



## İŞ SÜREKLİLİĞİ PLANI

Doküman No	24265716_PLN_01
İlk Yayın Tarihi	19.02.2021
Revizyon Tarihi	
Revizyon No	
Sayfa	1/13

### Revizyon Takip Tablosu

REVİZYON NO	TARİH	AÇIKLAMA
00	19.02.2021	İlk yayın.

### İÇİNDEKİLER

1. AMAÇ VE KAPSAM .....	2
2. TANIMLAR .....	2
3. İŞ SÜREKLİLİĞİ VE ACİL DURUM YÖNETİMİNİN KAPSAMI .....	3
3.1. Bilgi Sistemleri Sürekliliği Yönetiminin Kapsamı .....	3
3.2. Acil ve Beklenmedik Durum Yönetiminin Kapsamı .....	3
4. İŞ SÜREKLİLİĞİ VE ACİL DURUM YÖNETİM YAPISI .....	4
4.1. İş Sürekliliği ve Acil Durum Komitesi .....	4
4.2. Müdahale Ekipleri .....	5
4.3. İş Sürekliliği ve Acil Durum Komite Sekreteryası .....	6
4.4. Kriz Merkezi .....	7
4.5. İş Sürekliliği Planının Eşgüdümü ve Uygulanması .....	7
4.6. Destek Hizmetleri Kapsamında İş Sürekliliği .....	7
5. İŞ SÜREKLİLİĞİ PLANININ TEMEL UNSURLARI .....	7
5.1. Haberleşme Stratejisi .....	7
5.2. Kurtarma Stratejisi .....	9
5.3. Dağıtım Stratejisi .....	9
5.4. Planın Test Edilmesi .....	9
5.5. Planın Güncellenmesi .....	9
5.6. İş Sürekliliği ve Acil Durum Eğitimleri .....	10
5.7. Genel Güvenlik ve Lojistik .....	10
5.8. Tedarikçi Firmalar Kapsamında İş Sürekliliği .....	10
5.9. Plan Dâhilinde Kullanılacak Form ve Belgeler .....	10
5.9.1. Kesinti ve Hasar Tespit Raporları .....	10
5.9.2. Acil Durum İşlem Talep Formu .....	10
6. BİLGİ SİSTEMLERİ SÜREKLİLİĞİ PLANI .....	10
6.1. Kritik Faaliyetlerin Belirlenmesi ve İş Etki Analizi .....	11
6.2. Bilgi Sistemleri Sürekliliği Senaryoları .....	11
7. ACİL ve BEKLENMEDİK DURUM PLANI .....	11
7.1. Kritik Acil Durumların Belirlenmesi .....	11
7.2. Acil ve Beklenmedik Durum Senaryoları .....	12
7.3. Acil Durum Karşı Tarafa Etkileri ve Faaliyetlerin Sonlandırılması .....	12
7.4. Resmi ve Düzenleyici Kurumlara Yapılacak Bilgilendirme .....	13
EKLER .....	13

<u>Hazırlayan</u>	<u>Kontrol Eden</u>	<u>Onaylayan</u>
SELİME YILMAZ TOPRAK MÜHENDİS	AYLA GÜZELDERE BİLGİ İŞLEM MÜDÜRÜ	AYKUT KOLATAR BAŞKAN YARDIMCISI

	<b>İŞ SÜREKLİLİĞİ PLANI</b>	Doküman No	24265716_PLN_01
		İlk Yayın Tarihi	19.02.2021
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	
		Sayfa	2/13

## 1. AMAÇ VE KAPSAM

İş Sürekliliği Planı, Karabağlar Belediyesi'nin herhangi bir kesinti anında faaliyetlerinin sürdürülmesi veya zamanında kurtarılmasını sağlamak üzere operasyonel, finansal, yasal ve itibari olumsuz etkileri en aza indirmek, sorunları yönetebilmek, herhangi bir beklenmedik ve acil durumda öncelikli gerçekleştirilecek eylemleri, alınacak önlemleri belirleyerek, Karabağlar Belediyesi'nin varlık ve itibarını korumak amaçlarıyla düzenlenmiştir.

İş Sürekliliği Planı, bilgi sistemleri ve fiziki güvenlik kaynaklı acil ve beklenmedik durumlar nedeniyle, Karabağlar Belediyesi'nin iş sürekliliğinin kesintiye uğraması durumunda ortaya çıkacak risklere karşı organize bir şekilde hazırlıklı olunabilmesine yönelik yönetsel süreçler ile stratejileri kapsamaktadır.

## 2. TANIMLAR

<b>Birim</b>	Karabağlar Belediyesi organizasyon yapısında yer alan mevcut veya ileride kurulabilecek tüm birimleri,
<b>İş Sürekliliği Yönetimi</b>	Felaket, kriz veya kesinti durumunda etkin önlem alınabilmesi; itibarın, değer katan faaliyetlerin ve paydaşların çıkarlarının korunabilmesi amaçlarıyla belirlenen operasyonların sürekliliğinin temin edilmesi veya hedeflenen zaman diliminde kurtarılabilmesinin sağlanması ve kriz öncesi duruma dönüşmesine yönelik, potansiyel risklerin belirlenmesini de içeren politika, standart ve prosedürleri içeren bütünsel yönetim sürecini,
<b>İş Sürekliliği Planı</b>	İş sürekliliği yönetiminin bir parçası olan ve bir kesinti durumunda Belediye'nin öncelikleriyle uyumlu olarak faaliyetlerin sürdürülmesine ve mevzuata uyum sağlanmasına yönelik politika, standart ve prosedürlerden oluşan yazılı planlar bütünü,
<b>Kesinti</b>	Karabağlar Belediyesinin faaliyetlerinde veya bir sistemin fonksiyonlarında sürekliliğin, planlı geçişler haricinde mücbir sebeplerle sekteye uğramasını,
<b>Felaket</b>	Faaliyet veya sistemlerde uzun süreli kesintiye sebep olabilecek düzeyde insan, doğa veya diğer faktörlerden kaynaklanan olayı,
<b>Acil Durum</b>	Önceden öngörülse bile gerçekleşme yeri ve zamanı belli olmayan, gerçekleşmesi halinde kayıplara ve iş kesintisine yol açarak, plan ve prosedürlerin uygulamaya konulmasını gerektiren halleri,
<b>İş Etki Analizi</b>	İş süreçlerinin ve bir faaliyet kesintisinin iş süreçleri üzerinde oluşturabileceği etkilerin analiz sürecini,
<b>Bilgi Sistemleri Süreklilik Planı</b>	Faaliyetlerin sürdürülmesini sağlayan bilgi sistemleri servislerinin, bir kesinti durumunda sürekliliğinin sağlanmasına yönelik hazırlanan ve iş sürekliliği planının bir parçası olan planı,
<b>Acil ve Beklenmedik Durum Planı</b>	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,

<b>Hazırlayan</b>	<b>Kontrol Eden</b>	<b>Onaylayan</b>
SELİME YILMAZ TOPRAK MÜHENDİS	AYLA GÜZELDERE BİLGİ İŞLEM MÜDÜRÜ	AYKUT KOLATAR BAŞKAN YARDIMCISI

 <b>KARABAĞLAR BELEDİYESİ</b> İSAD	<b>İŞ SÜREKLİLİĞİ PLANI</b>	Doküman No	24265716_PLN_01
		İlk Yayın Tarihi	19.02.2021
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	
		Sayfa	3/13

<b>İSAD</b>	İş Sürekliliği ve Acil Durumu,
<b>Komite</b>	İSAD Komitesini,
<b>Sekretarya</b>	Koordinasyon, yönlendirme, bilgilendirme ve talimatlandırma işlemlerini yapmaya yönelik olarak faaliyet gösteren yapıyı,
<b>Senaryo</b>	Olası bir bilgi sistemleri kesintisi veya acil durum olayını ve söz konusu kesintiye/olaya ilişkin kesinti/olay öncesinde, anında ve sonrasında izlenmesi gereken kurtarma stratejilerini içeren senaryoları,
<b>Kriz Merkezi</b>	Sekretarya uhdesinde oluşturulan, acil durumla mücadele edebilmek amacıyla çalışmaların yönetildiği ve koordine edildiği fiziki ortamı,

### 3. İŞ SÜREKLİLİĞİ VE ACİL DURUM YÖNETİMİNİN KAPSAMI

#### 3.1. Bilgi Sistemleri Sürekliliği Yönetiminin Kapsamı

Bilgi sistemleri sürekliliği yönetimi; Karabağlar Belediyesi tarafından gerçekleştirilen faaliyetlerin ve verilen hizmetlerin etkin, güvenilir ve kesintisiz bir şekilde yürütülmesine, yasal yükümlülüklerin yerine getirilmesine, muhasebe ve finansal raporlama sisteminden sağlanan bilgilerin bütünlüğünün, tutarlılığının, güvenilirliğinin, zamanında elde edilebilirliğinin ve gereken durumlarda gizliliğinin sağlanması amacıyla uygun bilgi sistemleri ortamının tesis edilmesine, bilgi sistemlerinin kullanılmasından kaynaklanacak risklerin kontrolünün ve izlenmesinin sağlanmasına, bu amaçla gerekli sistemsel ve yönetsel önlemlerin alınmasına ilişkin yönetim sürecini ifade eder.

Önceden öngörüle bile gerçekleşme yeri ve zamanı belli olmayan, gerçekleşmesi halinde, Karabağlar Belediyesi faaliyetlerinde aksamalara ve/veya kesintilere yol açarak, ilgili prosedürlerin uygulamaya konulmasını gerektiren; bilgi teknolojilerine bağlı olarak yürütülen temel yatırım faaliyetlerinin kesintiye uğraması, iletişim ve telekomünikasyon imkânları ile bilgi işleme kapasitesi ve imkânlarının yitirilmesi, altyapı erişim olanağının ortadan kalkması, gibi haller Bilgi Sistemleri Sürekliliği Yönetiminin kapsamındadır.

#### 3.2. Acil ve Beklenmedik Durum Yönetiminin Kapsamı

Acil ve beklenmedik durum yönetimi; Karabağlar Belediyesi'nde yürütülen faaliyetlerde ani ve planlanmamış bir kesintiye, iş kaybına veya krize neden olması muhtemel durumların kontrolünün ve izlenmesinin sağlanmasına, bu amaçla gerekli sistemsel ve yönetsel önlemlerin alınmasına ilişkin yönetim sürecini ifade eder. Önceden öngörüle bile gerçekleşme yeri ve zamanı belli olmayan, gerçekleşmesi halinde, kayıplara ve Karabağlar Belediyesi faaliyetlerinde aksamalara ve/veya kesintilere yol açarak, ilgili prosedürlerin uygulamaya konulmasını gerektiren; doğal afetler (deprem, yangın, sel vb.) fiziki güvenlik kaynaklı operasyonel işlemlerin aksaması veya kesintiye uğraması, Belediye personeli ve vatandaşlar ile Belediye'nin varlıklarının yitirilmesi veya zarara uğraması gibi haller Acil ve Beklenmedik Durum Yönetiminin kapsamındadır.

<b>Hazırlayan</b>	<b>Kontrol Eden</b>	<b>Onaylayan</b>
SELİME YILMAZ TOPRAK MÜHENDİS	AYLA GÜZELDERE BİLGİ İŞLEM MÜDÜRÜ	AYKUT KOLATAR BAŞKAN YARDIMCISI

	<b>İŞ SÜREKLİLİĞİ PLANI</b>	Doküman No	24265716_PLN_01
		İlk Yayın Tarihi	19.02.2021
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	
		Sayfa	4/13

#### 4. İŞ SÜREKLİLİĞİ VE ACİL DURUM YÖNETİM YAPISI

Felaket, kriz veya kesinti durumlarında etkin önlem alınabilmesine, operasyonel, finansal, yasal ve itibari olumsuz etkilerin en aza indirilmesine, hedeflenen zaman diliminde kritik olarak belirlenmiş olan operasyonların sürekliliğinin sağlanmasına ve kriz öncesi duruma dönülmesine yönelik olarak Belediye’de bütünsel bir iş sürekliliği yönetim yapısı tesis edilir.

İş Sürekliliği Planı’nın hazırlanmasına ilişkin faaliyetlerin koordinasyonu, Operasyonel İşlemler ve BT Yönetimi Birimi tarafından yerine getirilir. İş Etki Analizi (Ek 1) çalışmaları, Operasyonel İşlemler ve BT Yönetimi Birimi tarafından yapılır. İş Sürekliliği Planı’nda yer alan senaryolar (Ek 2 - Bilgi Sistemleri Sürekliliği Senaryoları, Ek 3 - Acil ve Beklenmedik Durum Senaryoları) ise ilgili Müdürlük Birimleri tarafından oluşturulur/güncellenir.

İş sürekliliği yönetim yapısı, Müdürlük Birimlerinde belirlenen Müdahale Ekipleri ve Sekreteryaya’dan oluşmaktadır. Sekreteryaya görevi, Operasyonel İşlemler ve BT Yönetimi Birimi tarafından ifa edilir. Olası acil durumlarda kriz ile başa çıkabilmek amacıyla çalışmaların yönetildiği ve koordine edildiği bir Kriz Merkezi tesis edilir.



Acil durumda gerekli personel teminine ilişkin düzenlemeler ile personelin görev ve sorumlulukları belirlenir. Yönetim ve personelin iletişim düzeni ve yöntemi oluşturulur. Personelin üstlendikleri görevle ilgili bilgilendirilmeleri ve eğitilmeleri sağlanır.

##### 4.1. İş Sürekliliği ve Acil Durum Komitesi

Komite, Belediyemiz olağan çalışmasını kesintiye uğratabilecek ve/veya hizmet sunmasını engelleyecek fiiller ve acil durumlar karşısında, Belediyemiz genelinde ya da bölgesel olarak proaktif/reaktif hareket tarzını belirlemek amacıyla oluşturulmuştur.

<b>Hazırlayan</b>	<b>Kontrol Eden</b>	<b>Onaylayan</b>
SELİME YILMAZ TOPRAK MÜHENDİS	AYLA GÜZELDERE BİLGİ İŞLEM MÜDÜRÜ	AYKUT KOLATAR BAŞKAN YARDIMCISI

	<b>İŞ SÜREKLİLİĞİ PLANI</b>	Doküman No	24265716_PLN_01
		İlk Yayın Tarihi	19.02.2021
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	
		Sayfa	5/13

Komite daimi üyeleri, Başkan Yardımcısı başkanlığında, aşağıda belirtilen Birimlerin Yönetici ve/veya Yetkililerinden oluşmaktadır.

▪ **Komite Başkanı – Başkan Yardımcısı:**

İş Sürekliliği ve Acil Durum Komitesinin başkanı olarak acil ve beklenmedik durumlarda kalınması halinde müdahale için gerekli kararları verir ve uygulanmasını sağlar.

▪ **Üye – Operasyonel İşlemler ve BT Yönetimi Yöneticisi (Bilgi İşlem Müdürü):**

İş Sürekliliği Planının Uygulama sorumlusudur. Acil ve beklenmedik bir durumla karşılaşıldığında kendisine bağlı personeli ve Birimleri koordine eder. Komite Başkanı'na bilgi akışını sağlar, Komite Başkanı'nın olmadığı hallerde Komite Başkanının görevlerini yerine getirir.

▪ **Üye- Risk Yönetimi Yöneticisi/Yetkilisi (Birimler Yetkilisi):**

Acil ve beklenmedik durumla karşılaşıldığında birimindeki personeli koordine eder, Uygulama Sorumlusu'na gerekli bilgi akışını sağlar.

Acil durumun gerekliliğine göre, daimi üye dışındaki Yöneticiler, Başkan Yardımcısı tarafından toplantıya çağrılabilir. Plan dâhilinde, komite asil üyelerine ulaşamaması durumunda, yetki ve karar verme yapısının sürdürülebilmesi ve Planın hangi koşullarda uygulamaya alınacağını belirlenmesi amacıyla, komite asil üyesine vekâlet eden personel komitede yer alır. Komitenin sekretarya faaliyetleri, Operasyonel İşlemler ve BT Yönetimi Birimi tarafından yürütülür. Komite Başkanı, Sekreteryadan gelen bilgi doğrultusunda Komiteyi toplantıya çağırır ve Üst Yönetimi bilgilendirir.

▪ **Üye –Erişim Birim Yetkilisi:**

Acil ve beklenmedik durumla karşılaşıldığında birimindeki personeli koordine eder, Uygulama Sorumlusu'na gerekli bilgi akışını sağlar.

▪ **Üye – Yazılım Birim Yetkilisi :**

Acil ve beklenmedik durumla karşılaşıldığında birim personelini koordine eder ve Birimine ilişkin acil ve beklenmedik durumlardan Uygulama Sorumlusu'na gerekli bilgi akışını sağlar.

▪ **Üye – Akıllı Kentler Birim Yetkilisi :**

Acil ve beklenmedik durumla karşılaşıldığında birim personelini koordine eder ve Birimine ilişkin acil ve beklenmedik durumlardan Uygulama Sorumlusu'na gerekli bilgi akışını sağlar.

<u>Hazırlayan</u>	<u>Kontrol Eden</u>	<u>Onaylayan</u>
SELİME YILMAZ TOPRAK MÜHENDİS	AYLA GÜZELDERE BİLGİ İŞLEM MÜDÜRÜ	AYKUT KOLATAR BAŞKAN YARDIMCISI

 <b>KARABAĞLAR BELEDİYESİ</b> 17008	<b>İŞ SÜREKLİLİĞİ PLANI</b>	Doküman No	24265716_PLN_01
		İlk Yayın Tarihi	19.02.2021
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	
		Sayfa	6/13

▪ **Üye – Bilgi Ağları Birim Yetkilisi :**

Acil ve beklenmedik durumla karşılaşıldığında birim personelini koordine eder ve Birimine ilişkin acil ve beklenmedik durumlardan Uygulama Sorumlusu'na gerekli bilgi akışını sağlar.

▪ **Üye – Bilgi Güvenliği Yetkilisi :**

Acil ve beklenmedik durumla karşılaşıldığında birimindeki personelini koordine eder, bu durumlarda ihtiyaç duyulabilecek mal ve hizmetlerin tedarikinin sağlanmasını yürütür ve Uygulama Sorumlusu'na gerekli bilgi akışını sağlar.

Komite, Kriz Merkezi'nde toplanır. Kriz Merkezi, ulusal ve uluslararası her türlü haber ajanslarına açık olacak şekilde telefon, faks, internet ve görüntülü haberleşme cihazları ile donatılır.

Komitenin Kriz Merkezinde toplanması esas olmakla birlikte; acil durumun mahiyetine göre, alternatif iletişim kanalları aracılığıyla (telekonferans, video konferans, e-posta vb.) da, karar alınabilir.

**Komitenin Görev ve Sorumlulukları**

- Gelen bilgi ve öneriler doğrultusunda, Kriz Merkezinin işler hale gelmesinden, acil durum kararı alınmasından ve etkin hareket tarzının/alınacak aksiyonun belirlenmesinden sorumludur.
- Belediye içinde/dışında ve Birimler arası gerekli iletişim ve koordinasyonun sağlanmasının, kararların/planın uygulanmasının takibinden sorumludur.
- İş Sürekliliği çerçevesinde, acil durum hareket inisiyatifini belirler ve acil durum hareket inisiyatifinin, belirlenen kriterler çerçevesinde olaya maruz kalan Birimler tarafından re'sen kullanılmasını sağlar.
- Acil durumun yaşandığı birimin yetkisini aşan işlemlerde (harcamalar, personelin iş düzeninin değiştirilmesi, personelin uzun süreli çalıştırılması, bazı servislerin kapanması vb.) lüzum gördüğü hizmet ve faaliyetlerde gerekli yetkilendirmeleri yapar.
- Acil/Beklenmedik durum vuku bulduğunda, personelin harekete geçirilmesini sağlamak üzere izinli personelin tespiti ve yeni görev yerlerine en hızlı şekilde yönlendirilmesinin sağlanmasına yönelik İzin Yönetim Sisteminin oluşmasını sağlar.
- Psikolojik Algı Yönetimi ile Acil/Beklenmedik durum vuku bulduğunda, hizmet noktalarımızın olumsuz imajının en hızlı şekilde giderilmesi (ilk etapta olumsuz izlerin ortadan kaldırılması/silinmesi), Belediyemizin kurumsal itibarının korunması ve personel üzerinde oluşan olumsuz psikolojik etkinin kısa sürede yok edilerek, uygun çalışma şartlarının oluşmasını sağlar.
- Acil durum sonrası, acil durumun Belediye, personel ve vatandaşlar üzerinde oluşturduğu olumsuz etkileri ve maddi zararın boyutlarıyla ilgili hazırlanan raporları inceler.

<b>Hazırlayan</b>	<b>Kontrol Eden</b>	<b>Onaylayan</b>
SELİME YILMAZ TOPRAK MÜHENDİS	AYLA GÜZELDERE BİLGİ İŞLEM MÜDÜRÜ	AYKUT KOLATAR BAŞKAN YARDIMCISI

	<b>İŞ SÜREKLİLİĞİ PLANI</b>	Doküman No	24265716_PLN_01
		İlk Yayın Tarihi	19.02.2021
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	
		Sayfa	7/13

- Gerekli gördüğü durumlarda basın açıklaması yapar.

#### **Müdahale Ekiplerinin Görev ve Sorumlulukları**

- İş Sürekliliği Planı'nı uygulamaya koyar ve bu konuda gerekli organizasyonu yapar.
- Acil durumun ortaya çıkması halinde öncelikle Sekreteryaya ile iletişime geçer.
- Sekreteryayı acil durum konusunda bilgilendirir, öneride bulunur ve Komite/ Sekreteryaya tarafından verilecek talimatları/alınan kararları uygular.
- Acil duruma ilişkin Belediye dışı kurumlarla gerekli iletişimi ve koordinasyonu sağlar.
- Proaktif önlemler olarak Kurumsal imajımızı olumsuz etkileyecek faktörleri önlemeye/ortadan kaldırmaya yönelik çalışmalar yapar.

#### **4.4.Kriz Merkezi**

Acil durumlarda faaliyet göstermek üzere, Komitenin toplandığı, kriz ile başa çıkabilmek amacıyla çalışmaların yönetildiği ve koordine edildiği, Sekreteryaya uhdesinde bir Kriz Merkezi oluşturulmuştur. Kriz Merkezi, Sekreteryaya'nın önerisi ve Komite Başkanı'nın uygun görüşü doğrultusunda çalıştırılır/kullanılır. Acil Durum halinde Kriz Merkezini, Sekreteryaya tarafından görevlendirilecek personel, 24 saat çalışır vaziyette bulundurulur.

Kriz Merkezinin tesis edilmesi ve çalışma prosedürlerinin hazırlanması, teknik ve lojistik desteği Sekreteryaya tarafından ilgili birimlerle koordinasyon sağlanmak suretiyle gerçekleştirilir.

İletişim bilgileri, Plan ekinde (Ek 4 - Acil Durum İletişim Listesi) ve Belediyemiz Ortak Klasöründe yer almakta olup, güncel kalması Sekreteryaya sorumluluğundadır.

#### **4.5.İş Sürekliliği Planının Eşgüdümü ve Uygulanması**

Planın uygulanması ve eşgüdümünden Sekreteryaya sorumludur. Müdahale Ekipleri, acil durumu Sekreteryaya'ya bildirmekle ve planın uygulanmasıyla yükümlüdür.

Acil durumun mesai saatleri dışında olması durumunda, Birimde bulunan/acil durumdan ilk haberi olan personelin, ivedilikle Sekreteryaya ile Müdahale Ekibine durumu haber vermesi ve uygun olan acil durum senaryosunu uygulanmaya koyması gerekmektedir.

#### **4.6.Destek Hizmetleri Kapsamında İş Sürekliliği**

Belediyemizde halen, güvenlik, temizlik, bilgi teknolojileri, hukuk, işyeri hekimi ve iş güvenliği konularında dış firmalardan destek hizmeti alınmaktadır.

Destek hizmeti alınacak firmaların iş sürekliliği ve acil durum planlarının olması gerektiği hususu Risk Analiz Raporlarına eklenir. Hali hazırda destek hizmeti alınan firmaların iş sürekliliği ve acil durum planının güncel kalması sağlanır.

<b>Hazırlayan</b>	<b>Kontrol Eden</b>	<b>Onaylayan</b>
SELİME YILMAZ TOPRAK MÜHENDİS	AYLA GÜZELDERE BİLGİ İŞLEM MÜDÜRÜ	AYKUT KOLATAR BAŞKAN YARDIMCISI

	<b>İŞ SÜREKLİLİĞİ PLANI</b>	Doküman No	24265716_PLN_01
		İlk Yayın Tarihi	19.02.2021
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	
		Sayfa	8/13

Bilgi teknolojilerine ilişkin destek hizmeti alınan firma, Belediyemize sunduğu hizmetlerde kesintiye sebep olabilecek olaylara yönelik olarak kendi bünyesinde bir Acil Durum Planı oluşturmuş ve olası tüm senaryolar için eylem planlarını hazırlamıştır. Plan, Belediyemiz ile koordineli olarak yürütülecek şekilde tasarlanmıştır. Firma tarafından planlar, değişen durumlara göre güncellenmekte ve periyodik olarak test edilmektedir.

### 5. İŞ SÜREKLİLİĞİ PLANININ TEMEL UNSURLARI

Haberleşme Stratejisi, Kurtarma Stratejisi, Dağıtım Stratejisi, Planın Test Edilmesi, Planın Güncellenmesi, İş Sürekliliği ve Acil Durum Eğitimleri, Genel Güvenlik ve Lojistik, Tedarikçi Firmalar Kapsamında İş Sürekliliği, Alternatif Lokasyonlar ve İnsan Kaynakları, Plan Dâhilinde Kullanılacak Form ve Belgeler, İş Sürekliliği Planının başlıca temel unsurlarını oluşturmakta olup, aşağıda ayrıntılarına yer verilmiştir.

#### 5.1.Haberleşme Stratejisi

Acil durumlar veya kriz anlarında; doğru, açık ve güvenilir bir bilgi akışının sağlanması, panik, kargaşa ortamının önlenmesi ve iş süreçleri üzerinde kontrolün temini açısından büyük öneme sahiptir. Etkin haberleşme, İş Sürekliliği Planının doğru işlemesi için temel teşkil eder. Bilgi taleplerine zamanında cevap verilmesi ve bilginin eksiksiz olarak aktarılması önemlidir. Bu kapsamda, acil ve beklenmedik bir durumda çalışanlar, Sekreteryaya, Müdahale Ekipleri, Komite, vatandaşlar, çalışanların yakınları ve kamuoyu etkin bir haberleşme çerçevesinde bilgilendirilmelidir. Acil ve beklenmedik durumlarda Belediye genelindeki haberleşmeden Sekreteryaya sorumludur.



Acil durumlarda alternatif iletişim kaynağı olarak GSM telefonlar kullanılacaktır. Ana telefon santralinin beklenmedik durumlarda hizmet veremeyeceği süre zarfında, alternatif iletişim GSM mobil hatlar kullanılacaktır.

Belediye alternatif iletişim bilgileri vatandaş ve diğer kurumlara bildirilmiş olup internet sitesinde yayınlanır. Acil ve beklenmedik bir durumun ortaya çıkması halinde internet sitemizde yayınlanan telefon numaraları ve web adreslerinden HİM'e ulaşılabilir.

Merkez dışı birimler alternatif iletişim kanalı olarak Belediye telefon santralini kullanacaklardır.

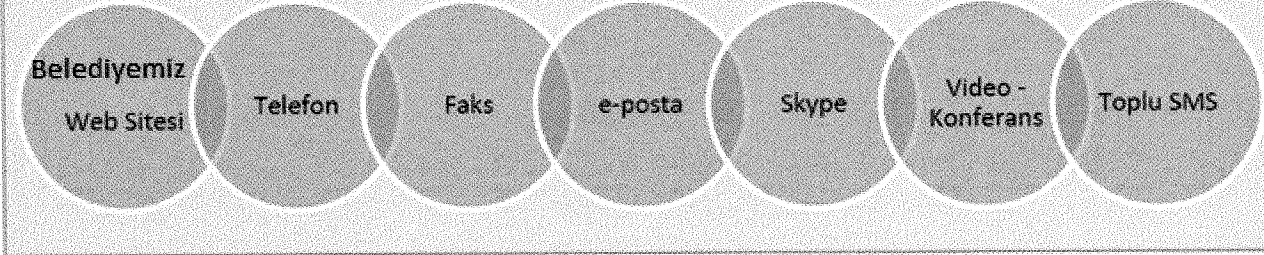
Personelin ikametgah adresi, sabit ve mobil iletişim bilgileri, tüm birim yöneticileri ve İş Sürekliliği ve Acil Durum Komitesi üyelerine dağıtılmış durumdadır.

<b>Hazırlayan</b>	<b>Kontrol Eden</b>	<b>Onaylayan</b>
SELİME YILMAZ TOPRAK MÜHENDİS	AYLA GÜZELDERE BİLGİ İŞLEM MÜDÜRÜ	AYKUT KOLATAR BAŞKAN YARDIMCISI



	<b>İŞ SÜREKLİLİĞİ PLANI</b>	Doküman No	24265716_PLN_01
		İlk Yayın Tarihi	19.02.2021
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	
		Sayfa	9/13

### Acil Durumda Kullanılabilecek Başlıca Haberleşme Metotları ve Araçları



Belediye ana bina lokasyonu kullanılamaz bir hale geldiği takdirde personel tarafından kullanılmak üzere yedek ofis ortamı olarak Karabağlar Belediyesi Gediz Şantiye Acil Durum Merkezi'nde personelin çalışması için bilgisayarlar tahsis edilmiş olup kullanıma hazırdır.

Yedek ofis ortamında personel sistemi çalışmalara başlayana kadar telefon iletişimi ve emir iletimi GSM ve acil iş planı alternatif iletişim hatları üzerinden sağlanacaktır.

#### 5.2.Kurtarma Stratejisi

Belediyede yürütülen her faaliyet ayrı bir öneme sahiptir. Ancak bazı faaliyetlerin kritik olmaları sebebiyle, söz konusu faaliyetlerden İş Sürekliliği Planında ayrıca bahsedilmiştir. Buradan hareketle Belediye, iş etki analizini temel alan, kurtarma öncelikleri ve hedeflerini ortaya koyan bir kurtarma stratejisi geliştirmiştir.

Kurtarma stratejisi, Belediye'nin acil durumdan sonra kritik faaliyetlerinin eski haline dönmesi ve iş sürekliliğinin sağlanması için belirlediği ve yürüttüğü yöntem olarak tanımlanabilir.

Bu yöntemler;

- Kesinti esnasında manuel operasyonlara başvurulması,
- Önemli verilerin yedeklenmesi,
- Kritik ve acil olarak yerine getirilmesi gereken faaliyetler için yedek sistemlerin devreye girmesi,
- Kritik ancak tolere edilebilir kesinti süresine sahip faaliyetler için mevcut sistemlerin onarımının beklenmesi olarak sayılabilir.

Operasyonel bir kesintide, Belediye'nin önceliği kritik faaliyetlerinin sürekliliğinin sağlanması; hedefi ise en kısa zamanda, en az kayıp ile sistemlerin sürekliliğinin tekrar sağlanmasıdır.


#### 5.3.Dağıtım Stratejisi

İş Sürekliliği Planı, personelin bilgi sahibi olmasını ve kolayca ulaşmasını sağlamak amacıyla Belediye Ortak Klasöründe ve basılı olarak Birim Yöneticilerinde yer alır.

#### 5.4.Planın Test Edilmesi

Planın işlerliğini, kesintilere karşı verilecek cevapların süresini, iş sürekliliğine ilişkin yapılanmayı görmek amacıyla Planı gözden geçirecek bir sistem oluşturulur. Bu kapsamda, İş Sürekliliği Planı, olası aksaklıklara karşı yılda en az bir kez Sekreteryaya tarafından yapılan organizasyon doğrultusunda test edilir. Test sonuçları Sekreteryaya tarafından Üst Yönetime raporlanır.

<b>Hazırlayan</b>	<b>Kontrol Eden</b>	<b>Onaylayan</b>
SELİME YILMAZ TOPRAK MÜHENDİS	AYLA GÜZELDERE BİLGİ İŞLEM MÜDÜRÜ	AYKUT KOLATAR BAŞKAN YARDIMCISI

 KARABAĞLAR BELEDİYESİ	<b>İŞ SÜREKLİLİĞİ PLANI</b>	Doküman No	24265716_PLN_01
		İlk Yayın Tarihi	19.02.2021
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	
		Sayfa	10/13

### 5.5. Planın Güncellenmesi

İş Sürekliliği Planı, asgari olarak acil durum testleri sonrasında, Sekretarya koordinasyonunda tüm ilgili birimlerin katılımıyla gözden geçirilir ve gerekli görülmesi durumunda güncellenir. Ayrıca, Belediyenin iş süreçlerini veya sistemlerini etkileyecek değişikliklerden sonra da Plan gözden geçirilir ve güncellenir.

İlgili Birimler tarafından revize edilmiş olan İş Sürekliliği Planı, Komite tarafından değerlendirilmesini takiben Başkanlık onayına sunulur.

### 5.6. İş Sürekliliği ve Acil Durum Eğitimleri

İş Sürekliliği Planının kurum kültürünün bir parçası haline getirilmesi, Plan kapsamında yapılması gerekenlerin kavranması, ilgili Müdahale Ekibi ve tüm Belediye personelinin görev ve sorumlulukları hakkında bilgilendirilmesi amacıyla eğitim programları düzenlenir. Sekretarya sorumluluğunda, personelin iş sürekliliği ve acil durum eğitimine katılımı sağlanır ve takibi yapılır.

### 5.7. Genel Güvenlik ve Lojistik

İş Sürekliliğine yönelik faaliyetler yürütülürken göz önünde bulundurulması gereken en öncelikli konu, Belediye personelinin ve vatandaşların güvenliğinin sağlanması hususudur. Bu amaçla, Belediye hizmet binalarına yönelik olarak, faaliyetlerin durmasına, duraksamasına veya aksamasına neden olacak seviyede olağan dışı tedbirler alınmasını gerektiren muhtemel tehditler ve riskler ve bu risk veya tehditlerin gerçekleşmesi ve personelin güvenlik bilincinde eksiklik olması halinde, alınacak tedbirlerin uygulanmasında güçlük yaşanacağından hareketle, Sekretarya tarafından gerekli çalışmalar yürütülmekte, tespit edilen riskleri azaltmak amacıyla Belediye tarafından gerekli tedbirlerin alınması sağlanmaktadır.

### 5.8. Tedarikçi Firmalar Kapsamında İş Sürekliliği

Belediyenin çözüm ortağı tedarikçi firmaların durumlarının sürekli gözden geçirilmesi, acil/beklenmedik durum vuku bulduğunda belediyenin hizmetlerini ve talimatlarını aksatmayacak firmaların tercih edilmesi, bu hususta yetkili olan Birimin sorumluluğundadır.

### 5.9. Plan Dâhilinde Kullanılacak Form ve Belgeler

#### 5.9.1. Kesinti ve Hasar Tespit Raporları

Bilgi Sistemlerinde meydana gelen kesintilerin etkilerini özetleyen Bilgi Sistemleri Kesinti ve Hasar Tespit Raporları, olaya maruz kalan, senaryo dâhilinde olaya müdahil olan ve olayı çözüme kavuşturan Birimler tarafından düzenlenerek, Sekretarya'ya iletilir.

Acil durumda yapılanları ve acil durumun etkilerini özetleyen Fiziki Güvenlik Acil Durum ve Hasar Tespit Raporu, acil durumdan etkilenen Birimler tarafından düzenlenerek, Sekretarya'ya iletilir.

Toplumsal olaylarda Belediyemizin hedef alınacağı istihbaratı alınması, merkezi veya yerel mülki idareler tarafından alınan kararlar (sokağa çıkma yasağı vb.) bulunması vb. durumlarda, acil durum hareket inisiyatifinin sağlanabilmesi amacıyla ivedilikle Sekretarya ile iletişime geçilerek, duruma ilişkin bilgi verilecek ve alınacak talimata göre (Birimlerin geçici olarak kapatılması vb.) hareket edilecektir. Sorunun nedenine, alınan önlemlere ve aksiyonlara ilişkin Faaliyet Kesinti Raporu düzenlenerek, Sekretarya'ya iletilir.

<u>Hazırlayan</u>	<u>Kontrol Eden</u>	<u>Onaylayan</u>
SELİME YILMAZ TOPRAK MÜHENDİS	AYLA GÜZELDERE BİLGİ İŞLEM MÜDÜRÜ	AYKUT KOLATAR BAŞKAN YARDIMCISI

 <b>KARABAĞLAR BELEDİYESİ</b> 1978	<b>İŞ SÜREKLİLİĞİ PLANI</b>	Doküman No	24265716_PLN_01
		İlk Yayın Tarihi	19.02.2021
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	
		Sayfa	11/13

### 5.9.2. Acil Durum İşlem Talep Formu

Faaliyetlerinde kesinti yaşanan Birim tarafından, vatandaş işlemlerinin gerçekleştirilmesi amacıyla Acil Durum İşlem Talep Formu düzenlenerek, senaryolar dâhilinde, işlemi gerçekleştirmek üzere ilgili Birime iletilir.

## 6. BİLGİ SİSTEMLERİ SÜREKLİLİĞİ PLANI

Faaliyetlerin sürdürülmesini sağlayan bilgi sistemleri servislerinin, bir kesinti durumunda sürekliliğinin sağlanmasına yönelik hazırlanan ve İş Sürekliliği Planı'nın bir parçası olan plandır.

### 6.1. Kritik Faaliyetlerin Belirlenmesi ve İş Etki Analizi

Bilgi Sistemleri Süreklilik Planı, Belediyemiz Müdürlükleri tarafından belirlenen kritik faaliyetlerin önceliklendirilmesi esasına dayanmaktadır. Söz konusu faaliyetlerin tamamı Belediyenin öncelikli operasyonlarının belirlenebilmesi amacıyla İş Etki Analizi (Ek 1) kapsamında derecelendirilmiştir.

İş Etki Analizi kapsamında, faaliyetlerde meydana gelebilecek kesintilerin oluşturabileceği muhtemel riskler ve bunların potansiyel etkileri değerlendirilmiştir. Karşılaşılabilecek bir kesinti durumunda gereken faaliyet düzeyini ortaya koymak amacıyla, operasyonlar önem düzeyleri bazında sınıflandırılmıştır.

Faaliyetlerin önem düzeylerine göre sıralanmasında Risk puanlama yöntemi hesaplanırken, İş etki analizindeki işlerin normalize edilmiş puanı ile risk gerçekleşme maliyetinin normalize edilmiş puanı dikkate alınmıştır.

Bilgi Sistemleri Süreklilik Planı'nda yer alan kesinti senaryoları, İş Etki Analizi sonuçları doğrultusunda tespit edilmiş olup; senaryoların gerçekleşmesi durumunda etkilenecek kritik faaliyetler senaryolar bazında ele alınmıştır.

### 6.2. Bilgi Sistemleri Sürekliliği Senaryoları

Bilgi Sistemleri Sürekliliği senaryoları, İş Etki Analizi sonuçları doğrultusunda, ilgili Belediyemiz Müdürlükleri tarafından oluşturulmuştur. Faaliyetlerde bir kesinti yaşanması durumunda Belediyemiz Müdürlükleri bilgi sistemleri sürekliliği senaryoları (Ek 2) kapsamında hareket etmeleri gerekmektedir. Senaryolar oluşturulurken, kesintilerin muhtemel etkileri olay öncesinde, olay esnasında ve olay sonrasında olmak üzere üç aşamada değerlendirilmiştir.

## 7. ACİL ve BEKLENMEDİK DURUM PLANI


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 belirlenmesine yönelik hazırlanır, iş sürekliliği planının bir parçasını oluşturur.

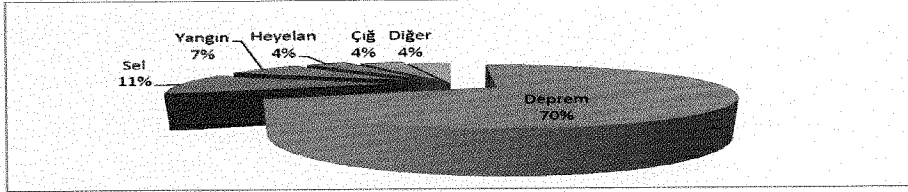
### 7.1. Kritik Acil Durumların Belirlenmesi

İş Sürekliliği Planının başarılı olabilmesi için tüm potansiyel tehlikelerin düşünülmüş olması gerekir. Belediyemizi etkileyebileceği düşünülen olaylar, Belediyenin bulunduğu yere, faaliyetlerine, büyüklüğüne, sektördeki konumuna, olanaklarına bağlı olarak tespit edilmelidir.

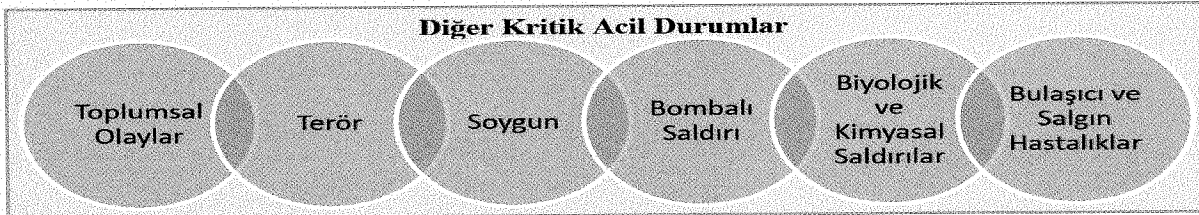
Acil ve Beklenmedik Durum Planı kapsamında kritik acil durumlar belirlenir. Kritik acil durumlar belirlenirken T.C. İçişleri Bakanlığı Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı tarafından yayınlanan istatistikler de dikkate alınmıştır. Türkiye nüfusunun %23'ünün doğrudan bir afete maruz kaldığı belirtilmekte ve maruz kalınan afet türleri oransal olarak aşağıda gösterilmektedir.

<b>Hazırlayan</b>	<b>Kontrol Eden</b>	<b>Onaylayan</b>
SELİME YILMAZ TOPRAK MÜHENDİS	AYLA GÜZELDERE BİLGİ İŞLEM MÜDÜRÜ	AYKUT KOLATAR BAŞKAN YARDIMCISI

	<b>İŞ SÜREKLİLİĞİ PLANI</b>	Doküman No	24265716_PLN_01
		İlk Yayın Tarihi	19. 02. 2021
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	
		Sayfa	12/13



Kritik acil durumlar kapsamında, söz konusu doğal afetlerin haricinde aşağıda belirtilen hususlar



sayılabilir.

## 7.2.Acil ve Beklenmedik Durum Senaryoları

Faaliyetlerde meydana gelebilecek kesintilerin oluşturabileceği muhtemel riskler ve risklerin potansiyel etkilerini değerlendirmek amacıyla Acil ve Beklenmedik Durum Senaryoları (Ek 3) oluşturulmuştur. Senaryolar oluşturulurken kritik acil durumların muhtemel etkileri olay öncesinde, olay esnasında ve olay sonrasında olmak üzere üç aşamada değerlendirilmiştir.


Faaliyetlerde kesinti olması halinde Belediye Müdürlüklerinin Acil ve Beklenmedik Durum Senaryolarına uygun olarak hareket etmeleri gerekmektedir. Personelin ve vatandaşların can güvenliği ön plandadır.

Acil bir durumda, ilgili birimin Müdahale Ekibi ivedilikle acil durum konusunu belirler. Acil durumun konusunun hangi senaryo ya da senaryolara girdiğinin belirlenmesi ile birlikte ilgili senaryolar uygulanmaya başlanır. Toplumsal olaylarda Belediyemizin hedef alınacağı istihbaratı alınması, merkezi veya yerel mülki idareler tarafından alınan kararlar (sokağa çıkma yasağı vb.) bulunması vb. durumlarda, acil durum hareket inisiyatifinin sağlanabilmesi amacıyla ivedilikle Sekreteryaya ile iletişime geçilerek, duruma ilişkin bilgi verilecek ve alınacak talimata göre hareket edilecektir. Sorunun nedenine, alınan önlemlere ve aksiyonlara ilişkin Faaliyet Kesinti Raporu düzenlenerek, Sekreteryaya'ya iletilir.

Birimlerde acil ve beklenmedik durum senaryosu uygulanmaya başlanmasıyla, Sekreteryaya ile iletişim sağlanır ve acil durumun etki alanı, şiddeti vb. hakkında bilgi verilir. Acil durum kapsamında söz konusu Birimin yetkisini aşan bir işlem söz konusu olur ise Sekreteryaya öneri götürülerek gerekli yetkinin alınması için girişimde bulunulur. Ayrıca, acil durumun devam ettiği süre içerisinde yerel kaynaklardan acil duruma ilişkin gelen bilgilerin toplanması ve Sekreteryaya iletilmesi sağlanır.

Acil durumlarda çalışanlara, önemli evrak ve malzemelere sistemli bir şekilde ulaşılması ve zaman kaybının önüne geçilerek olası can kaybının da önlenmesi amacıyla; İnsan Kaynakları ve Destek Hizmetleri Müdürlüğü tarafından, Belediye malı ve kiralık hizmet binalarının ölçekli kat krokileri

<b>Hazırlayan</b>	<b>Kontrol Eden</b>	<b>Onaylayan</b>
SELİME YILMAZ TOPRAK MÜHENDİS	AYLA GÜZELDERE BİLGİ İŞLEM MÜDÜRÜ	AYKUT KOLATAR BAŞKAN YARDIMCISI

 KARAMAN BELEDİYESİ 1978	<b>İŞ SÜREKLİLİĞİ PLANI</b>	Doküman No	24265716_PLN_01
		İlk Yayın Tarihi	19.02.2021
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	
		Sayfa	13/13

çizilerek bu krokiler üzerinde çalışanların yerleşiminin, önemli evrakın, bilgisayarların bulunduğu odaların, su ve doğalgaz vanalarının, elektrik panolarının, çalışanların olağanüstü hallerde kullanacakları çıkış yolları veya korunma mekânlarının ve buralara ulaşılacak yollar ile merdiven ve asansörlerin işaretlenmesi ve bu krokilerin tüm Belediye Sekreteryası tarafından uygun bir yerde saklanması sağlanır.

### 7.3. Acil Durum Karşı Tarafa Etkileri ve Faaliyetlerin Sonlandırılması

Acil ve Beklenmedik durumlarda müşteriler ile iletişimin sonlanması veya talimatlarının yerine getirilememesi gibi hizmet kesintileri yaşanabilecektir.

İş sürekliliği planımızda, acil durumlarda faaliyetlerimizin en az kesinti ve zararla devamı planlanmaktadır. Operasyonel hizmetlerden, çalışanların korunmasına kadar tüm değerler üstün ve uygun faaliyetle karşılanacaktır.

### 7.4. Resmi ve Düzenleyici Kurumlara Yapılacak Bilgilendirme

İş sürekliliğimizde yaşanacak kesintiler sonrası, plan kapsamında iş sürekliliğinin devreye alınması durumunda, telefonla gerekli bilgilendirme yapılacaktır. Kurumlar tarafından bildirimlerin Acil Durum Merkezimize yapılması beklenmektedir.

## 8. İLGİLİ DÖKÜMANLAR

### 8.1. İş Kaynaklı Dokümanlar

#### 8.1.1. BİLGİ GÜVENLİĞİ POLİTİKASI

#### 8.1.2. İŞ ETKİ ANALİZİ

#### 8.1.3. BİLGİ SİSTEMLERİ SÜREKLİLİĞİ SENARYOLARI

#### 8.1.4. ACİL VE BEKLENMEDİK DURUM SENARYOLARI

#### 8.1.5. ACİL DURUM İLETİŞİM LİSTESİ

<b>Hazırlayan</b>	<b>Kontrol Eden</b>	<b>Onaylayan</b>
SELİME YILMAZ TOPRAK MÜHENDİS	AYLA GÜZELDERE BİLGİ İŞLEM MÜDÜRÜ	AYKUT KOLATAR BAŞKAN YARDIMCISI