

1. AMAÇ

Bu politikanın amacı, Tacirler Yatırım Menkul Değerler AŞ bünyesindeki bütün bilişim sistemlerinin sürekliliğinin sağlanması, felaket durumunda en az bilgi kaybı ile ve en kısa sürede bilişim sistemlerinin tekrar çalışır hale getirilmesinin sağlanmasıdır.

2. KAPSAM

Bu politika, Tacirler Yatırım Menkul Değerler AŞ bünyesindeki tüm sunucu altyapısı, network altyapısı, veri depolama ve yedekleme sistemleri, iş kritik uygulama sistemleri ve veri tabanı sistemlerini kapsamaktadır.

3. DAYANAK

Bu yönetmelik esas olarak Sermaye Kurulu'nun Seri V No. 68 Sayılı Tebliğinde değişiklik yapılmasına dair tebliğ olan, Seri V No. 104 sayılı Tebliğ ve VII-128.9 Bilgi Sistemleri Yönetimi Tebliği hükümleri ile bu konudaki TMD Yönetim Kurulu Kararı doğrultusunda hazırlanmıştır.

- Madde 7- üst yönetimin gözetimi ve sorumluluğu
 - 7/6: Risk önceliklerine göre tüm kritik iş süreçlerinin sürekliliğini sağlamak için iş sürekliliği planı hazırlanır. Planda kritik iş süreçlerine ilişkin kabul edilebilir kesinti süreleri ile kabul edilebilir azami veri kaybı belirlenir.
- Madde 26 -Bilgi sistemleri sürekliliği
 - 26/2: Kurum, Kuruluş ve Ortaklıklar faaliyetlerini destekleyen bilgi sistemlerini sürekliliğini sağlamak üzere iş sürekliliği planının bir parçası olan bilgi sistemleri süreklilik planını hazırlar.
 - 26/3: Plan kapsamında ikincil sistem tesis edilir ya da bu hizmeti destek hizmeti kuruluşlarından tedarik etme hususunda güvence sağlayan anlaşmalar yapılır. İkincil sistemde, Kurum, Kuruluş ve Ortaklıkların veri ve sistem yedekleri kullanıma hazır bulundurulur.
 - 26/4: Plan, iş süreklilik planında belirlenen hedefleri de dikkate alacak şekilde, kritik iş süreçlerini destekleyen bilgi sistemleri hizmetlerine yönelik hazırlanır. Bu çerçevede hizmetlerin tekrar kullanıma açılmasını sağlayacak alternatifli kurtarma süreç ve prosedürleri tesis edilir ve gerekli önlemler alınır.
 - 26/5: Plan kapsamında, performans takibi ve kapasite planlaması yapılır, sistem kaynaklarının kullanımı izlenir.
 - 26/6: Bilgi sistemleri altyapısından kaynaklanabilecek kesintilere, işlem performansını düşürecek veya iş sürekliliğini aksatacak durumlara karşı gerekli önlemler alınır.
 - 26/7: Bilgi sistemlerinin sürekliliğini sağlamak amacıyla, risk değerlendirmesi, risk azaltma ve risk izleme faaliyetleri gerçekleştirilir.
 - 26/8: Plan, iş süreçlerini veya bilgi sistemlerini etkileyecek değişikliklerden sonra gözden geçirilerek güncellenir. Planın etkinliğini ve güncelliğini temin etmek üzere testler yapılır, testlere varsa dış

kaynak yoluyla hizmet alınan kuruluşlar da dahil edilir ve test sonuçları ast yönetime raporlanır. Testler, her yıl tekrarlanır.

- 26/9: Bilgi sistemleri, iş sürekliliği planındaki önceliklere uygun olarak yedeklenir ve yedekten geri dönülmesi için gerekli süreçler bilgi sistemleri sürekliliği planına ve testine dahil edilir.
- 26/1 O: Kurum, Kuruluş ve Ortaklıklar, bilgi güvenliği politikasının, bilgi sistemleri süreklilik planının, ağ topolojisinin, bilgi sistemleri varlık envanteri ile iş sürekliliği ve güvenliği açısından önem arz eden diğer dokümanların güncel sürümlerini ve bilgi sistemleri yönetimine ilişkin parolalarını güvenli ortamlarda saklar.

4. TANIMLAR VE KISALTMALAR

KISALTMALAR	TANIMLAR
TMD	Tacirler Yatırım Menkul Değerler AŞ
BTSG	Bilişim Teknolojileri ve Süreç Geliştirme
FKM	Felaket Kurtarma Merkezi

5. İLGİLİ DOKÜMANLAR

No	İLGİLİ ARAÇLAR
1	Personel Yönetmeliği
2	TMD İş Sürekliliği Acil ve Beklenmedik Durum Planı Prosedürü

6. İŞ SÜREKLİLİĞİ ACIL VE BEKLENMEDİK DURUM POLİTİKASININ HEDEFLERİ VE PRENSİPLERİ

- 6.1.** Bir felaket durumunda birinci önceliğin yaşam kaybını önlemek olduğunu unutulmamalıdır. Herhangi ikincil önlemlerden önce **TMD**, tüm çalışanların ve kurum tesislerinde bulunanların güvenlik önlemlerini almakla yükümlüdür.
- 6.2.** **TMD**, “*TMD İş Sürekliliği Acil ve Beklenmedik Durum Planı Prosedürü*” dokümanında belirtilen adımların yürürlüğe konulması, ilgili bölümler ve yetkin kişilerin organizasyonunu sağlanması ve gerekli aksiyonları almasından sorumludur.
- 6.3.** Olası bir felaket kurtarma senaryosunda, Sistem, Network ve Yazılım Altyapılarının %99,99 çalışır olması birinci önceliklidir.
- 6.4.** Bir Felaket Durumunda **TMD**’nin tüm hizmetlerinin normal işlevselliğine geri dönmesi için yapılacak çalışmalarda tüm **TMD** çalışanları İş Sürekliliği Acil Durum Komitesine yardımcı olur.

- 6.5. Tüm rol ve sorumluluklar “TMD İş Sürekliliği Acil ve Beklenmedik Durum Planı Prosedürü” dokümanında tanımlanmıştır.
- 6.6. Herhangi bir Felaket anında TMD merkez ve şubelerinde çalışma imkânının olmadığı hallerde “TMD İş Sürekliliği Acil ve Beklenmedik Durum Planı Prosedürü” dokümanında detayları verilen Alternatif Şirket Merkezi mevcut operasyonun devamlılığı sağlar.
- 6.7. Sistemlerin süreçlerin ve rollerin risk durumları çıkarılarak buna göre bir felaket kurtarma planı oluşturulur.
- 6.8. Kritik sistemlerin çift ve yedekli yapıda kurulması sağlanır. Yedekleri düzenli olarak alınır.
- 6.9. Kritik verilerin tutulduğu sistemlerin başka bir FKM üzerinde fiziksel yedeğinin tutulması sağlanır.
- 6.10. Felaket kurtarma planlarının senede bir kez kontrollü olarak test edilmesi sağlanır.
- 6.11. Sistemlerin kesinti sürelerini ve olası bilgi kayıplarını en az düzeye indirmek için, sistemler üzerindeki konfigürasyon, sistem bilgileri ve kuruluş verileri düzenli olarak yedeklenir.

7. MÜŞTERİLER VE TMD ÇALIŞANLARIYLA ALTERNATİF İLETİŞİM KANALLARI SÜREKLİLİĞİNİN SAĞLANMASI

- 7.1. Alternatif Şirket Merkezi’ne diğer şubelerin bağlantıları yönlendirici cihaz üzerinde tanımlanmış konfigürasyonlar ile yapılır. Bunların düzenli kontrolü ve güncellenmesinden Bilişim Teknolojileri ve Süreç Geliştirme Bölümü yöneticisi sorumludur. Bölüm yöneticisi bu konuda teknolojiyi, altyapıyı, güncelleme gerektiren tespitleri ve eksikleri takip eden yılın ocak ayı sonuna kadar, hazırlanacak yıllık raporda Yönetim Kurulu’na ve acil durum yönetiminden sorumlu Genel Müdür Yardımcısına sunar.
- 7.2. Alternatif Şirket Merkezi üzerinden faaliyetlerin yönetilmesi sırasında, tüm personelin elektronik ortamda dahili haberleşmeyi etkin kullanmasını sağlayacak altyapı tesis edilir.
- 7.3. Şirket web sitesinin devamı müşteri talimatlarının alınmasına devam edilebilmesi için de hayati önem taşımaktadır. Nakit, EFT, Fon talimatları ile teminat yatırma çekme talimatları web sitesinden alınmaya devam edilebilecek durumda olmalıdır. Bu talimatların yerine getirilebilmesinde Alternatif Şirket Merkezi personeline gerekli yetkilendirme yapılır.
- 7.4. Sorumlu Genel Müdür Yardımcısı tarafından iş akışı göz önünde bulundurularak, tüm müşteri talimatlarının yazılı olarak Alternatif Şirket Merkezi’ne ulaştırılması kararı alınabilir. Bu kararın alınmasında web sitesinin sağlıklı işleyişi en önemli değerlendirme ölçütü olacaktır.
- 7.5. Acil durum sebebi ile müşteri talimatlarının yerine getirilmesi ile ilgili süreler ve saatlerde değişiklik olması durumunda, yapılan değişiklikler, keyfiyet Alternatif Şirket Merkezi’nde ve tüm merkez dışı birimlerde; müşteriler tarafından rahatlıkla görülebilecek ve okunabilecek şekilde asılmak sureti ile duyurulur. Tüm uygulama değişikliklerinde olduğu gibi bu uygulama da şirket web sitesinden yatırımcılara ilan edilir.
- 7.6. Borsalar, Takasbank, yurt içi ve yurtdışı uygulamalar ve MKK ile alternatif iletişim kanalları sağlanır ve bu kurumlardan birinde hizmet kesintisi yaşanması durumunda diğer kanallardan ve/veya yedek kanallardan hizmet vermeye devam edilir.

- 7.7.** Acil ve beklenmedik durumlarda sistemde kayıtlı tüm müşteri elektronik posta adreslerine durumu açıklayan ve irtibat kurulacak kişi ve telefonları bildiren bir genel e-posta gönderilir. Bu e-posta belirli aralıklarla tekrar edilir.
- 7.8.** Müşterilerin Alternatif Şirket Merkezi'ne ulaşabilmeleri, emir ve talimatlarını iletebilmelerini teminen, Alternatif Şirket Merkezi'nde, **TMD** Genel Müdürlüğü'nde kullanılmakta olan telefon santraline benzer yeterlilikte bir santral bulundurulur. Şirket web sitesinde tüm iletişim numaraları duyurulur. Aynı şekilde, web sitesi üzerinden müşterilerin soru ve sorunlarını iletebilmesi ve bu soruların makul sürede cevaplanması sağlanır.
- 7.9.** Şirket web sitesinin her durumda faaliyetine devam edebilmesi sağlanır. Müşteriler bu alandan bilgilerini ve portföy durumlarını kontrol edebilir ve emir iletebilir.
- 7.10.** Müşteri ve personelin emir iletim sürecinde olağandışı aksaklıklar olması durumunda ve/veya Alternatif Şirket Merkezi'nden de emir iletilmemesi veya kesintiler, teknik sorunlar yaşanması durumunda, borsalardaki üye temsilcileri yoluyla emir iletimine devam edilmesi sağlanır.
- 7.11.** Borsada üye temsilcisi bulunmaması durumunda vadeli işlemlerdeki pozisyon riski nedeniyle, borsa Korbey'inden destek alınarak emir iletilmesi sürdürülmeye çalışılır. Bu durumlar için borsa tarafından talep edilen üye temsilcisi ilk şifreleri her durumda Şirket Merkezi ve Alternatif Şirket Merkezi'nde bulundurulur.
- 7.12.** BIST işlemleri de üye temsilcileri yoluyla yerine getirilir. Bu durumlarda İş Sürekliliği Acil ve Beklenmedik Durum Planının uygulanmasından sorumlu yönetici, şubelerin doğrudan üye temsilcilerine emri iletebilmelerini sağlayabileceği gibi Alternatif Şirket Merkezi üzerinden emir iletimi kararını da alabilir.
- 7.13.** Veri sağlayıcılar ve işlem platformları üzerinden emir iletimine devam edilebilecek şekilde müşterilere alternatif emir iletim kanalları sağlanır. Bu emir iletim kanallarında problem yaşanması durumunda şirket web sitesinde gerekli duyurular yapılır.

8. İŞ SÜREKLİLİĞİ ACİL VE BEKLENMEDİK DURUM POLİTİKASININ YAPTIRIMLARI

Bu politikanın ihlali durumunda, Bilgi Güvenliği Komisyonu ve ilgili yöneticinin onaylarıyla "*Personel Yönetmeliği*" belgesinde belirtilen hususlar ve ilgili maddeleri esas alınarak işlem yapılır.

9. REVİZYON BİLGİSİ

Revizyon Numarası	Yürürlük Tarihi	Revizyon Tanımı	Hazırlayanlar