

ACİL VE BEKLENMEDİK DURUM PLANI BİLGİLENDİRME NOTU

İşbu "Bilgilendirme Notu", acil ve beklenmedik durumlarda, iş sürekliliğinin nasıl sağlanacağı, bu süreçteki iş adımları ve uygulama prosedürlerinin neler olacağı hususlarında özet bilgilendirme vermek amacıyla oluşturulmuştur.

Acil Durum ve İş Sürekliliği Planı

Aktif Yatırım'ın acil ve beklenmedik durumlarda müşterilerine, diğer aracı kurumlara, piyasa katılımcılarına ve üçüncü taraflara karşı olan yükümlülüklerini yerine getirme koşullarını, yöntemlerini, prosedürlerini ortaya koyacak Acil ve Beklenmedik Durum Planı oluşturulmuştur. Bu kapsamda hazırlanan plan ve prosedürler yılda bir defa açılan/kapanan şubeler, örgütlenme ve faaliyet alanlarındaki değişiklikler dikkate alınarak gözden geçirilir.

Bu plan; iş sürekliliğini aksatabilecek durumlar ile olağanüstü durumlara karşı alınabilecek önlemleri, iş sürekliliğinin bozulduğu ve acil ve beklenmedik olağanüstü durumların gerçekleştiği senaryolarda Bilgi Sistemleri Yönetmeliği de dikkate alarak kesintilerin en kısa sürede giderilmesini sağlayacak aksiyonları planlamakta ve görev ve sorumluluk atamalarını kapsamaktadır.

Acil Durum ve İş Sürekliliği Planı, olağan operasyonları kesintiye uğratabilecek olaylara yönetim çerçevesi çizmek amacıyla hazırlanmıştır. Plan iki zaman fazı kategorisi ve yönetim planı üzerine kurulmuştur. Bu yapı aşağıdaki şekildedir:

- 1) Acil Durum Planı;** Şirketin normal operasyonuna devamını engelleyen olayları takip eden ilk dakika ve saatlerde çalışanların, fiziksel ortamın ve altyapının güvenliğine yönelik alınacak acil tedbirleri içermektedir.
- 2) İş Sürekliliği Planı;** Acil ve beklenmedik durum boyunca Şirketin normal operasyonel faaliyetlerinin kesintiye uğraması nedeniyle finansal, müşteri ilişkileri, kanuni yükümlülük ve imaj açısından önemli zarara uğramasına sebebiyet verecek ürün, süreç ve hizmetlerinin geri kazanılması faaliyetidir.

Acil Durum ve İş Sürekliliği Yönetimi

Acil Durum ve İş Sürekliliği Yönetiminin amacı, gerekli/kritik operasyonları müşterinin kabul edebileceği düzeyde en kısa sürede işlevsel hale getirmektir. Bu plan en kötü durumda azami bir günlük faaliyetsizlik periyodu oluşacağını ve olaydan sonra en geç 1 ay içerisinde istenilen iş sürekliliği düzeyine ulaşılacağını kabul eder. Bir olayı takiben, izlenecek strateji aşağıdaki hedefleri temel alacaktır:

- Personeli korumak ve bedensel kayıplarla ilgilenmek,
- Olayın boyutunu değerlendirmek,
- Tehdidi kontrol etmek,
- Ortaya çıkan sorunları ve sonuçlarını değerlendirmek,
- Geçici operasyonları olabildiğince hızlı aktive etmek,
- İç ve dış iletişimi yönetmek

ACİL VE BEKLENMEDİK DURUM PLANI BİLGİLENDİRME NOTU

İletişim

Aktif Yatırım'ın müşteri ve çalışanlarıyla alternatif iletişim kanalları da dahil olmak üzere tüm uzak bağlantıları için gerekli iletişim hatları kurulur ve bunların çalışırılığı test edilir, sürekliliği sağlanır. Bu amaçla, Şirket müşterileri, Genel Müdürlüğe ve/veya Online Platformlara ulaşamadıkları durumda Aktif Yatırım Hotsite ofisinde kurulan telefon hatları üzerinden iletişim kurabilirler.

Revizyon ve Test

Acil Durum ve İş Sürekliliği Planı iş birimlerinin katılımıyla gerçekleştirilen periyodik testler ile güncel tutulur. Yılda bir kez planlı olarak acil durum testleri gerçekleştirilir. Planın testine yönelik tatbikatların düzenli olarak gerçekleştirilmesi sağlanır.

Mali Tablolar ve Kıymetli Evrakların Saklanması

Mali tablolar ve mevcut mevzuat uyarınca tutmakla yükümlü olunan her türlü kayıt ile kıymetli evrak, basılı olarak Genel Müdürlükte ve anlaşmalı arşiv hizmeti şirketinde güvenli dolaplarda ve/veya elektronik ortamda saklanmaktadır. Elektronik ortamda kayda alınan evraklar ODM merkezindeki sunucularda güvenli ortamda saklanmaktadır. Arşive gönderilmeyen evraklar ise Şirket içinde muhafaza edilmektedir.

Bilgi İşlem Sistemlerinin Devamlılığı, Yedeklenmesi ve Yedeklerin Saklanması

Şirketin ana ve kritik süreçlerini destekleyen bilgi işlem sistemlerinin bir yedeği iş sürekliliğini sağlamak üzere farklı bir lokasyonda bulundurulmaktadır. Mevcut bilgi işlem sistemlerinin kesintiye uğraması durumunda faaliyetlerin yedek sistemler üzerinden devamlılığı sağlanacaktır.

Faaliyetlerin aralıksız sürdürülebilmesine yönelik olarak kritik bilgi işlem sistemlerinin devamlılığının sağlanması amacıyla, Şirket kayıtları Aktif Yatırım Menkul Değerler A.Ş.'nin, İş Sürekliliği planı çerçevesinde düzenlediği saklama esaslarına göre muhafaza edilmekte ve elektronik kayıt yedekleri yasal sürelerle uygun şekilde saklanmaktadır.

Aktif Yatırım'a ait yedek sunucular Ankara'da yer alan ikincil veri merkezinde yer almaktadır. Ayrıca Aktif Yatırım çalışanları tanımlı VPN kullanıcıları vasıtasıyla Ankara ODM lokasyonuna bağlanabilmektedirler.

Operasyonel Risk Değerlendirmesi

Olağanüstü Durum Komitesi mali ve bilgi iletişim altyapısı dahil olmak üzere operasyonel risk değerlendirmesi yaparak kritik sistem ve uygulamaları tespit eder. Kritik Süreçler, acil durum anında dahi yürütülmesi zorunlu operasyonel faaliyetler olarak değerlendirilmiş ve şirketin kritik süreçleri olarak İş Sürekliliği planına dâhil edilmiştir.

ACİL VE BEKLENMEDİK DURUM PLANI BİLGİLENDİRME NOTU

Alternatif Merkez / Hotsite Ofis Alanı

BT İş Kurtarma Prosedürü'nde kritik sistem ve uygulamaların kurtarılabilmesine ilişkin hangi verilerin yedeklendiği ve kesintiye neden olabilecek acil bir durumda nasıl devreye alınacağı ve Olağanüstü Durum Merkezi'nin nasıl ayağa kaldırılacağı detaylı olarak ele alınmıştır. Bu amaçla Ankara'da yer alan ODM yedekleme merkezi kullanılmakta ve Gebze'de yer alan Hotsite ofise alanı aktif olarak hazır halde beklemektedir.

Hotsite çalışma lokasyonundan çalışılmasını gerektiren acil durumlarda görevli personel imkanları elverdiği kadar hızlı bir şekilde bu adrese gider.

Aktif Yatırım'ın müşteri ve çalışanlarıyla alternatif iletişim kanalları da dahil olmak üzere tüm uzak bağlantıları için gerekli iletişim hatları kurulur ve bunların çalışırılığı test edilir, sürekliliği sağlanır. Bu amaçla, Şirket müşterileri, Genel Müdürlük'e ve/veya Online Platformlara ulaşamadıkları durumda Aktif Yatırım Hotsite ofisinde ve/veya Ankara ODM merkezinde kurulan telefon hatları üzerinden iletişim kurabilirler.

Acil Durumun Karşı Tarafa Etkileri ve Faaliyetlerin Sona Erdirilmesi

Acil ve beklenmedik durum nedeniyle müşterilerle iletişimin sağlanamaması veya müşteri talimatlarının yerine getirilememesi nedeniyle müşterilere verilen hizmetlerde kesinti yaşanabilir.

Acil Durum ve İş Sürekliliği Planı, acil durumlarda şirketin faaliyetlerinin asgari kesinti ve zararlar devamını; müşterilerin ihtiyaçlarını karşılamaya en olumsuz koşullar altında dahi devam edebilmeyi, şirket operasyonlarının ve hizmetlerin, çalışanların güvenliğine, halkın ve çalışanların sağlığına, çevrenin ve mülkiyetin korunmasına en üstün değeri vererek yürütülmesini amaçlar.

Alınan tüm bu önlemler ve kurulan altyapı sayesinde Şirket faaliyetlerinin devamlılığı planlanmıştır. Ancak alınan aksiyonlara rağmen Yönetim Kurulu'nca, acil ve beklenmedik durum nedeniyle Şirketin faaliyetine devam edemeyeceği yönünde karar alınması durumunda, müşteriler bu durumdan haberdar edilir ve müşteri varlıklarının transferi için gerekli işlemler müşteri talimatı ile gerçekleştirilir.

Şirketin normal operasyonuna devamını engelleyen olayları takip eden ilk dakika ve saatlerde çalışanların, fiziksel ortamın ve altyapının güvenliğine yönelik alınacak acil tedbirleri içermektedir. Bu kapsamda aşağıdaki aksiyonlar alınır:

- Tahliye ve acil servislerin çağırılması
- Lokasyonun kapatılması ve güvenliğinin sağlanması
- Hasar tespiti ve ilk yardım sağlanması
- Ulaşımın sağlanması
- İletişim