

ACİL VE BEKLENMEDİK DURUMLARDA

İŞ SÜREKLİLİĞİ YÖNETİMİ ESASLARI

1. İŞ SÜREKLİLİĞİ PLANI

Nef Solution A.Ş. İş Sürekliliği Planı, ufak olaylardan büyük felaketslere kadar tüm acil durumlarda Şirket'in faaliyetlerinin minimum kesinti ve zararla devamını amaçlar. Bu nedenle en geniş kapsamda hazırlanan planın ihtiyaç duyulduğunda yalnızca belirli bölümleri kullanılırken, gerektiğinde tamamının da devreye alınması mümkündür. Plan, aşağıdaki yönetim çerçevesi üzerine kurulmuştur:

ACİL EYLEM: Şirketin normal operasyonuna devamını engelleyen olayları takip eden ilk dakika ve saatlerde, çalışanların, fiziksel ortamın ve altyapının güvenliğine yönelik alınacak acil tedbirleri içermektedir.

KRİZ YÖNETİMİ: Şirketin ana faaliyetlerinin kesintiye uğraması ve/veya kurumsal etkisi olan olaylar "kriz" olarak kabul edilir. Kriz, en üst düzey yönetimin katılımı ile stratejik bir bakış açısı ile yönetilir.

İŞ KURTARMA: Acil eylemlerde ve kriz yönetimi 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.

2. İŞ SÜREKLİLİĞİ YÖNETİMİ STRATEJİSİ VE HEDEFİ

Stratejik amaç, gerekli/kritik operasyonları minimum, ancak müşterinin kabul edebileceği düzeyde, en kısa sürede işlevsel hale getirmektir. 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.

3. İŞ SÜREKLİLİĞİ POLİTİKASI

Nef Solution A.Ş. 'nin politikası, müşterilerin ihtiyaçlarını karşılamaya en olumsuz koşullar altında dahi devam edebilmektir. Bu çerçevede operasyonların ve hizmetlerin, çalışanların güvenliğine, halkın ve çalışanların sağlığına, çevrenin ve mülkiyetin korunmasına en üstün değeri vererek yürütülmesi hedeflenir. Ayrıca Planın başarı ile hayata geçirilmesi ile müşterilerin ve çalışanların refahının sağlanması ve hissedarların menfaatlerinin korunması hedeflenmiştir.

4. TEHDİT VE SENARYOLAR

Müşterilere, ticari karşı taraflara ve yasal ve düzenleyici otoritelere karşı hizmet ve sorumlulukların kesintiye uğramasına neden olabilecek yangın, deprem, sel, kar fırtınası, sistem kesintisi, altyapının çökmesi, terörist saldırılar gibi tehditler ve tehditler sonrası oluşabilecek senaryolar belirlenerek, iş sürekliliğinin sorunsuz olarak işleyebilmesi için senaryolar bazında hazırlanan "Koruma ve Güvenlik Planları" hazırlanmıştır. Söz konusu planlar şirket yönergesi haline getirilerek tüm personelin bilgisine sunulmuş , Kriz Yönetimi , Acil Eylem ve İş Kurtarma takım üyelerine de acil durum görevleri olarak verilmiştir.

5. İŞ KURTARMA STRATEJİSİ

a. Operasyonel Risk Değerlendirmesi

Nef Solution A.Ş. 'in tüm hizmet ve diğer faaliyetlerinin kesintiye uğraması durumunda şirkete olan Finansal

- Kanuni Yükümlülükler
- Müşteri İlişkileri İtibar/imaj etki ve zararları şirketin tüm iş birimleri ile yapılan İş Etki Analizleri sonucu belirlenerek, şirketin tüm faaliyetlerinin önem dereceleri ve geri kazanım süreleri belirlenmiş, kritik süreçlerin geri kazanımı için detaylı iş kurtarma planları hazırlanmıştır.

b. Alternatif Lokasyon

Şirketin iş sürekliliğinin sağlanmasına yönelik olarak gerçekleştirilen tüm işlem verileri, diğer ihtiyaç duyulan veriler ve gerekli sistemler iş sürekliliğini sağlamak üzere farklı bir lokasyonda yedeklenmekte ve bir felaket

durumunda devreye sokulmak amacıyla hazır bekletilmektedir. Mevcut bilgi işlem sistemlerinin kesintiye uğraması durumunda faaliyetlerin yedek sistemler üzerinden devamlılığı sağlanacaktır.

Ayrıca, acil ve beklenmedik durum için alternatif lokasyonlar oluşturularak, günlük işleyiş için veri sağlayıcılar tesis edilmiş ve faaliyetlerimizin sürdürülmesi için gerekli tüm ofis programları ile bilgi erişim sistemleri yüklenmiştir. İşlemlerin sürekliliği için gereken telefon, faks, yazıcı v.b. teknik cihazlar ve tesisler kullanıma hazır durumda bulunmaktadır.

Kayıtlar Bilgi İşlem Birimi tarafından farklı lokasyonlardaki sanal sunucularda yedeklenmektedir.

c. Kayıtların Saklanması

Mali tablolar ve mevcut mevzuat uyarınca tutmakla yükümlü olunan her türlü kayıt ile kıymetli evrak, basılı olarak ve/veya elektronik ortamda yasal mevzuat çerçevesinde belirlenen süre boyunca Genel Müdürlük Arşivinde saklanmaktadır.

Müşteri sözleşmeleri, kimlik bilgileri ve hesap açılışlarında alınması zorunlu olan diğer belgeler, kapanan hesaplara ilişkin sözleşmeler ve ekleri yasal saklama süresinin sonuna kadar saklanmak üzere arsive gönderilmektedir. Aracı kurum muhasebe programı olarak kullanılan her türlü müşteri bilgisi ve muhasebe kayıtları asgari 10 yıl süreyle ulaşılabilecek şekilde sistemde saklanmaktadır. Mevcut uygulama devam ettirilecektir.

Kullanılan mevcut yazılım, sektörde genel kabul görmüş, risk yönetimine uygun ve esnek raporlama imkanı olan bir yazılımdır. Sürekli yedek alınması nedeniyle sistem kaynaklı bir risk öngörülmemektedir.

6. İLETİŞİM

Acil ve Beklenmedik durumda, tüm işleyişi koordine etmek üzere Kriz Yönetim Takımı, Acil Eylem Takımı ve İş Kurtarma Takımı oluşturulmuştur. Bu ekiplerde, şirketin üst düzey yöneticileri ile gerekli iş birimi personeli yer almaktadır. Takımların Acil Durum halinde gerçekleştirecekleri uygulamalar Acil Durumun türüne göre "Koruma ve Güvenlik Planları"nda belirlenmiştir.

İş Sürekliliğinin kesintiye uğraması ve iş sürekliliği planlarının devreye alınması durumunda, müşterilerin bilgilendirilmesi ve iletişimin sağlanması, nfsolution.com üzerinden, merkezi olarak tüm müşterilere SMS veya e-mail gönderilmesi suretiyle veya basın açıklamaları ile sağlanacaktır.

7. ACİL DURUMUN KARŞI TARAF ETKİLERİ VE FAALİYETLERİN SONA ERDİRİLMESİ

Müşterilere ait varlıklar, şirketimizden bağımsız olarak Saklama Kuruluşunda saklandığından, acil ve beklenmedik durum nedeniyle müşteri varlıklarının zarar görmesi yönünde herhangi bir risk öngörülmemiştir. Ancak acil ve beklenmedik durum nedeniyle müşterilerle iletişimin sağlanamaması veya müşteri talimatlarının yerine getirilememesi halinde, müşterilere verilen hizmetlerde kesinti yaşanabilir.

Nef Solution A.Ş. iş sürekliliği planı, acil durumlarda şirketin faaliyetlerinin minimum kesinti ve zararlarla 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.