisi yüksek ve olağan çalışma koşullarına dönüşü 5 günden uzun sürebilecek felaketlerde ilk 5 günden sonra yapılacak planlamaların Fiba Yatırım Kriz Yönetim Ekibi tarafından yapılması ve uygulamaya alınması öngörülmektedir.

Re-lokasyon Ön Koşulları ve Planlama Varsayımları

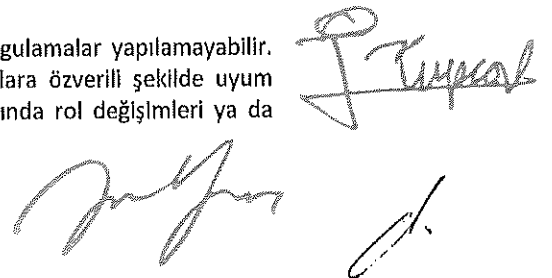
Re-lokasyon kararı Acil Durum ekibi ve BT teknik ekiplerinin vereceği raporlar doğrultusunda "Sarı Alarm" düzeyinde FBYTKYE bilgilendirilerek bölüm yönetimi ve ilgili üst düzey yönetici tarafından, "Kırmızı Alarm" düzeyinde FBYTKYE tarafından verilecektir.

Ulaşım

Fiba Yatırım Genel Müdürlük binasında alternatif çalışma alanlarına ulaşım olayın gelişimine, büyüklüğüne ve imkanlara bağlı olarak farklılıklar gösterebilir. İlgili kararlar FKYE tarafından verilecektir.

Çalışma Saatleri

Olağanüstü durumlarda çalışma şartları ve süresinde standart uygulamalar yapılamayabilir. Personelden geçici bir süre için oluşabilecek bu olağanüstü şartlara özverili şekilde uyum sağlaması beklenmektedir. Aynı görevi yapabilecek personel arasında rol değişimleri ya da vardiyalı çalışma gündeme gelebilir.



Konaklama & Yemek

Olağanüstü durum esnasında personelin iş yerinden evine dönüşü kısa süreli mümkün olmayabilir. Personelin konaklamasına yönelik otel rezervasyonları ve yemek temini gibi unsurlar İnsan kaynakları tarafından planlanır. Bununla birlikte uzaktan çalışma döneminde çalışanlar evlerinde uzaktan bağlantı ile faaliyetlerini sürdürmektedirler.

Riskler

Olağan çalışma ortamında işin gereğine göre çeşitli uygulamalar (özel alan, ayırıcı yapılanma, limitli bilgi paylaşımı vs.) yapılmaktadır. Olağanüstü durumda çeşitli departmanlardan personelin aynı alanı kullanması planlanabilir. Aynı alanı kullanmaktan dolayı oluşabilecek riskleri personelin gizlilik ilkelerine uyarak ve sorumluluğuna yönelik işlere odaklanarak asgariye indirmesi beklenmektedir. Çalışanlar evlerinde uzaktan bağlantı ile faaliyetlerini sürdürmektedirler. Bununla birlikte çalışanların rol ve sorumluluklarını göz önünde bulundurarak kesintisiz işlerini nasıl devam ettireceklerine yönelik ekip içerisinde planlamalarını yapmaları beklenmektedir. Bununla ilgili olarak Şirketimiz İnsan Kaynakları önderliğinde rol ve sorumluluk çalışmaları sürdürülmekte ve teşvik edilmektedir. Aynı zamanda coğrafi riskler de göz önünde bulundurulduğunda, coğrafi yedekliliği sağlamak adına çalışanların bölge dışı ve Şirketimiz lokasyonlarında çalışmaları için gerekli organizasyonlar sağlanmaya devam etmektedir.

Çalışmayı Durdurma Kararı

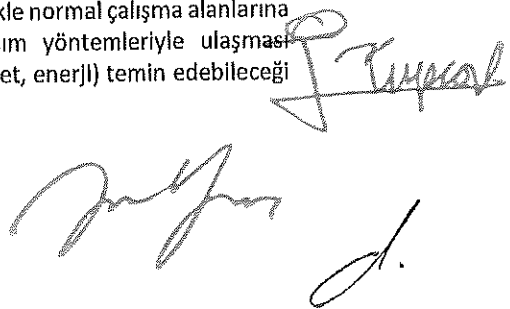
Herhangi bir acil durumun gerçekleşmesi sonucunda; Genel Müdürlük binasının çalışamaz duruma gelmesi veya çalışılmasının riskli görülmesi durumunda Komite tarafından yapılacak değerlendirme sonucunda geçici olarak personelin çalışmasını durdurma kararı alınabilir. Alınan karar FBYTKYE'nin onayı ile yürürlüğe geçirilir. Çalışmayı durdurma süresinin ne kadar olacağı Komite'nin durum tespiti ve Üst Yönetim'e sunulan çözüm zaman planı çerçevesinde belirlenir. Komite tarafından çalışmayı durdurma kararı alındığında, ekipler ve Olağanüstü Durum Merkezi'ne geçecek olan hayati personel haricindeki tüm personele ikinci bir talimata kadar çalışılmayacağı duyurularak, personel evlerine gönderilir. Evlerine gönderilen tüm personelin tüm iletişim kanalları açık olarak göreve çağrılmayı beklemesi gerekmektedir. Çalışmayı durdurma kararının personele duyurulması İnsan Kaynakları Bölümü koordinasyonunda gerçekleştirilir. Özlük hakları ve diğer konulara yönelik olarak Denetim Grubu'na bilgi verilir. Denetim Grubu'nun görüşleri doğrultusunda ve üst yönetim onayı ile yöntem belirlenir.

Uzaktan çalışmada yaşanabilecek servis kesintilerine yönelik planlama

Uzaktan çalışma esnasında şehir genelinde yaşanabilecek uzun süreli internet ve elektrik kesintileri durumunda evden çalışmanın sonlandırılması ve ofis ortamında çalışmaya dönülmesi gerekebilir.

Şehir genelinde yaşanacak bu gibi kesintilerde, kesintinin sebebinin ve süresinin belirlenmesi için yetkililerle temasa geçilmesi ardından kesintinin Şirket geneli için hizmet kesintisine ve işlemlerin tamamlanamamasına sebebiyet vereceğine kanaat getirilmesi durumunda ilgili iş birimi yöneticileri FBYTKYE'yi bilgilendirerek ekipleri için Şirket lokasyonlarında çalışmaya dönüş kararı verebilir. Bütün Şirket geneline uygulanacak bir karar alınması gerekmesi durumunda FBYTKYE koordinasyonu ile ilerlenir.

Şirkete dönüş kararı verilmesi ardından; çağrılan personelin ivedilikle normal çalışma alanlarına diz üstü bilgisayar gibi donanımını da alarak alternatif ulaşım yöntemleriyle ulaşması gerekmektedir. Bunun yanı sıra personelin ilgili kaynakları (internet, enerji) temin edebileceği alternatif alanlarda çalışması da mümkündür.

İnsan Kaynakları

Olağanüstü durum ve iş sürekliliği planlamasında en önemli unsur insan kaynağıdır. Bu nedenle Fiba Yatırım insan kaynağına özel önem vermektedir. Olağanüstü durumda insan kaynaklarına yönelik alınan önlemler aşağıdadır.

Fiba Yatırım acil durum ve tahliye planlarında; çalışanların, müşterilerin ve ilgili alanlarda bulunan kişilerin can güvenliği tüm diğer unsurlardan önceliklidir.

- Önleyici tedbirleri ve alarm prosedürleri (kim, ne, ne zaman vs.)
- "Önce güvenlik" kuralları
- Alarm esnasında yapılacaklar ve acil müdahale yönlendirmeleri
- Tahliye sonrası toplanılacak noktalar
- Tahliyenin gerçekleştiğinden emin olmak amaçlı prosedürler

Bilgi Sistemleri

İş sürekliliği planlamasındaki başarının en önemli unsuru bilgi sistemleri kurtarma planlamasıdır. Bilgi sistemlerine yönelik detaylı planlamalar Bilgi Sistemleri bölümünce yapılan planlamalarda yer almaktadır. Bilgi Sistemleri bölümünün yapacağı ve yöneteceği FBYTKYE raporlamalarına raporlama başlığında yer verilmiştir.

İstanbul'daki ana sistem ve bağlantılarında yaşanacak bir olumsuzluk durumunda hizmet Ankara'daki veri merkezinden sağlanır. Ankara'da kurulu yedek sistemler tüm olağan ve olağanüstü durumlar karşısında hizmet verecek şekilde planlanmaktadır.

Veri Merkezinin tüm hizmetleriyle ya da tüm müşterileri etkileyen bir kısım hizmetleriyle kesintiye uğraması durumunda yedeklerin aktivasyon kararı Bilgi Teknolojilerinin vereceği teknik destek ve tahmini kesinti süresi ve alternatifleri içeren bilgilendirme ile; Fiba Yatırım Kriz Yönetimi Ekibi; FBYTKYE'nin ivedi toplanmasının mümkün olmadığı durumlarda İcra Komitesi tarafından ya da kısmi durumlarda BT'den sorumlu GMY tarafından alınır. Lokal etkili kesintilerde BT ekipleri kendi inisiyatifleri ile ya da ilgili bölümle varılacak mutabakatla alternatif çözümleri devreye alabilir.

İş etki analizleriyle belirlenen kritik uygulamaların ODM'den hizmet verebilmesi için yeni yatırımlar planlandığı gibi ODM projesi halen yürütülmektedir.

Ağ Bağlantısı, Şirket merkezinde kurulu ana sistem odasının ve Ankara'da kurulu yedek veri merkezinin (ODM) birimlere hizmet sağlayabilmesi amacıyla ağ bağlantısının kesintisiz sağlanması gerekmektedir.

Uygulama Alt Yapısı, İş etki analizlerinde belirlenen ve onaylanan hedeflere yönelik yedeklenen ve yedeklerin kaldırılmasında uyulması gereken kurtarma zamanı hedefi ve kurtarma noktası hedeflerine uygun olarak planlama yapılmaktadır.

İletişim Alt Yapısı, İşin sürdürülmesinde önemli unsurlardan biridir. Olağan yapıda, e-posta, iş telefonu ve yöneticilerin kullanımına sunulan akıllı telefonlarla iletişim sağlanmaktadır. Bu sistemler bazı noktalarda birbirine bağlı olmakla birlikte olayın gelişimine bağlı olarak birbirinin alternatifi olarak kullanılabilir. Olağan üstü durumlarda gerekmesi durumunda personelin cep ve ev telefonu, özel eposta adresi, sosyal iletişim ağları da iletişim için kullanılabilir. Bu iletişim araçları ile ilgili bazı kısıtlara yönelik açıklamalara aşağıda yer verilmiştir.

Cep telefonu iletişimi, geniş etkili olağanüstü durumlarda şebeke yoğunluğu ve jammer tarzı sinyal kesicilerin aktif olduğu durumlarda kullanılamayabilir.

Cep telefonuna mesaj gönderilmesi, birden fazla kişiye ulaşılmasında etkin bir yöntem olmakla beraber mesajın alıcı tarafından okunup okunmadığına yönelik kesin bilgi alınamayacaktır.

Destek Kaynakları (elektrik, su, doğal gaz)

Elektrik, su, doğal gaz gibi çalışma ortamında bulunması zorunlu kaynaklar tüm lokasyonlarda bulunmaktadır. Her ne kadar çeşitli binalarda bu kaynakların sürekliliğini sağlamak üzere



jeneratör, su deposu vs. gibi alternatifler oluşturulmuş olmakla birlikte bu konular bu planlamada yer almamaktadır.

İdari işler, bina yönetimleri ve servis sağlayıcılarla ilgili destek kaynaklarını kesintisiz sağlamak üzere uygun sözleşmeleri yapmaktadır.

Bu kaynaklarda oluşacak kesintilerin re-lokasyon ihtiyacı doğurması halinde FBYTKYE relokasyon kararı verir.

Destek Hizmeti ve Servis Sağlayıcıları

Fiba Yatırım kendi personel ve sistemleri yanı sıra bazı süreç ve fonksiyonlarını gerçekleştirmek amacıyla grup içinden ya da dış kurumlardan servis ve destek hizmetleri almaktadır. Bu servis ve hizmetler iş etki analizlerinde belirlenmiştir.

Bu servis ve hizmetlere yönelik oluşturulan sözleşmelerde iş sürekliliğini sağlamaya yönelik iş sürekliliği çerçevesini ve sorumluluğunu belirleyen maddeler bulunmaktadır. Bunun yanı sıra kritik hizmetlerin birden fazla kurumdan alınması ile alternatifli çalışma imkanları oluşturulması sağlanmaktadır.

Alınan hizmetlerin bilgi sistemlerine yönelik bağlantı yedeklemesi gibi iş sürekliliği alternatif çözümleri Bilgi Teknolojileri bölümü tarafından sağlanmaktadır.

Siber Saldırıları

Fiba Yatırım 'ın sistem, alt yapı, uygulama vb. unsurlarına yönelik siber saldırıya maruz kaldığı konusunda en küçük bir şüphe duyulması durumunda dahi FBYTKYE'ye bilgilendirme yapılır.

FBYTKYE, BT'den Sorumlu Genel Müdür Yardımcısı'nın yönlendirme ve bilgilendirmelerini dikkate alarak kanal veya tüm işe yönelik aksiyonlar alır. İç ve dış iletişim ile alınacak kararların uygulaması bu dokümanda belirtilen iş sürekliliği ve kriz yönetim akışları paralelinde gerçekleştirilir.

İletişim

İletişim iç ve dış iletişim olmak üzere iki başlık altında özetlenmektedir. İletişim koordinatörlüğü Satış ve Pazarlama tarafından yapılır.

İç İletişim

Personele yönelik iç iletişimde olağan koşullarda olduğu şekilde Fiba Yatırım kurallarına ve diğer yasal zorunluluklara uygun bilgi paylaşımı ve iletişimin yapılması gerekmektedir.

Personel: Tepkilerin hızlı ve doğru verilebilmesi için personelin doğru, yeterli ve hızlı bilgilendirilmesi gerekmektedir.

İş saatleri içinde yaşanan bir durumda personel bilgi almak için toplanma alanında ya da belirlenen uygun bir alanda FBYTKYE ya da yönetimden gelecek yönlendirmeyi bekler. Aksi açık şekilde belirtilmedikçe yönetimden gelecek yönlendirmeye kadar toplanma alanını terk etmez. Yönetimden gelecek bilgilendirmeye göre görevlendirilmiş personelin alternatif çalışma alanlarına transferi/evden çalışması söz konusu olabilir. Geri kalan personelin ise evlerine gönderilmeleri ve tüm iletişim kanalları açık şekilde gelecek diğer bilgilendirmeleri beklmeleri gerekebilir.

İş saatleri dışında oluşacak bir olayda etkin şekilde tüm personelin arama ağaçları ya da ilgili yönetim silsileleri takip edilerek hızla bilgilendirilmesi esastır.

Yönetim Kurulu ve Grup Şirketleri: Olağanüstü durum oluşmasından sonra hızlı bir şekilde Yönetim Kurulu ve grup şirketleri bilgilendirilir. Mevcut bağımlılıklara bağlı olarak alınması gereken aksiyonların alınması sağlanır. FBYTKYE toplantıları ardından gerekli bilgilendirmeler yapılır.



Dış İletişim

Düzenleyici Kurumlar: Düzenleyici Kurumlar (TCMB, BDDK, İMKB, Hazine, Takasbank vs.) ile haberleşme her zaman olduğu gibi Mevzuat ve Uyum, yönetim veya tahsis edilmiş personel tarafından sağlanır.

Müşteriler: Müşteriler ilgili iş birimi ve genel yönetimin kararı ile kriz hakkında bilgilendirilir. Bu Kriz Ekibi tarafından kararlaştırılır. Tüm departmanlar ile koordineli olarak her müşteriye tutarlı mesajın gönderilmesini sağlamak azami önem taşımaktadır. Bu koordinasyon FBYTKYE ve Satış ve Pazarlama tarafından sağlanır.

Basın: Basın ilişkileri FBYTKYE ve Satış ve Pazarlama sorumluluğundadır. Sadece bu bölüm ve FBYTKYE basın ile iletişime geçmeye yetkilidir. Tüm ilgili basın iletişim taslaklarını hazırlamak Satış ve Pazarlama İletişim'in görevidir.

Fiba Yatırım Kriz Sözcüsü, Fiba Yatırım Yönetimi ve FBYTKYE adına FBYTKYE Başkanı'dır.

Geçiş ve Geriye Dönüş Planlaması

Olağanüstü durum planları ve ekibinin aktive edilmesinin ardından olağan çalışma şartları yaratılana kadar hazırlanan planlar ve FBYTKYE koordinasyonunda yönetim sağlanır. FBYTKYE işin sürekliliğinin sağlanmasına yönelik kararlar yanı sıra olağan hale dönüş için yapılması gerekenlere yönelik kararlar da alır. Olağan duruma dönüş için yapılması gerekenler Bilgi Teknolojileri ekiplerinin ve iş birimlerinin raporlamaları doğrultusunda planlanır. Planlanan aksiyonlar İNSAK KAYNAKLARI VE İDARİ İŞLER Bölümü ve iş birimlerince yerleştirilir

Geriye dönüş kararı FBYTKYE tarafından alınır ve Başkan tarafından açıklanır.

FBYTKYE bu kararı,

- Olağanüstü durumu yaratan şartların düzelip düzelmediğini,
- Oluşan hasarın giderilip giderilmediğini,
- Olağan şartlara dönüş için kaynakların sağlanıp sağlanmadığını

İlgili BT ve destek birimlerinin raporlamaları ve diğer kaynaklardan elde edilen veriler üzerinden değerlendirilerek alır. Bu kararın alınmasının ardından FBYTKYE'nin görevi sonlanmış olur ve olağan yönetim organizasyonu ve hiyerarşisine döndürülür. Sistem kısmi kesinti durumunda geçiş ve geriye dönüş kararı BT'den sorumlu GMY tarafından alınır.

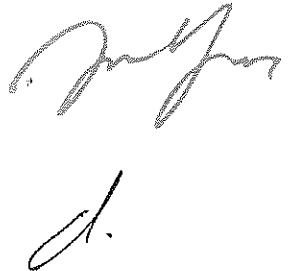
Test Planlaması

İş Sürekliliği Planlaması'nın başarısındaki en önemli unsur ilgili planların uygulamasına yönelik test ve eğitimlerdir.

Fiba Yatırım da İş Sürekliliği testlerine yönelik kapsam her yıl kurumun öncelikli ihtiyaçları, olgunluk seviyesi ve kaynaklarının değerlendirilmesi ile oluşturulur.

Bilgi Teknolojileri'ne yönelik sistem, ağ altyapısı ve diğer temel ihtiyaç ve fonksiyonlara yönelik testler Bilgi Sistemleri bölümlerince uygulanır. Gerekmesi halinde iş birimlerinden destek alınır. Bilgi Sistemleri bölümleri aynı zamanda her yeni uygulamanın üretime alınmadan önce yedek sistemlerinin de test edilmesinden sorumludur. ODM testlerinde BT'ye ait teknik raporlamalar BT tarafından ayrı raporlanacak şekilde oluşturulur.

FBYTKYE ve diğer olağanüstü durum ekipleri sorumluluklarını ve olağanüstü durumda uygulamaları gereken prosedürleri özümsemek, farkındalık kazanmak ve eksikleri belirlemek için senaryo bazlı kriz yönetimi testleri uyguladılar.



Kalan Riskler

İş Sürekliliği Planı, İş etki analizleri sonucunda belirlenen kritik faaliyet ve süreçlerin bir kesinti anında sürdürülmesine yönelik alternatif çözümlerin oluşturulmasını sağlamaya çalışır. Risk yönetimi, kontrol, süreç geliştirme, İş birimleri gibi fonksiyonlar ise İşin yapılması, risklerin tespiti, kontrollerin yerleştirilmesi ve gerekli iyileştirmelerin yapılmasına odaklanır. Bu faaliyetlerde oluşacak eksikler İş sürekliliğini etkilemekle beraber ilgili faaliyetlerin kaliteli şekilde yapılması İş sürekliliği yönetiminin sorumluluğu değildir. İş Sürekliliği Planının onaylanması ile beraber Yönetim Kurulu İş sürekliliği planlamasında kontrol altına alınamayacak aşağıda belirtilen "Kalan Riskleri" kabul eder.

Kritik İş süreçlerinin kesintisiz sürdürülmesi temel olarak iyi oluşturulmuş süreçlere ve bu süreçlerin yapılanma çerçevesini belirleyen süreç, İş ve operasyon yönetimi, risk yönetimi, uyum ve kontrol yapısının etkin yerleştirilmesine bağlıdır. Bu yapılarda olan aksaklıklar veya geçici ihmallere sonucunda oluşabilecek kesintiler İş sürekliliği çalışanlarının sorumluluğu olarak görülemez ancak İş sürekliliği yapılarının aktive olmasına sebep olabilir.

Yer değiştirme süreçleri beklenmedik kısıtlar ve olaylar dolayısıyla yetersiz kaldığı durumlar olabilir:

Nakliye, örneğin köprü ve deniz yolunun kapanması nedeniyle ODM'ye ulaşılamayabilir; ancak evden çalışma/uzaktan erişim yolu ile çalışma sağlanabilir.

Coğrafi yedekliliğin efektif bir şekilde sağlanabilmesi, doğrudan İnsan Kaynakları ve ilgili bölümlerin kararlarıyla, kaynak yönetimleri ve yatırımları doğrultusunda ilerlemektedir. Bölümlerin kritik personellerinin yedeklenmesi, İnsan Kaynakları Politikası ve o bölümdeki çalışan sayısına bağlıdır.

Ağ kesintisi, örneğin olumsuz hava şartları veya çok büyük bir deprem nedeni ile tüm alternatifler kullanılamaz hale gelebilir vb.

Personel (anahtar çalışan), örneğin büyük krizler çok sayıda anahtar personel kaybına neden olabilir (salgın, deprem vb.).

Buna rağmen, pratikte yeni yerleşim süreçlerinin ve şemalarının yeterli olduğu varsayılır.

İş Süreklilik Planlarında bahsedilen kullanılabilirlik limitleri tüm kritik süreçleri destekleyen kritik kaynaklar için kesin değerler olarak belirtilmiştir. Bununla birlikte, bu limitler kritik süreçlerin ayağa kaldırılabilmesi taahhüt edilen kesin süreler olarak görülmemelidir, öngörülememiş durumlar bu sürenin uzamasına sebep olabilir. Sonuç olarak, bu limitler üçüncü kişilere karşı yasal sorumluluk doğmasına sebebiyet vermez.

Kriz sırasında genellikle servis seviyesi (ürün / İş miktarı) düşürülür. Bu durum, yeni yerleşim takımlarındaki personel sayılarının olağan durumda çalışan personel sayılarına oranına da yansır. Bu fırsat kayıpları henüz planlarda hesaplanmamıştır, ancak yönetim ve Yönetim Kurulu tarafından kabul edilmektedir. Kritik olmayan İş süreçleri kritik olanların lehine geçici olarak durdurulabilir. Etkilenen kritik İş süreçlerinin lehine durdurulan kritik olmayan süreçlerin geçici birikmiş işleri yığılabilir.

Olağanüstü durumlarda İş birimlerinin bilgi sistemleri gibi destek ekipleri ile yaptıkları ana sistemlerin kullanımı ve yedeklerin çalıştırılmasına yönelik hizmet seviyesi anlaşmalarında belirtilen standartta hizmet sağlaması; yeni sistemlerin kurulmasının planlanıyor olması, planlanan projelerin henüz devreye alınmaması gibi birçok sebepten dolayı mümkün olmayabilir. Kritik bilgi sistemleri kaynaklarına yönelik belirtilen kurtarma noktası ve kurtarma zamanı hedefleri nihai olarak ulaşılmaya çalışılan limitlerdir.

4. YÜRÜRLÜK

Bu doküman yayımlandığı tarihte yürürlüğe girer.

5. DOKÜMAN TARİHÇESİ

Versiyon	Tarih	Değişiklikler
1	XX/XX/XXXX	

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]