

İş Sürekliliği ve Felaketten Kurtarma Yaklaşımı

Standard Risk Yönetimi ve Danışmanlık A.Ş. (“**Standard Risk**” veya “**Şirket**”), faaliyetlerinin sürekliliğini, kritik hizmetlerin kesintisiz şekilde sürdürülebilmesini ve bilgi varlıklarının korunmasını temel kurumsal önceliklerinden biri olarak kabul etmektedir.

Şirketimiz; çağrı merkezi hizmetleri, alacak yönetimi, müşteri iletişimi, veri işleme ve danışmanlık faaliyetleri kapsamında ortaya çıkabilecek sistem kesintileri, veri kayıpları, siber olaylar, operasyonel aksamalar ve fiziksel olağanüstü durumlara karşı hazırlıklı olmayı amaçlar.

Bu yaklaşım, kritik operasyonların makul sürelerde yeniden devreye alınmasını, hizmet sürekliliğinin korunmasını ve paydaşlara karşı yükümlülüklerin sürdürülebilir biçimde yerine getirilmesini desteklemeyi hedefler.

1. Amaç

Bu yaklaşımın amacı, Standard Risk’in faaliyetleri sırasında ortaya çıkabilecek kesinti, kriz veya olağanüstü durum senaryolarında:

- kritik hizmetlerin devamlılığını korumak
- operasyonel etkileri azaltmak
- bilgi varlıklarını ve kayıtları korumak
- veri kaybı ve hizmet durması riskini sınırlamak
- toparlanma ve yeniden devreye alma süreçlerini desteklemek

için temel kurumsal çerçeveyi ortaya koymaktır.

2. Kapsam

Bu yaklaşım aşağıdaki alanları kapsar:

- çağrı merkezi operasyonları
- alacak yönetimi süreçleri
- müşteri iletişimi ve destek faaliyetleri
- veri işleme faaliyetleri
- bilgi sistemleri ve yazılım altyapısı
- elektronik iletişim sistemleri
- fiziksel ofis ve çalışma ortamı
- şirket adına hizmet sunan kritik tedarikçi ve üçüncü taraflar

3. Temel İlkeler

Standard Risk’in iş sürekliliği ve felaketten kurtarma yaklaşımı aşağıdaki ilkeler üzerine kuruludur:

3.1 Hazırlıklılık

Şirket, olası kesinti ve kriz senaryolarına karşı önceden hazırlıklı olmayı hedefler.

3.2 Önceliklendirme

Kritik süreçler, sistemler, veriler ve operasyonlar öncelik sırasına göre değerlendirilir.

3.3 Koruma

Bilgi varlıklarının, çağrı kayıtlarının, müşteri verilerinin ve operasyonel kayıtların korunması esas alınır.

3.4 Hızlı Toparlanma

Kesinti halinde temel hizmetlerin makul süre içinde yeniden devreye alınması hedeflenir.

3.5 Süreklilik

Müşteri ilişkileri, temel operasyonlar ve kurumsal yükümlülükler mümkün olan en az kesinti ile sürdürülmeye çalışılır.

3.6 Gözden Geçirme

İş sürekliliği ve kurtarma yaklaşımı, değişen risk ortamı ve operasyonel ihtiyaçlara göre düzenli olarak değerlendirilir.

4. Temel Risk Senaryoları

Şirketimiz açısından iş sürekliliğini etkileyebilecek başlıca senaryolar şunlardır:

- bilgi sistemlerinde kesinti yaşanması
- internet, ağ veya iletişim altyapısının devre dışı kalması
- veri kaybı veya veri bütünlüğünün bozulması
- siber saldırı veya yetkisiz erişim
- çağrı merkezi operasyonlarının durması veya aksaması
- elektrik kesintisi veya donanım arızası
- fiziksel ofise erişimin engellenmesi
- yangın, su baskını, deprem veya benzeri olağanüstü durumlar
- kritik personelin veya kritik tedarikçinin devre dışı kalması

5. Kritik Süreçlerin ve Varlıkların Belirlenmesi

Standard Risk, faaliyetlerinin devamlılığı açısından kritik öneme sahip süreçleri ve varlıkları belirlemeyi hedefler.

Bunlar arasında özellikle şunlar yer alabilir:

- çağrı merkezi iletişim altyapısı

- müşteri ve operasyon yönetim sistemleri
- veri tabanları ve çağrı kayıtları
- raporlama ve takip sistemleri
- e-posta ve dahili iletişim araçları
- yedekleme altyapısı
- müşteri ve borçlu iletişim kayıtları
- kritik sözleşmeler, dosyalar ve operasyonel belgeler

6. Yedekleme ve Veri Koruma Yaklaşımı

Şirketimiz, kritik verilerin ve sistemlerin korunması amacıyla uygun olduğu ölçüde yedekleme ve geri yükleme yaklaşımını benimser.

Bu kapsamda hedeflenen temel ilkeler şunlardır:

- kritik verilerin düzenli yedeklenmesi
- yedeklerin güvenli şekilde saklanması
- veri kaybı riskinin azaltılması
- ihtiyaç halinde geri yükleme imkânının sağlanması
- yedekleme süreçlerinin iş ihtiyaçlarına göre değerlendirilmesi

7. Alternatif Çalışma ve Operasyonel Devamlılık

Olağanüstü durum veya operasyonel kesinti halinde, şirket faaliyetlerinin tamamen durmaması amacıyla uygun olduğu ölçüde alternatif çalışma yöntemleri değerlendirilebilir.

Bunlar arasında:

- uzaktan erişim veya uzaktan çalışma imkânları
- alternatif iletişim kanalları
- görev ve iş yükünün yeniden dağıtılması
- öncelikli süreçlerin daraltılmış kaynakla sürdürülmesi
- kritik müşteri iletişimlerinin önceliklendirilmesi

gibi çözümler yer alabilir.

8. Olay Yönetimi ve Müdahale

İş sürekliliğini etkileyen bir olay meydana geldiğinde şirketimiz, olayın niteliğine göre:

- durumun tespit edilmesi
- etkinin değerlendirilmesi

- ilgili kişilerin bilgilendirilmesi
- zararın sınırlandırılması
- kritik süreçlerin yeniden başlatılması
- gerekli iç ve dış koordinasyonun sağlanması

adımlarını içeren uygun bir müdahale yaklaşımı benimser.

9. Tedarikçiler ve Üçüncü Taraflar

Şirketimiz, iş sürekliliğinin yalnızca kendi iç süreçlerine değil, kritik hizmet sağlayıcılara ve üçüncü taraflara da bağlı olabileceğinin farkındadır.

Bu nedenle, gerekli görülen durumlarda:

- kritik tedarikçiler belirlenir
- hizmet bağımlılıkları değerlendirilir
- alternatif çözümler gözden geçirilir
- kesinti riskleri mümkün olduğunca azaltılmaya çalışılır

10. Çalışanların ve Yöneticilerin Sorumlulukları

İş sürekliliği yaklaşımının etkinliği, çalışanların ve yöneticilerin farkındalığına bağlıdır.

Bu kapsamda:

Çalışanlar

- görevleriyle ilgili güvenlik ve süreklilik kurallarına uymakla
- olağanüstü durumlarda verilen yönlendirmelere uygun hareket etmekle
- şüpheli veya kritik durumları zamanında bildirmekle yükümlüdür

Yöneticiler

- kendi sorumluluk alanlarındaki kritik süreçleri gözetmekle
- aksama risklerini değerlendirmekle
- gerekli iç koordinasyonu sağlamakla
- olay halinde uygun yönlendirmeyi yapmakla sorumludur

11. Gözden Geçirme ve İyileştirme

Şirketimiz, iş sürekliliği ve felaketten kurtarma yaklaşımını;

- değişen operasyonel yapı
- teknolojik gelişmeler
- güvenlik riskleri

- mevzuat deęişiklikleri
- geçmiş olaylardan çıkarılan dersler

doęrultusunda düzenli olarak gözden geçirmeyi ve gerekli durumlarda iyileřtirmeyi hedefler.

12. İletişim

Bu yaklaşım hakkında sorularınız veya iş sürekliliği / güvenlik ile ilgili bildirimleriniz için bizimle iletişime geçebilirsiniz:

Standard Risk Yönetimi ve Danışmanlık A.ř.

E-posta: uyum@standardrisk.com.tr