

FİBA PORTFÖY YÖNETİMİ A.Ş.
İş Sürekliliği ve Acil Durum Eylem Planı

Yürürlük Tarihi : 31 Ocak 2025

Onaylayan : Yönetim Kurulu

İÇERİK

1. AMAÇ	3
2. KAPSAM.....	3
3. TANIMLAR VE STANDARTLAR	3
4. ACİL VE BEKLENMEDİK DURUMUN TANIMI	3
5. ACİL VE BEKLENMEDİK DURUM ÖNCESİ ALINACAK ÖNLEMLER	4
6. BİLGİ SİSTEMLERİ SÜREKLİLİĞİ VE İŞ ETKİ ANALİZİ	11
7. DENETİM	12
8. YÜRÜRLÜK VE ONAY	12

1. AMAÇ

İş Sürekliliği Planının amacı, acil ve beklenmedik durumların; Şirket'in olağan çalışmasını olumsuz yönde etkileyecek sonuçlar yaratmasını engellemek, acil ve beklenmedik durum sırasında ve ertesinde olağan hizmetlerinin sunumuna devam edebilmesini sağlamaktır. Acil ve beklenmedik durum kapsamında değerlendirilecek doğal afetlerin oluşması halinde öncelik, personel ve müşterinin can güvenliğinin korunmasıdır. Olası felaketlere karşı hazırlıklı ve organize olmak, önceliklerin ve kritik süreçlerin belirlendiği, değişimlerin takip edildiği, detaylı ve organize bir iş devamlılığı planına sahip olmayı gerektirmektedir.

2. KAPSAM

İş Sürekliliği Planı, Şirket'in faaliyetlerini sürdürebilmesi için gerekli olan, teknik donanım ihtiyaçlarının karşılanması da dahil olmak üzere tüm "Bilgi Teknolojileri" faaliyetlerini kapsar.

3. TANIMLAR VE STANDARTLAR

Bu prosedürde;

- Fiba Portföy Yönetimi A.Ş. "Şirket",
- Olağan Üstü Durum Merkezi "ODM",
- İş Sürekliliği Merkezi "İSM",

Kurtarma Zaman Hedefi (Recovery Time Objective, RTO): Sistem kesintisinden ne kadar süre sonra acil durum sisteminin kullanılabilir hale getirilmesi gerektiği süre (Birim: Zaman),
Kurtarma Noktası Hedefi (Recovery Point Objective, RPO): Sistem kesintisi olması durumunda ne kadarlık bir veri kaybının kabul edilebilir olduğu süre (Birim: Zaman) olarak tanımlanacaktır.

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 politika, standart ve prosedürlerden oluşan yazılı planlar bütünüdür,

İş Etki Analizi: İş süreçlerinin ve bir faaliyet kesintisinin iş süreçleri üzerinde oluşturabileceği etkilerin analiz sürecini,

Bilgi Sistemleri Sürekliliği: Faaliyetlerin sürdürülmesini sağlayan bilgi sistemleri servislerinin bir kesinti durumunda sürekliliğinin sağlanmasına yönelik hazırlanan ve iş sürekliliği planının bir parçası olan planı,

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 planı,

4. ACİL VE BEKLENMEDİK DURUMUN TANIMI

Şirketin olağan çalışmasını kesintiye uğratabacak ve/veya hizmet sunmasını engelleyecek acil ve beklenmedik durumlar aşağıdaki gibi tanımlanmıştır;

- Doğal Afetler (Deprem, Yangın, Fırtına, Sel, vb.),
- Faaliyetlerin sürdürüldüğü binada meydana gelen beklenmedik durumlar (yangın, patlama, su baskını, sistem odası klima arızası vb.),
- Terörist Saldırıları, Savaş, Halk ayaklanması vb.,
- Şirketin çalışması için birinci ve ikinci derecede gerekli olan altyapı eksiklikleri, uzun süreli elektrik ve telefon kesintileri, su ve yakıt kaynaklarındaki olumsuzluklar,

- Şirketin bilgi işlem sisteminin çalışamaz hale gelmesi, şirket sistemine dış saldırılar gerçekleşmesi (hack, virüs),
- Hastalık, iş bırakma, trafik kazası gibi nedenlerle personelin büyük bölümünün işe gelememesi/gelmemesi,
- Para piyasalarında meydana gelen olağanüstü haller nedeniyle para ve sermaye piyasalarında işlem yapılamaması, tahsilât ve ödeme sistemlerinin çalışmaması,

gibi olağanüstü hallerde Fiba Portföy Yönetimi A.Ş. aşağıdaki kritik süreçlerini eksiksiz yürütebilmek için gerekli hazırlığı yapmıştır. Acil Durum Planı;

- Müşteri hizmetlerinde devamlılığı sağlamak,
- Yasal ve üçüncü kişilere karşı olan sorumlulukları zamanında yerine getirmek,
- İş akışlarında karmaşıklığa/kesintiye sebebiyet vermeyerek, felaketlerin Şirket'in finansal durumuna olan etkilerini azaltmak,
- Felaket anında çalışan ve müşteri kayıplarını asgariye indirmek,
- Beklenmedik durumlarda Şirket varlıklarını en iyi şekilde korumaya almak,

amacıyla oluşturulmaktadır.

İş Sürekliliği planlaması, iş operasyonları ve süreçlerinin devamına ilişkin risklerin değerlendirilmesi kadar, bu risklere karşı hazır olmayı sağlayacak tedbirleri almayı da içerir. İş süreçleri insanları, kaynakları (binaları, donanım, telefon ve diğer iletişim araçları), fiziksel verileri (dosyalar, bilgisayar dosyaları vb.) ve merkezi olan ya da olmayan otomatik sistemleri kapsar.

Devamlılık planı, bir bozulma ya da bir felaket veya diğer büyük hizmet kesintileri sonucunda kaynaklarının yokluğu durumunda, Fiba Portföy Yönetimi A.Ş. kritik süreçlerinin kabul edilebilir seviyede iş sürekliliğini sağlamayı amaçlamaktadır.

5. ACİL VE BEKLENMEDİK DURUM ÖNCESİ ALINACAK ÖNLEMLER

Acil ve beklenmedik durumun yönetimi amacıyla yapılacak işlemler aşağıda sıralanmıştır.

5.1. Acil ve Beklenmedik Durum Sorumluları

Yönetim Kurulu "Acil ve Beklenmedik Durum Planı"nın uygulanmasından sorumlu olmak üzere Genel Müdür ve/veya Genel Müdür Yardımcısı düzeyinde olmak üzere bir çalışanını ve ona alternatif olacak başka bir çalışanı "Acil ve Beklenmedik Durum Sorumlusu" olarak atar. Sorumlu, görev yapamayacak halde olması durumunda alternatif olarak belirlenen çalışan tüm yetki ve sorumlulukları ile görev yapar.

Acil ve beklenmedik durum sorumluları Yönetim Kurulu kararı ile belirlenir ve bu kişilerin ünvan iletişim bilgileri, dışardan hizmet alınan kurumlara, Sermaye Piyasası Kurulu, Borsa İstanbul A.Ş., Merkezi Kayıt Kuruluşu A.Ş., İstanbul Takas ve Saklama Bankası A.Ş. 'ne ve Sermaye Piyasası Kurulu'nun belirleyeceği diğer kuruluşlara bildirir.

Acil ve beklenmedik durum sorumlusu her yıl olağan toplantı yaparak acil ve beklenmedik durumlarla ilgili plan ve iş akışlarının güncelliğini kontrol eder. Acil ve beklenmedik durum sorumlusunun çağrısı üzerine toplantı tarihi beklemeden de toplantı yapılabilir. "Acil ve Beklenmedik Durum Planı" ve buna ilişkin prosedürlerde günün şartları gereği herhangi bir değişiklik yapılmak istendiğinde, bu değişiklik Yönetim Kurulu tarafından onaylanacaktır. Ayrıca, "Acil ve Beklenmedik Durum Planı"nın uygulanmasından sorumlu kişilerin değişmesi durumunda yine sorumlu kişiler Yönetim Kurulunca atanacak ve bu kişilere ait ünvan ile e-posta adresi, telefon ve faks numaraları dahil her türlü iletişim bilgileri, dışardan hizmet

alınan kurumlar, SPK, Borsa İstanbul A.Ş. , Merkezi Kayıt Kuruluşu A.Ş., İstanbul Takas ve Saklama Bankası A.Ş. ve Sermaye Piyasası Kurulu tarafından belirlenecek diğer kuruluşlara bildirilecektir.

Acil ve beklenmedik durum sorumlusunun öncelikli görevi, acil ve beklenmedik durumun herhangi bir şekilde insan sağlığına olumsuz bir etkisinin olmadığından emin olmaktır. Bu gereksinim karşılandıktan sonra acil ve beklenmedik durum sorumlusu aşağıdaki diğer gereksinimleri de karşılamaktan sorumludur;

- Çalışma ortamının kullanılamaz hale gelmesi, bilgi işlem sistemlerinin devamlılığının sağlanamaması ve çalışma ortamı ile bilgi sistemlerinin kısa sürede giderilemeyecek ölçüde hasara uğraması,
- Çalışma ortamı fiziken sağlam olmakla birlikte çalışmaların devamlılığını engelleyen kesintiye uğratan genel olarak sistemin sağlıklı çalışmasına yol açan nedenlerin ortaya çıkması,

hallerinde hangisine uygun olduğunun tespit edilmesi ve yapılan durum tespiti doğrultusunda gerekli tedbirlerin alınmasıdır. Acil ve beklenmedik durumun önem derecesini belirleyerek personeli izinden çağırmak, geçici görevlendirme yapmak ve şirketin rutin faaliyetlerini sürdürmeye yönelik kararlar alma konusunda yetkilidir.

Şirket'in "Acil ve Beklenmedik Durum Planı"nın uygulanmasından sorumlu kişilerin tam listesine EK-1'de "Sorumlu Listesi" dokümanında yer verilmiştir. Söz konusu dokümanı güncelleme yetkisi ve sorumluluğu bu politika kapsamında Şirket Genel Müdürü'ne verilmiştir.

5.2. Personel Görev Dağılımı

"Acil ve Beklenmedik Durum Planı"nın uygulanmasından acil durum sorumlusu, sorumlu olmakla birlikte, acil ve beklenmedik bir durum meydana geldiğinde kural olarak bütün Şirket personeli Şirket, müşteri ve personelin karşılaşacağı risklerin giderilmesinde görevli ve sorumludur. Personel söz konusu görev ve sorumluluklarını acil ve beklenmedik durum sorumlusunun yönlendirme ve koordinasyonu altında yerine getirir. İzinli personel, acil ve beklenmedik durumun oluşması halinde acil ve beklenmedik durum sorumlusuna ulaşma sorumluluğu altındadır.

Şirket personeli, acil ve beklenmedik durumlarda, acil ve beklenmedik durum sorumlusunun kontrol ve koordinasyonu altında hareket ederek, bu planda yer alan görev dağılımına uygun olarak görev ve sorumluluklarını yerine getirmek, yardım, kurtarma ve koruma çalışmalarına katılmak, durumun normale dönmesi için en üst düzeyde çaba göstermekle yükümlüdür.

5.3. Bilgi Sistemlerinin Yedeklemesinin Yapılması

İş sürekliliği planlamasındaki başarının en önemli unsuru bilgi sistemleri kurtarma planlamasıdır. Şirket ile ilgili her türlü kayıt, kıymetli evrak ve elektronik ortamda saklanan bilgi, ilgili süreç sahipleri

tarafından sınıflandırılır ve düzenli olarak gözden geçirilir. Bu sınıflandırma sonucunda değerli veri olarak belirlenen her türlü bilgi, mevcut mevzuat uyarınca tutmakla yükümlü olunan her türlü kayıt ile kıymetli evrak elektronik ortamda, acil ve beklenmedik durum sorumlusunun denetimi altında işbu plan doğrultusunda saklanır. Bilgi sistemlerine ait yedekler, Fiba Grubu'nun İzmir'deki ODM merkezinde bulunmaktadır. İstanbul'daki ana sistem ve bağlantılarında yaşanacak olumsuzluk durumunda hizmet İzmir'deki ODM merkezinden sağlanacaktır. İzmir ODM merkezinde kurulu yedek sistemler tüm olağan ve

olağanüstü durum lokasyonlarına hizmet verecek şekilde planlanmaktadır. Muhasebe sisteminin ve muhasebe sistemini destekleyen diğer finansal sistemlerin yıl sonu yedekleri 10 yıl süre ile saklanır.

Sistem odasının tüm hizmetleriyle yada tüm müşterileri etkileyen bir kısım hizmetleriyle kesintiye uğraması durumunda yedeklerin aktivasyon kararı yine acil ve beklenmedik durum sorumlusu tarafından alınır. Lokal etkili kesintilerde BT ekipleri kendi inisiyatifleri ile yada ilgili bölümle varılacak mutabakatla alternatif çözümleri devreye sokabilecektir.

Yedek sistemlerin çalışması ve acil ve beklenmedik durumlarda şirketin bilgisayar sistemlerinde planlanmayan ve 2 saat süresince giderilemeyen bir hizmet kesintisi olması durumunda,

- Bilgi işlem merkezinde bulunan sistemlere ait yedeklemeler her gün yedek ortamına aktarılır ve çalışır hale getirilir.
- Yedek sistemler işbu plan kapsamında tanımlanmış RPO hedeflerini karşılayacak şekilde çalıştırılmaktadır.
- Planlanmayan uzun süreli bir kesinti meydana gelmesi durumunda problemin nedeni ve sistemlerin durumu hakkında bilgi, bilgi sistemlerinden sorumlu personel tarafından, acil ve beklenmedik durum sorumlusuna bildirilir. Sorun çözülene kadar yedek sistemlerle çalışmalar sürdürülür, ana sistemin devreye alınması sonrası sorunun çözüldüğünün bilgisi verilir. Acil ve beklenmedik durum sorumlusu gerektiği takdirde tedarikçi firmalar ve müşteriler ile temasa geçilmesi ve durumdan haberdar edilmesini sağlar.
- İş Sürekliliğinin sağlanması amacıyla, Fiba Grubu bünyesinde Avrupa yakası Kağıthane yerleşiminde bulunan ofishane, alternatif acil ve beklenmedik durumlar için merkez dışı (re-lokasyon) örgüt olarak tespit edilmiştir.
- İhtiyaç duyulan minimum kaynaklar aşağıdaki gibi belirlenmiştir;
 - Minimum 2 bilgisayar,
 - İnternet bağlantısı,
 - Telefon,
 - Faks,

Fon ve portföy yönetimi hizmetleri ile muhasebe ve operasyonel işlemler buradan yapılabilecektir.

5.4. Risklere Karşı Alınacak Önlemler

Periyodik Operasyonel Risk değerlendirmeleri, tüm birimlerin desteği ile yapılır ve gerekli yerlerde aksiyon alınır. Mali ve bilgi iletişim altyapısı dahil olmak üzere operasyonel risk değerlendirmesi konusunda, elektrik kesintisi, yangın, deprem, sabotaj, iklimaların bozulması, teknoloji altyapısında oluşabilecek kesintiler başlıca risk konularını teşkil etmektedir.

Destek Kaynakları, Elektrik, su, doğalgaz gibi çalışma ortamında bulunması zorunlu kaynaklar tüm lokasyonlarda bulunmaktadır. Şehir elektrik şebekesinde meydana gelebilecek herhangi bir kesintiye karşı jeneratör ve UPS altyapısıyla kesintisiz çalışma planlanmıştır. Şehir şebeke elektriği kesildiğinde

jeneratör devreye girinceye kadar, sistem odasında konumlandırılmış olan UPS sistemlerin çalışmasını sağlayacaktır.



Yangın, Yangın olasılığını bertaraf etmek için şirket içinde yangın dedektörleri ve bu dedektörlere bağlı alarm sistemi kullanılmaktadır. Yangın dedektörleri bina alarm sistemi ile entegre edilmiştir.

Deprem, Sabotaj, klima sorunları için bina yönetimiyle koordineli güvenlik tedbirleri alınmıştır. Şirket giriş çıkışlarını kontrol altına almak için bina kapı girişlerinde bulunan manyetik kart ile geçiş olanaklarının tümünü barındıran sistem kullanılmaktadır. Ayrıca şirket giriş çıkışları kameralarla kayıt altına alınmaktadır.

Ağ Bağlantısı, Şirket ana merkez binasında kurulu ana sistem odasının ve İzmir'de kurulu yedek sistem odasının (ODM) hizmet sağlayabilmesi amacıyla ağ bağlantısının kesintisiz sağlanması gerekmektedir. Bu amaç için çeşitli bağlantılara yönelik radio link, dialup bağlantı gibi alternatif çözümler üretilmiştir.

Network güvenliğini sağlamak için firewall, merkezi yönetilen antivirus programı kullanılır. Ayrıca Windows güvenlik açıkları ile ilgili patch'leri otomatik olarak network bileşeni bilgisayarlara uygulayan bir yapı kurulmuştur.

Uygulama Alt Yapısı, şirket süreçlerine yönelik yedeklenen ve yedeklerin kaldırılmasında uyulması gereken kurtarma zamanı hedefi ve kurtarma noktası hedeflerine uygun planlama yapılmaktadır.

Portföy Yönetimi temel uygulama yazılımı yedekli bir donanım üzerine kurulmuştur. Uygulama veritabanı ayrı serverda, test serverı olarak tabir edilen server ise backup server konumundadır. Belirlenen yedekleme politikası gereği gerçek ortam backup server'a yedeklenecektir. Veriler, yedekleme sunucusunda saklanması yanı sıra, alternatif lokasyonda da yedeklenmektedir.

İletişim Alt Yapısı, işin sürdürülmesinde önemli unsurlardan biridir. Olağan yapıda, e-posta, iş telefonu ve yöneticilerin kullanımına sunulan cep telefonları ile iletişim sağlanmaktadır. Bu sistemler bazı noktalarda birbirine bağlı olmakla birlikte olayın gelişimine bağlı olarak birbirinin alternatifi olarak kullanılabilir. Olağanüstü durumlarda gerekmesi durumunda personelin cep ve ev telefonu, özel e-posta adresi, sosyal iletişim ağları da iletişim için kullanılabilir.

Son Kullanıcı Teknik Altyapısı, Son kullanıcı tarafında kullanılacak PC ve monitör için donanım standartları belirlenmiş ve bu standartları karşılayan ürünler kullanılmıştır. PC ve monitör parkı çıkabilecek arızaları da göz önüne alarak yedeklenmiş, tüm makinelere standart kurulumlar yapılmıştır. Arıza durumunda, yedek makine iş sürekliliğini aksatmayacak şekilde devreye alınmak üzere gerekli planlama yapılmıştır.

Teknoloji Altyapı, Teknoloji altyapısında oluşabilecek kesinti riskleri değerlendirilerek, altyapı bileşenleri bu riskleri minimize edecek şekilde tasarlanmıştır.

Sunucu Güvenliği, Şirket dahilindeki teknolojik ihtiyaçları karşılamak amacıyla konumlandırılan sunucuların büyük bir bölümü yedeklilik sağlayacak şekilde konfigüre edilmiştir.

Finansal Veri Sağlayıcı Programlar, Bloomberg, Matriks, Rasyonet gibi finansal veri sağlayıcılar yedekli olarak tasarlanmıştır. Örneğin Matriks uygulamasında veri öncelikli olarak uydu anteninden alınmaktadır, herhangi bir kesinti yaşanması durumunda uygulama otomatik olarak internet üzerinden veri alacak şekilde konfigüre edilmiştir.

Yedekleme Alt Yapısı, Risk analizleri sonucunda yedeklenmesi uygun görülen sistemler, belirlenecek prosedür gereğince yedeklenecektir.

5.5. Tahliye Güvenliğinin Sağlanması

Karşılaşılabilecek acil ve beklenmedik durumlarda müşteri ve personelin hizmet binalarından en kısa sürede tahliye edilmesi, Şirket merkezinin bulunduğu İş merkezi yönetimi ile koordinasyonu sağlayarak acil ve beklenmedik durum sorumlusunun gözetiminde yapılır. Tahliye güvenliğinin sağlanması için gerekli önlemlerin alınması, yeterliliği acil ve beklenmedik durum sorumlusu tarafından kontrol edilir.

5.6. Acil ve Beklenmedik Durum Tatbikatları

Bu uyumun test edilmesi, personelin hazırlıklı tutulması amacıyla tatbikatlar gerçekleştirilir. Söz konusu tatbikatlara süreç kapsamında belirtilen kaynakların hepsinin katılımı sağlanır. Yılda minimum 1 kere olmak üzere test gerçekleştirilir. Test çalışmasında aşağıdaki yöntem izlenir.

- Mevcut dokümantasyon üzerinden ilerlenerek acil bir durumda gerekli kaynakların varlığı ve erişilebilirliği test edilir (Paper-test),
- Test sonucu dokümante edilir ve acil ve beklenmedik durum sorumlusu tarafından raporlanır.
- Eğer herhangi bir eksiklik saptanmaz ise ilk test çalışması gerçekleştirildikten sonrasına uygun bir zaman dilimi içinde üretim ortamı kapatılır ve test ortamına bağlanılır.
- Test ortamında açılış kayıtları kontrol edilir ve sınırlı sayıda işlem girişi gerçekleştirilerek test ortamının çalışması kontrol edilir.
- Test sonucu dokümante edilir ve acil ve beklenmedik durum sorumlusu tarafından raporlanır.

5.7. Acil ve Beklenmedik Durumda Yapılacak İşler

Acil ve beklenmedik durumun haber alınması sonrasında acil ve beklenmedik durum sorumlusu' nun çağrısı üzerine plan işleme alınır. Plan kapsamında belirlenen sorumlular şirket genel merkezinde, bu mümkün değilse belirlenen alternatif merkezde derhal toplanır. Personel belirlenen görev dağılımına uygun olarak görevlerinin başına geçer. Acil ve beklenmedik durum sorumlusu, gerekli durumlarda görev dağılımının dışında görevlendirmeler yapabilir.

Şirket ve çalışanlarıyla alternatif iletişim kanallarının tedariki ve sürekliliğinin sağlanması hususunda, tüm kurum çalışanların ev ve cep numaraları tüm personelde bulunacaktır.

Mali tablolar ve mevcut mevzuat gereği tutmakla yükümlü olduğu muhasebe işlemlerinin her türlü kayıt ile kıymetli evrak, basılı olarak ve elektronik ortamda saklanmaktadır. Kurumun faaliyetlerini aralıksız sürdürebilmesi, bilgi işlem sistemlerinin devamlılığının sağlanabilmesi için elektronik kayıt yedekleri alınarak ve 10 yıl süreyle saklanacaktır.

Müşteriler, dışardan hizmet alınan firmalar ve kurum çalışanlarıyla alternatif iletişim kanallarının tedariki sağlanması amacıyla şirket yönetimince, kurum çalışanlarından kritik konumdaki personele ait cep telefonu ile iletişimin sürekliliği sağlanır.

Acil ve beklenmedik durumlar karşısında kurumun faaliyetlerini normal bir şekilde sürdürebilmesi için gereken işlemler, personele tahsis edilen cep telefonları, e-posta ve İş Sürekliliği Merkezi kanalıyla

yapılacaktır. Aynı şekilde müşterilere, dışardan hizmet alınan kurumlara, Sermaye Piyasası Kurulu'na, Borsa İstanbul A.Ş.'ye, MKK'ya ve Takasbank'a yapılması gereken işlemler ve bilgilendirilmeler yine personele tahsis edilen cep telefonları, e-posta ve İş Sürekliliği Merkezi kanalıyla yapılacaktır.

5.8. Durumun Saptanması

Acil ve beklenmedik durum meydana geldiğinde, çözüm yollarının ve yöntemlerinin belirlenebilmesi, acil ve beklenmedik durum sorumlusu tarafından yapılır. Durumun neden ortaya çıktığı belirlenir. Acil ve beklenmedik durum sorumlusu bunu personele ve Yönetim Kurulu'na bildirir.

Acil ve beklenmedik durum sorumlusu, acil ve beklenmedik durum sonucunda şirket, personel ve müşteri açısından ortaya çıkan ya da çıkması muhtemel risk ya da hasar ölçümünü yapar. Uzmanlık gerektiren durumlarda bir uzmanın bilgisine başvurulur. Değerlendirme sonuçları bir rapor halinde tespit edilir ve Yönetim Kurulu'na bildirilir.

5.9. Bildirimlerin Yapılması ve Yardım İstemesi

Acil ve beklenmedik durumun, müşteriye etkilerinin minimum düzeyde olması için şirket müşterilerinin ulaşabileceği telefon numaralarına işbu "Acil ve Beklenmedik Durum Planı"nda yer verilmiştir.(EK-3) Aynı zamanda alternatif kanallar yoluyla bu bilgiler müşterilere ulaştırılacaktır.

Acil ve beklenmedik durum sorumlusu tarafından acil ve beklenmedik durumla ilgili olarak bilgilendirilen personel, ortaya çıkan acil ve beklenmedik durumun risk ve hasar derecesine göre kamu güvenlik birimlerine, kurtarma birimlerine, sermaye piyasasının düzenleyici ve denetleyici otoritelerine, çalışılan bankalara, sigorta şirketlerine, dışardan hizmet alınan kurumlara ve ilgili diğer kurum ve kuruluşlara bildirimde bulunur, gerekirse yardım ister. Acil ve beklenmedik durum sorumlusu söz konusu bildirimlerin yapılmasını koordine ve kontrol eder.

Çalışma ortamı fiziken sağlam iken çalışmaların kısa süreli olarak sağlıklı çalışmasına yol açacak nedenlerin ortaya çıkması halinde; işlemlerin diğer iletişim yöntemleriyle gerçekleştirilmesi için gereken önlemler acil ve beklenmedik durum sorumlusu tarafından alınır.

5.10. Acil ve Beklenmedik Durumda Alternatif Hizmet Kanalları

Şirketin hizmet verdiği işyeri merkezinin kullanılamaz olması durumunda, hizmete devam edilecek alternatif yer Fiba Grup bünyesinde bulunan Avrupa yakası Kağıthane yerleşiminde bulunan ofishane olarak belirlenmiştir. Burada da hizmete devam etmenin mümkün olmaması durumunda acil ve beklenmedik durum sorumlusu tarafından, Ofishane'ye relokasyon planlaması yapılarak, en hızlı biçimde personel, müşteri ve diğer ilgili yerlere duyurulur.

Acil ve beklenmedik durum sorumlusu, acil ve beklenmedik durum nedeniyle hizmet kanallarının işlerliğini tespit eder. Hizmet kanallarının kesilmesi durumunda hizmetin aksamadan devam etmesini sağlamak için alternatif olarak kullanılabilecek hizmet kanallarını tespit eder ve kullanıma geçirilmesini sağlar. Acil ve beklenmedik durum sorumlusu tespit edilen alternatif hizmet kanallarını personele bildirir. Acil ve beklenmedik durum sorumlusu, tespit edilen alternatif hizmet kanallarının personelce müşterilere, dışardan hizmet alınan kurum yetkililerine bildirilmesini koordine ve kontrol eder.

5.11. Sorunun Çözülmesi ve Çalışmalara Başlanması

Acil ve Beklenmedik Durum öncelikle Şirket imkânları ile çözümlenmeye çalışılır. Çalışmalarda personel ve müşteri güvenliği için öncelikli önlemler alınır. Acil ve Beklenmedik Durumlarda, görev dağılımına bağlı olmaksızın görevlendirmeler yapılabilir. Acil ve beklenmedik durumun ortadan kaldırılmasında Şirket imkânlarının yeterli olamaması durumunda hangi kamu kurumlarından ve/veya özel kuruluşlardan yardım alınması gerektiği saptanır.

Acil ve beklenmedik durum sorumlusu acil durumun etkilerinin Şirket imkânları ile veya dışardan yardım alarak ne kadar süre içinde ve ne şekilde ortadan kaldırılacağını Yönetim Kurulu'nun bilgisine sunar.

Yönetim Kurulu'nun herhangi bir onayı ile (e-posta veya sözlü olarak) durumun ortadan kaldırılması için gerekli işlemlerin yapılmasını sağlar. Acil ve beklenmedik durum sorumlusu gecikmesinde sakınca bulunan hallerde Yönetim Kurulu'na ulaşmakta zorluk yaşanması durumunda Yönetim Kurulu'nun onayı olmaksızın gerekli önlemleri alarak uygulama yetkisine sahiptir.

Acil ve beklenmedik durumlarda çalışmalara tekrar başlanmadan önce acil ve beklenmedik durum sorumlusu tarafından ölçülebilir kayıplar ve ölçülemeyen kayıpların değerlendirilmesi yapılır. Mal, gelir, nakit akışındaki aksamalar, yasal yaptırımlar, insan kaynakları, artan çalışma maliyeti ve diğer ek harcamalar ölçülebilir kayıplar olup, personelin uğradığı moral ve motivasyon kaybı ve şirket itibar ve prestijinin azalması gibi unsurlar ölçülemeyen kayıplardır.

5.12. Şirket Personelinin Görev ve Sorumlulukları

Şirket personeli, acil ve beklenmedik durumlarda; acil ve beklenmedik durum sorumlusunun kontrol ve koordinasyonu altında hareket ederek, bu planda yer alan görev dağılımına uygun olarak görev ve sorumluluklarını yerine getirmek, yardım, kurtarma ve koruma çalışmalarına katılmak, durumun normale dönmesi için en üst düzeyde çaba göstermekle yükümlüdür.

5.13. Dışarıdan Hizmet Alımından Doğabilecek Riskler ile Hizmetlerin Herhangi Bir Surette Kesintiye Uğraması veya Aksaması Durumunda Alınacak Önlemler

Şirket, dışardan hizmet aldığı Bilgi Teknolojileri ve Fon ve Saklama hizmetinde herhangi bir kesinti veya aksama olması durumunda uygulamaya konulacak bir eylem planıyla birlikte bu risklerin yönetilmesine ve alınan hizmetlerin ikame edilebilmesine yönelik gereken önlemleri almaktadır.

Dışarıdan hizmet alımı sebebiyle oluşabilecek riskleri minimuma indirmek, hizmette aksama yaşanması durumunda alternatif çözümleri devreye sokabilmek amacıyla , hizmet sözleşmesine ek olarak Hizmet sağlayıcının Acil durumlarda Acil Durum Eylem planları doğrultusunda hizmeti sunmaya devam edeceklerine dair taahhüt yazısı alınır.

5.14. Şirketin Faaliyetlerine Devam Edememesi Durumunda Alınacak Önlemler

Şirket tarafından faaliyete devam edilemeyeceği yönünde karar verilmesi halinde müşterilerin hesaplarına erişimi ve ilgili portföy saklama kuruluşu ile teması sağlanacak, istenirse kıymetlerin aktarımı konusunda müşterinin onayı alınmak suretiyle, her türlü destek verilecektir. (Burada BİAŞ'ın Takasbank'ın, MKK'nın ve Bankaların faaliyetlerine devam ettiği varsayılmaktadır.)

Portföy saklama sözleşmesi kapsamında müşteri varlıkları müşteri bazında portföy saklayıcı kuruluş nezdinde saklanmakta olup, müşteriler hesaplarına internet aracılığı ile diledikleri zaman ulaşabilmektedir.

6. BİLGİ SİSTEMLERİ SÜREKLİLİĞİ VE İŞ ETKİ ANALİZİ

Faaliyetlerin sürdürülmesini sağlayan bilgi sistemleri servislerinin, bir kesinti durumunda sürekliliğinin sağlanmasına yönelik hazırlanan ve İş Sürekliliği Planı'nın parçası olan süreçlerdir. Şirketin öncelikli operasyonlarının belirlenebilmesi amacıyla İş Etki Analizi kapsamında derecelendirilmiştir.

6.1. İş/Etki Analizinin Amacı

İş etki analizinin amacı ürünleri veya hizmetleri destekleyen her faaliyet için;

- Kesintiden doğacak sonuçların zaman periyodundaki etkisi dokümanite edilir,
- Hedeflenen kurtarma süresinin (RTO-Recovery Time Objective) ve sistem kesintisi olması durumunda ne kadarlık bir veri kaybının kabul edilebilir olduğu (RPO-Recovery Point Objective) belirlenir,
- Faaliyetlerin etkin olarak devam ettirilebilmesi için iç ve dış bağımlılıklar belirlenir,

İş sürekliliği, iş etki analizi çıktılarına göre oluşturulduğu için, iş süreçlerinde, kaynaklarda, önceliklerde gerçekleşen değişiklikler iş etki analizinin, dolayısıyla iş sürekliliği yönetim sistemi çalışmalarının değişmesini gerektirebilir. İş sürekliliği planlarının güncel tutulması ancak ve ancak iş etki analizinin güncel olması ile sağlanabilir.

İş etki analizi, yeni bir ürün, süreç ya da teknolojiye geçişte, coğrafi konum değişikliklerinde, iş operasyonlarında, yapısal ya da personel düzeyde yapılabilecek önemli değişikliklerde, yeni bir tedarikçi ya da dış kaynak sözleşmesi yapılması durumlarında kullanılır.

İş etki analizinin gözden geçirme çalışması ayrıca yılda bir kez düzenli olarak gerçekleştirilir.

6.2. İş/Etki Analizi Süreci

İş/Etki analizinin oluşturulması için “İş/Etki Analizi Anket Formu” kullanılır. “İş/Etki Analizi Anket Formu” ile süreçlere ilişkin veri toplama faaliyeti yerine getirilir. İş etki analizi sürecinde aşağıdaki faaliyetler gerçekleştirilir;

- Anahtar ürün ve hizmetleri destekleyen iş faaliyetleri tanımlanır,
- Kesintinin organizasyonun varlığına, itibarına ya da finansal durumuna nasıl zarar verebileceği zamana yayılmış şekilde tanımlanır,
- Ürün ve hizmetlerin sunulamamasının işletmeye yıkıcı etki oluşturduğu zaman belirlenir,
- Hedeflenen kurtarma süresi ve maksimum tahammül edilebilir kesinti süresi belirlenmiş etkilere dayanılarak belirlenir,
- İş faaliyetlerin devam edebilmesi için gerekli iç ve dış kaynak gereksinimleri ve bağımlılıklar belirlenir.

İş/Etki Analizi değerlendirme süreci sonunda, anket formlarının imzalı bir örneği ankete katılan süreç sahiplerinden alınarak dokümanite edilir.

6.3. İş/Etki Analizi Çıktıları

İş etki analizi sonucunda aşağıdaki çıktılar üretilir;

- Anahtar ürün ve hizmetlerin listesi,
- Anahtar ürün ve hizmetleri destekleyen faaliyetler,
- Faaliyetlerde yaşanabilecek kesintilerin müşteri, finans, itibar ve hukuki açıdan zamana yayılmış etkileri ve varsayımlar,
- Faaliyetler için RTO ve RPO değerleri,
- Faaliyetlerin devam edebilmesi için gerekli kaynaklar,
- Ürün ve hizmetler için minimum iş sürekliliği hedefleri,

6.4. Zaman Hedefleri

Yılda bir kez yapılan iş/etki analizi çalışması sonuçlarına göre, Şirket için kabul edilebilir zaman hedefleri aşağıda belirtilmiştir.

Sistem Adı	İlgili Süreç	RTO	RPO
İnfina, Finnet, Protrader, Dosya Sunucusu, İnternet Altyapı Servisleri, Mail Sunucu	Muhasebe, Yatırım Fonu ve Portföy Yönetimi	0 - 2 saat	1 gün
Matriks, Foreks, Bloomberg, BondGround, RiskGround	Veri Dağıtım Hizmet	0 - 2 saat	1 gün

7. DENETİM

Acil durum planının uygulanabilirliğinin sorgulanması ve denetimi Teftiş Birimi tarafından gerçekleştirilir.

8. YÜRÜRLÜK VE ONAY

İşbu Prosedür, Yönetim Kurulu tarafından onaylandığı tarih itibarıyla yürürlüğe girer.

EK-1 Sorumlu Listesi

Sorumlular	Kişi	İletişim Bilgisi
Acil ve Beklenmedik Durum Sorumlusu	Hakan Basri Avcı	e-posta: hakan.avci@fibaportföy.com.tr M: 0533 681 32 41
Alternatif Çalışan	Mehmet Soysal	e-posta: mehmet.soysal@fibaportföy.com.tr M: 0549 779 91 19

EK-2 Personel Görev Dağılımı

Alınacak Aksiyon	İlgili Bölümler
UYARMA: Acil ve beklenmedik durumun meydana geldiğinin/gelme olasılığının yükseldiğinin bildirilmesi	Tüm Personel
YARDIM ÇAĞIRMA: ilgili Kurumlara ulaşip gerekli bilgilerin aktarılması	Tüm Personel
İLK YARDIM: Profesyonel destek ekipleri ulaşana kadar geçen sürede ilk yardım faaliyetlerinin yerine getirilmesi	Tüm Personel
KURTARMA: Şirkete ait bilgi, doküman ve diğer önemli evrakın kurtarılması	Tüm Personel
KORUMA: kurtarılan bilgi, doküman ve diğer önemli evrakın koruma altına alınması	Tüm Personel
BİLGİLENDİRME: Müşterilere ve iş ilişkisinde bulunulan diğer kişi ve şirketlere gerekli açıklamaların gönderilmesi	Tüm Personel
ZORUNLU BİLDİRİMLER: Mevzuat uyarınca kamu otoritelerine yapılması gereken bildirimlerin gönderilmesi	Tüm Personel

EK-3 Başvurulacak Yerler

- MKK İSTANBUL 212 334 57 00 - 334 57 57
- SPK ANKARA 312 292 90 90
- SPK İSTANBUL 212 334 55 00 - 334 56 00
- TAKASBANK SANTRAL 212 315 25 25
- BİAŞ SANTRAL 212 298 21 00
- EMNİYET MÜDÜRLÜĞÜ POLİS İMDAT 155
- İSTANBUL EMNİYET MÜDÜRLÜĞÜ 212 635 00 00
- JANDARMA İMDAT 156
- İSTANBUL İL JANDARMA KOMUTANLIĞI 212 285 21 04-05-06
- İTFAİYE ACİL 110
- BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ ALO İTFAİYE 153
- KADIKÖY İTFAİYE İSTASYONU 216 336 08 72
- CANKURTARAN ACİL 112 - 444 0 911
- BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ ACİL DURUM CAN KURTARMA 212 455 32 00
- TÜRK HAVA KURUMU ALO HAVA AMBULANS 444 0 845
- ACIBADEM KOZYATAĞI HASTANESİ 216 571 44 44 – 444 55 44
- ACIBADEM KADIKÖY HASTANESİ 216 544 44 44
- KADIKÖY FLORENCE NIGHTINGALE 216 450 03 03
- MEDICALPARK GÖZTEPE HASTANESİ 216 468 44 44

- CENTRAL HOSPİTAL 216 544 44 44
- KADIKÖY ŞİFA HASTANESİ 216 444 77 99
- GÖZTEPE SGK 216 565 40 30
- ELEKTRİK ARIZA 186
- TELEFON ARIZA 121
- TELEKS ARIZA 123
- DOĞALGAZ ARIZA 187
- İGDAŞ MERKEZ 212 499 11 11
- SU VE KANALİZASYON ARIZA 185
- İSKİ MERKEZ 212 301 20 00
- İSTANBUL VALİLİĞİ 212 455 59 00
- SİVİL SAVUNMA 212 574 58 80
- İSTANBUL VALİLİĞİ İL SAĞLIK MÜDÜRLÜĞÜ 212 638 30 00
- AFAD FM (AFET ANINDA) FM 103.0
- AFAD ANADOLU YAKASI 216 560 56 00
- AFAD ÇAĞRI 122
- İSTANBUL BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ SANTRAL 212 455 13 00
- ALO ZABITA 153
- TRT HABER MERKEZİ 312 463 43 43
- TRT İSTANBUL BÖLGE 212 259 72 75
- ALO TRT 444 0 878