

ACIL DURUM EYLEM PLANI

1- Acil ve beklenmedik durumun Gerçekleşmesi durumunda (olay Genel Müdürlük binası dışındaki bir birimde gerçekleşti ise)öncelikle Acil durum yetkilileri bilgilendirilir(Genel Müdür yardımcısı Ziya ANILDI - Müdür Y.Uğurhan ÖZZEYBEK ve Birim Müdürleri), birimdeki evrak (sözleşme , ordino vb) ile donanım PC vb. Emniyet altına alınır ve müşteri talepleri için müşteriler en yakın birimimize veya Genel Müdürlük birimimize yönlendirilir (Telefon ile) .

Acil ve beklenmedik durumun Genel Müdürlük binasında gerçekleşmesi durumunda, öncelikle acil durum yetkilileri ve bilgi işlem elemanları bilgilendirilir, donanım ve evraklar güvenliğe alınır ve Bilgi işlem yetkilileri (Altuğ Atsız ÇETİNKAYA,Kaan KESKİN), EBİS yedek sistemin devreye alınması için EBİS ile irtibat kurar ve en hızlı ulaşım aracı ile Beyoğlu acentesine ulaşır, buradaki yedek sistemi devreye alır(EX-API,TAKAS vb) Genel Müdürlük binasında Sistemin tekrar faaliyete geçirilebilmesi ve bilgi, belgelerin ve donanımın kurtarılması için Müdürlük bazında yeterli personel Genel Müdürlük Binasında bırakılır ve günlük işlemlerin yedek merkez üzerinden yürütülebilmesi için yeterli personel Acil Durum Yedek Merkezine (BEYOĞLU ACENTESİ) ulaştırılır.

Yurtiçi/Yurtdışı işlemler ve Pazarlama Müdürlüğü'nden görevlendirilerek Beyoğlu Acentesine gönderilen Acil durum personeli (Sedat KEMER-Melek AKMAN,Pınar BOZKURT,Aysun ADILOĞLU), EX-API sisteminin devreye alınmasından sonra,Acentenin mevcut daimi personeli ile birlikte günlük işlemleri ve mutabakatları gerçekleştirir.

Ex-API yedek sisteminin bağlantısının gerçekleştirilememesi durumunda işlemler İMKB'ye, Broker'lara telefon ile iletilir.

Beyoğlu acentasına ulaşan fon yönetimi müdürlüğü personeli(Murat KAN,Ayşe ATALAY) şirketin ve müşterilerin olası nakit ihtiyaçları için likidite sağlamaya ve Tahvil ve Bono Piyasası uzaktan erişim sistemini kullanılır hale getirmeye çalışılır. Vakıf Portföy Yönetimi, Vakıf Emeklilik, Vakıf Yatırım Ortaklığı gibi günlük işlem yapan kurumlarla irtibat sağlanarak İşlem talepleri yerine getirilip, işlem takaslarının yapılması sağlanır.

Şirketimizin yöneticisi, T.Vakıflar Bankası T.A.O.'nun kurucusu olduğu yatırım fonları Genel Müdürlük binamızdan yönetilmektedir. Yatırım Fonlarının yönetiminde kullanılan excel tablolarının bir kopyası gün sonu itibariyle diskete alınarak yedeklenmektedir. Genel Müdürlük binamızda acil ve beklenmedik bir durumun gerçekleşmesi halinde,Yatırım Fonları İşlemleri Müdürlüğüne bağlı,fon yöneticilerimizin bir bölümü(Atila DIRLIK,Feyza BILGE,Gülay AYAR,Eylem AKMAN) kopya disketi olarak en kısa sürede Acil Durum Yedek Merkezi'ne (Beyoğlu Acentası) ulaşacak ve yedek PC'ye tabloları yükleyecektir. Vakıfbank Yatırım Bankacılığı (Ankara) ile telefonla irtibat kurularak fonların nakit durumlarının mutabakatı sağlanacaktır. Ardından fonların DİBS işlemleri için yedek OTAS sisteminden İMKB Tahvil ve Bono Piyasasında, Hisse Senedi işlemleri içinde telefonla İMKB'da Broker aracılığıyla işlemler gerçekleştirilecektir.

Takas Operasyon Müdürlüğü'nün elemanları beklenmedik acil bir durumla karşılaşılması halinde tam kadro(Şenol ŞEN,Remziye KESKIN) belirlenen acil durum merkezine ulaşacaklardır. Takas Operasyon Müdürlüğü'nün telefonla yapacağı bir işlem olmadığından, Sistemlerle Takasbank ve MKK'ya bağlanmaya çalışılacaktır. Sistemlerin Takasbank ve MKK'ya bağlanamaması halinde elemanlar en seri vasıta ile çalışabilecek durumda iseler MKK ve Takasbank'a veya bunların aynı şehirde bulunan acil eylem merkezlerine ulaşarak kendi şifreleri ile işlemleri yapacaklardır

Genel Müdürlük binamızda acil ve beklenmedik bir durumun gerçekleşmesi halinde, Muhasebe Müdürlüğü'ne bağlı yönetici ve personel(Hakan SÜRMELE,Gülgül İDEMEN,Belgin TÜKENMEZ) kopya disketi ve maaş programının yüklü olduğu bilgisayarı olarak en kısa sürede Acil Durum Yedek Merkezi'ne (Beyoğlu Acentası) ulaşacak ve yedek PC'ye tabloları yükleyecektir. İlgili kurumlara gönderilecek mali tablolar, raporlar yedek merkezinde hazırlanarak gönderilecektir. Ödeme işlemlerinde, ilgili birimlerle irtibata geçilerek mutabakat yapılacak ve işlem banka, eft veya nakit olarak gerçekleştirilecektir..

İnsan Kaynakları Müdürlüğü tarafından, personele ait tüm bilgiler (Kimlik,adres,eğitim,izin vb) bilgisayar ortamında excel dosyalarında saklanmakta ve bu bilgilerde değişiklik olduğunda dosyalar güncellenerek Server'ın altında bir klasörde yedeklenmektedir. Acil ve beklenmedik bir durumla karşılaşıldığında İnsan Kaynakları Müdürlüğü personeli (Nurgül AKBULUT) Acil Durum Yedek Merkezi'ne ulaşarak(Beyoğlu Acentesi) ilgili klasördeki personelle ilgili bilgilere ulaşabilecektir

Kurumsal Finansman Müdürlüğü'nde görevli personeller(Yelda Kural,Nil ELDEMİR) Acil Durum Yedekleme Merkezine ulaşarak müşteri taleplerini oradan toplamaya devam eder.Talep bilgileri Acil Durum Yedekleme Merkezinden lidere transfer edilir ve EBİS ile ilişkiler oradan yürütülerek işlemler sonuçlandırılır.

Türev Araçlar Müdürlüğü tarafından görevlendirilecek acil durum personeli(Mehmet Serkan ESEPAK ve Levent İzzet ÖVÜNÇ) Beyoğlu acentesine giderek buradaki yedek sistemin devreye alınmasını sağlayacaktır, yedek sistem devreye alındıktan sonra, seans buradan gerçekleştirilecektir. Gün sonu işlemleri ise Beyoğlu acentesinin daimi personeli birlikte yapılacaktır.

Borsa işlemleri Müdürlüğü elemanları, Acil ve Beklenmedik durumun gerçekleşmesi durumunda işlemlerin Telefon ile manuel olarak yapılması söz konusu olacağından, tam kadro ile görev yerlerinde (İMKB'de) olacaklardır

1-Yedekleme Sürecinin Oluşturulması ile İlgili Hususlar

Acil Durum Gruplarında (özellikle BT Devamlılık Planlarında) yedekleme süreci oluşturulurken genel olarak aşağıda belirtilen hususlar yerine getirilir.

A) Genel Hususlar

a-Yazılı yedekleme süreçlerinin oluşturulması,

(EBİS Sistem yedekleri, Vakıfbank tarafından yapılmakta olup,her Müdürlüğün kendi kullandığı özel sistemler ve programlar/dosyalar ile ilgili yedekleme işlemleri,Birim Müdürlüklerinin sorumluluğunda,birimlerdeki personel(Yukarıda isimleri belirtilmiştir.) (gerektiğinde bilgi işlem teknisyenlerinden yardım alarak-Yukarıda isimleri belirtilmiştir.) tarafından yapılacaktır.

b-Veri dosyalarının listelenmesi, içeriklerinin ve konumlarının belirlenmesi,

(Veri dosyalarının yedeklenmesinde,veri dosyaları Müdürlükler tarafından kullanım önceliğine göre sıralanarak/yedeklenerek, Bilgi işlem elemanlarına teslim edilecektir (mail,cd,vb)

c-Donanım, yazılım ve ağ süreçlerine ait tanımlayıcı belgelerin oluşturulması, (TABLO 1)

Donanım yazılım ve ağ süreçlerine ait bilgiler bilgi işlem bölümünce hazırlanacak ve güncellenecektir.

d-Yedekleme için belirlenen bilgilerin transferleri ile ilgili risklerin en aza indirilmesi, (TABLO 1)

e-Yedekleme faaliyetleri ile uğraşan elemanlar için eğitim programları hazırlanması ve sorumluluk seviyelerinin belirlenmesi,(KONTROL LİSTELERİ aylık olarak kontrol edilmektedir-Müdürlükler bazında hazırlanmıştır,EK)

f-Veri bütünlüğü, müşteri gizliliği ve çıktılarının, saklama araçlarının ve donanımın fiziki güvenliğinin sağlanması.

(Ebis Program ile ilgili veri güvenliği,Vakıfbank tarafından sağlanmaktadır.Gizlilik açısından,sistemden alınan çıktılar,okunmayacak şekilde imha edilmediği sürece atılmayacaktır,Bilgi işlem odasına görevli personel haricinde kimsenin girmesine izin verilmeyecektir.)

B) Donanım Yedeklenmesi ile İlgili Hususlar

Faaliyetlerin kesintiye uğrama tehlikesini göz önünde tutarak kabul edilebilir maliyetler ölçüsünde ,Ebis Yedek sistemi için ,Vakıfbank'ın uygun göreceği bir birimde Server

kurulacak,bunun dışında kalan tüm donanım'ın ve iletişim hatlarının yedekleri Beyoğlu Acentesinde kurulacaktır.(Vob, Ex-Api, Takas, Vb)

C) Program ve Yazılım Yedeklemesi ile İlgili Hususlar

a-Tüm yazılımlar ve bunlarla ilgili belgeler için fiziki olarak birimlerinin dışında uygun bir yedekleme ünitesi oluşturulmuştur. (Ebis program ve Yazılım Ebis tarafından yedeklenmektedir-Acente ve Şubelerin ses kayıt yedekleri Genel Müdürlük binasında, Diğer Yazılım ve programlar Beyoğlu Acentemizdeki yedek Merkezde yedeklenmektedir.)

b-İşletim sistemi yazılımlarının en son kullanılan biçimlerinin en az iki kopyası yedeklenmektedir, alınacak bu iki kopyadan bir tanesi işletim sisteminde meydana gelebilecek problemlerin anında giderilebilmesi için teyp ve disk kütüphanesinde tutulacaktır, diğer kopya ise şirket dışında güvenli bir yerde saklanmaktadır(Beyoğlu Acentesi). Alınan kopyalar,Acil durum personeli tarafından belli aralıklarla test edilecek ve çalışan orijinal yazılım üzerinde değişiklik yapıldığı anda bu kopyalarda da gerekli düzeltmeler gerçekleştirilecektir.(Ses kayıt sistemi dahil tüm yedeklemeler yedek donanım üzerinde HD lerde olacaktır-ses kayıt sistemi yedeklemeyi gece otomatik HD üzerine yapmaktadır).Bu işlemlerin günlük kontrolleri Bilgi işlem elemanları tarafından gerçekleştirilir ve kontrol Tabloları ile Teftiş ve İç Kontrol Birimlerine aylık olarak raporlanır

c-Uygulama yazılımları üzerinde yapılan önemsiz değişiklikler yedek kopyalara belli dönemler itibari ile grup olarak taşınabilir. Ancak önemli değişiklikler yedek kopyalar üzerinde aynı anda gerçekleştirilecektir.

D) Verilerin Yedeklenmesi ile İlgili Hususlar

- ✓ Yazılım ve veri yedeklerinin fiziki olarak ayrı bir alanda konumlandırılması, (Kurtarma işleminin zamanında etkili bir şekilde yerine getirilebilmesi için veri dosyaları hem Şirket içinde, hem de Şirket dışında yedeklenmektedir.(Acentelerimizin ses kayıt yedekleri Genel Müdürlük Binasındaki yedek PC'de,Genel Müdürlüğün ses kayıtları ise Beyoğlu Acentesindeki yedek PC'de saklanacaktır.Ses kayıt sistemi dışında kalan diğer verilerin yedeklemesi Beyoğlu Acentemizdeki Yedek donanımda yapılacaktır..
- ✓ Yedeklemenin CD vb ile yapılması durumunda: işletim sistem yazılımları ve uygulama programları yakın zaman içerisinde yenilenmiş olsalar dahi, bilgi işlem teknisyenlerince, mutlaka yedekleri alınacaktır. Yedekleme CD leri dikkatli bir şekilde etiketlenecek ve gerekli tüm bilgiler (kullanıcı bölümler, tarih ve kullanıcılar) etiketlere yazılacaktır. Yedekleme CD leri koruma altına alınmış özel alanlarda muhafaza edilecektir (GM binası sistem odasında kilit altında ve/veya ana kasa içerisinde). Bu gibi saklama merkezleri olası her türlü tehlikeden maksimum korunacak şekilde yapılandırılacaktır.)
- ✓ Bilgi saklama araçları ile ilgili etiketleme, listeleme, iletim ve saklama faaliyetlerinin etkin ve verimli bir şekilde yürütülmesine yardımcı olacak rehberler,Bilgi işlem teknisyenleri ve ilgili müdürlükler tarafından hazırlanacaktır.

(Ses kayıtları akşamları mesai saati dışında yedeklenecektir.(Gün sonu otomatik yedekleme)

(Uygulamaların ve dosyaların yedeklenmesi ile ilgili stratejik kararlar söz konusu uygulama ve dosyaların Şirketin faaliyetlerinin sürdürülmesi için sahip olduğu öneme göre verilecektir. Yedekleme öncelikleri belirlenirken tüm bilgi türleri ve söz konusu bilgilerin kaybedilmesinin yaratacağı potansiyel etkiler dikkatli bir şekilde analiz edilecektir.Bu süreç tüm finansal, hukuki ve yönetsel bilgileri ve yazılımları içerecektir.).