



KRİZ DURUMU VE İŞ SÜREKLİLİĞİ PROSEDÜRÜ


| | |
|---------------------|------------|
| Doküman No | PR.013 |
| Yayın Tarihi | 01.07.2024 |
| Revizyon No | 0 |
| Revizyon Tarihi | 0 |
| Toplam Sayfa Sayısı | 10 |

İÇİNDEKİLER

| | | |
|-------|---|----|
| 1 | AMAÇ | 2 |
| 2 | KAPSAM | 2 |
| 3 | TANIMLAR VE KISALTMALAR | 2 |
| 4 | SORUMLULAR | 2 |
| 5 | UYGULAMA | 3 |
| 5.1 | BİLGİ GÜVENLİĞİ İŞ SÜREKLİLİĞİ İÇİN TANIMLAR | 3 |
| 5.2 | EGE ÜNİVERSİTESİ HASTANESİ İŞ SÜREKLİLİĞİ GENEL UYGULAMA ADIMLARI | 3 |
| 5.3 | BİLGİ GÜVENLİĞİ AÇISINDAN KRİTİK SÜREÇLERİN BELİRLENMESİ | 4 |
| 5.4 | SORUMLULARIN BELİRLENMESİ | 4 |
| 5.5 | GENEL FELAKET DURUMLARI VE AKSİYONLAR | 5 |
| 5.5.1 | Sorumluları Belirlenmesi | 5 |
| 5.5.2 | Yangın ve Patlama | 6 |
| 5.5.3 | Deprem | 6 |
| 5.5.4 | Acil Durum Ekipmanları | 7 |
| 5.5.5 | Acil Durum Ekipmanlarının Kontrolü | 7 |
| 5.6 | TATBİKATLARLA İŞ SÜREKLİLİĞİNİN KONTROL EDİLMESİ | 8 |
| 5.7 | YETKİ VE SORUMLULUK MATRİSİ | 8 |
| 6 | İLGİLİ DÖKÜMANLAR | 10 |

1 AMAÇ

| | |
|-------------------|--------------------|
| HAZIRLAYAN | ONAYLAYAN |
| Şube Müdürü | B.İ. Daire Başkanı |

| | | | |
|--|--|---------------------|------------|
|  | KRİZ DURUMU VE İŞ SÜREKLİLİĞİ PROSEDÜRÜ | Doküman No | PR.013 |
| | | Yayın Tarihi | 01.07.2024 |
| | | Revizyon No | 0 |
| | | Revizyon Tarihi | 0 |
| | | Toplam Sayfa Sayısı | 20 |

Bu prosedürün amacı kriz anlarında ve sonrasında iş sürekliliğinin sağlanması için gerekli esasların tanımlanmasıdır.

2 KAPSAM

EGE Üniversitesi Hastanesi bünyesinde yer alan ve Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi kapsamındaki tüm varlıklar ve sunulan hizmetler bu prosedür kapsamındadır.

3 TANIMLAR VE KISALTMALAR

4 SORUMLULAR

Bu prosedürün oluşturulmasından ve uygulanmasından BGYS Yönetim Temsilcisi ve BGYS Yöneticisi sorumludur.

| | |
|-------------------|--------------------|
| HAZIRLAYAN | ONAYLAYAN |
| Şube Müdürü | B.İ. Daire Başkanı |



KRİZ DURUMU VE İŞ SÜREKLİLİĞİ PROSEDÜRÜ

| | |
|---------------------|------------|
| Doküman No | PR.013 |
| Yayın Tarihi | 01.07.2024 |
| Revizyon No | 0 |
| Revizyon Tarihi | 0 |
| Toplam Sayfa Sayısı | 30 |

5 UYGULAMA

5.1 BİLGİ GÜVENLİĞİ İŞ SÜREKLİLİĞİ İÇİN TANIMLAR

BIA : İş Etki Analizi (Business Impact Analysis)

Olası kesintilerin iş süreçlerine ve dolayısıyla firmaya olan etkisini belirleme çalışmasıdır. Bu çalışma kapsamında iş süreçleri analiz edilir ve süreçler ile bu süreçleri destekleyen BT bileşenleri için kabul edilebilir kesinti süreleri (RTO - RPO) belirlenir.

MTPoD : Maksimum Kabul Edilebilir Kesinti Süresi (Maximum Tolerable Period of Disruption)

Bir iş süreci veya bilgi teknolojileri bileşeni için firmanın kabul edebileceği maksimum kesinti süresini ifade etmektedir. Örneğin; Bir iş süreci için MTPoD değerinin 1 saat oluşu, sürecin herhangi bir nedenle çalışamaz hale gelmesi durumunda kurumun buna en fazla 1 saat tahammülü olduğunu gösterir. Bu sürenin aşılması durumunda firmanın ciddi boyutta zarara uğrayacağı öngörülmüştür. Zarar finansal olabileceği gibi firma itibarı da olabilir.

RPO : Kabul Edilebilir Veri Kaybı (Recovery Point Objective)

Bir iş süreci veya BT bileşeni için kurumun kabul edebileceği maksimum veri kaybını süre olarak ifade eder. Örneğin; Bir iş süreci için RTO değerinin 12 saat oluşu, söz konusu iş sürecinin en fazla 12 saatlik veri kaybına tahammülü olduğunu gösterir. Herhangi bir nedenle veri kaybı yaşandığında en eski 12 saatlik veri geri yüklenebilmelidir.

5.2 EGE ÜNİVERSİTESİ HASTANESİ İŞ SÜREKLİLİĞİ GENEL UYGULAMA ADIMLARI

- BGYS Yöneticisi ve ilgili birim sorumluları bir araya gelerek, süreçleri ve kesintiye uğramaları durumunda etkilerinin ne olacağını, kritik ve kontrol altında tutulması gereken süreçleri belirtirler. Bulunan kritik süreçler listelenir (**İş Sürekliliği Planı ve Kritik Süreçler Listesi**).
Listeye bu süreçlerle ilgili birim sorumlularını ve tedarikçileri de eklenir.
- Kritik süreçler belirlendikten sonra bu süreçlerdeki süreklilik için önemli sistem gereksinimleri yedeklenir. Bu amaçla kritik süreçler listesi içerisinde her süreç için gerekli yedekli donanım/teçhizat/alt yapı gereksinimi belirlenerek ilgili sürecin Yedeklilik Durumu bölümüne işlenir. İş Sürekliliği Planı ve Kritik Süreçler Listesi yılda en az bir kez olacak

| | |
|-------------------|--------------------|
| HAZIRLAYAN | ONAYLAYAN |
| Şube Müdürü | B.İ. Daire Başkanı |



KRİZ DURUMU VE İŞ SÜREKLİLİĞİ PROSEDÜRÜ

| | |
|---------------------|------------|
| Doküman No | PR.013 |
| Yayın Tarihi | 01.07.2024 |
| Revizyon No | 0 |
| Revizyon Tarihi | 0 |
| Toplam Sayfa Sayısı | 40 |

şekilde BGYS Yöneticisi ve ilgili birim yöneticileri tarafından gözden geçirilir. Yıllık olarak YGG toplantılarında değerlendirilir.

- Her kritik süreç için Kabul Edilebilir Kesinti Süresi (KEKS) ve Kabul Edilebilir Veri Kaybı (KEVK) değerleri ilgili birimlerden görüş alınarak **İş Sürekliliği Planı ve Kritik Süreçler Listesinde** belirtilir.
- Kritik İş Süreçleri kesintiye uğradığı zaman ulaşılabilecek kişi ve yapılacak ilk aksiyonlar, KEKS ve KEVK ile birlikte **İş Sürekliliği Planı ve Kritik Süreçler Listesine** işlenir. Kesinti gerçekleştiğinde neler yapılacağı ayrıntılı olarak **İş Sürekliliği Planı ve Kritik Süreçler Listesi**'ndeki tanımlara uygun olarak hareket edilir.
- Herhangi bir süreç ile ilgili kriz durumuna dair ilk emareler belirdiğinde ilgili süreç sorumlusu olaya müdahale eder. Eğer ilgili süreç sorumlusu yoksa sorumluluk BGYS yöneticisindedir.

Kriz durumu ile ilgili emare fark eden her bir personel ilgili süreç sorumlusu veya BGYS yöneticisine bilgi vermek zorundadır.

İlgili süreç sorumlusu olayı çözemezse Acil Durum Yönetim Takımı devreye girer. Tanımlanmış sorumluluklar doğrultusunda görevlerini yerine getirir.

5.3 BİLGİ GÜVENLİĞİ AÇISINDAN KRİTİK SÜREÇLERİN BELİRLENMESİ

Kurum bünyesinde, olumsuz durumlarda, örneğin bir kriz ve felaket boyunca, bilgi güvenliği ve bilgi güvenliği yönetimi sürekliliğinin gereksinimlerini belirlemelidir.

Bu kapsamda öncelikle EGE Üniversitesi Hastanesi bilgi güvenliğinin sürekliliğinin sağlanması için kritik olan süreçler ve hizmetlerin belirlenmesi gerekmektedir.

5.4 SORUMLULARIN BELİRLENMESİ

Felaket durumlarında iş sürekliliğinin sağlanması için sorumlular 2 kademeli olarak atanmıştır.

| HAZIRLAYAN | ONAYLAYAN |
|-------------|--------------------|
| Şube Müdürü | B.İ. Daire Başkanı |



KRİZ DURUMU VE İŞ SÜREKLİĞİ PROSEDÜRÜ

| | |
|---------------------|------------|
| Doküman No | PR.013 |
| Yayın Tarihi | 01.07.2024 |
| Revizyon No | 0 |
| Revizyon Tarihi | 0 |
| Toplam Sayfa Sayısı | 50 |

a) İlgili süreç hizmet sorumlusu

İlgili süreç ya da sistemle ilgili felaket durumu oluşmadan önce probleme müdahale edecek kişidir. Bu kişi kriz yada felaket durumunun ilk emareleri görüldüğünde olaya müdahale ederek problemin kriz haline dönüşmesini engellemeye çalışır.

Süreç ile ilgili Kabul edilebilir Kesinti Süresinin yarısına erişildiğinde bu kişi Acil Durum Yönetim Takımına haber verir.

Kriz durumu oluştuğunda Acil Durum Yönetim Takımı içerisinde görev alır. Krizin çözülmesi çalışmasına yardım eder.

b) Acil Durum Yönetim Takımı

Kriz durumu oluştuğunda sürece müdahale eden ekiptir.

Görevleri aşağıda yer almaktadır.

- Yapılan bildirim bir felaket durumu olup olamayacağı konusunda ilk değerlendirmeyi yapmak.
- Krizin derinleşmesine müdahale etmek.
- Acil durumlarda ihtiyaç duyulan yönetim faaliyetlerini yerine getirmek.
- Hasar tespiti yapmak.
- Kurtarma ile ilgili faaliyetleri planlamak.
- Kurtarma faaliyetlerini gerçekleştirmek.
- Kriz ile yaşanan durumun etkisini analiz ederek ve maliyet raporu hazırlamak. İlgili raporu Üst Yönetime sunmak.
- Devreye alınan süreçler le ilgili süreç sorumlularına ve üst yönetime bilgi vermek.

5.5 GENEL FELAKET DURUMLARI VE AKSİYONLAR

Bu bölümde doğal afet veya patlama gibi yalnız bilgi güvenliğini ilgilendirmeyip can ve mal güvenliğini içeren olaylar için; sorumlular, cam ve mal güvenliğinin artmasını engellemek için alınacak aksiyonlar tanımlanmıştır.

5.5.1 Sorumluları Belirlenmesi

Bir genel felaket durumunda kurtarma faaliyetlerinin Kurum bünyesinde aşağıdaki takımlar oluşturulmuştur.

| HAZIRLAYAN | ONAYLAYAN |
|-------------|--------------------|
| Şube Müdürü | B.İ. Daire Başkanı |



KRİZ DURUMU VE İŞ SÜREKLİLİĞİ PROSEDÜRÜ

| | |
|---------------------|------------|
| Doküman No | PR.013 |
| Yayın Tarihi | 01.07.2024 |
| Revizyon No | 0 |
| Revizyon Tarihi | 0 |
| Toplam Sayfa Sayısı | 60 |

- Yangınla Mücadele Takımı (YMT)
- İlk Yardım Takımı (İYT)
- Arama Kurtarma Takımı (AKT)

Takımların üyeleri ve iletişim bilgilerine dair detaylar Genel Felaket Durumu Görev Listesi dokümanı içerisinde yer almaktadır.

Takımların koordinasyonu ve yönetiminden Bilgi İşlem Daire Başkanı sorumludur.

Söz konusu aksiyonlar alınırken bilgi güvenliği anlamında yönlendirme yapmak BGYS Yöneticisi sorumluluğundandır.

5.5.2 Yangın ve Patlama

- Yangın ve patlama durumunda yeterli zaman varsa üzerinde işaret bulunan eşyalar kurtarılacaktır.
- Gaz ve elektrik sistemleri sorumluları tarafından kapatılacak.
- Ortama yayılan gazın vanası kapatılmadan hiçbir zaman yangına müdahale edilmeyecektir.
- En yakın itfaiye birimine hemen haber verilecektir.
- Kontrol altına alınamayan yangın potansiyeli mevcutsa, işi olmayan personel uygun ve güvenli bir alana sevk edilecek ve ofis veya çalışma alanlarının boşaltılması sağlanacaktır
- Eğer kontrol altına alma işlemi güvenli olursa Acil Durum Ekibi durumu kontrol altına alacaktır.
- Yangın kontrol altına alınmış ise boşaltma prosedürleri uygulamadan kaldırılacaktır. Çalışmalar ortam tam güvenli hale gelene kadar başlamayacaktır.
- Kontrol önlemleri etkisiz oluyorsa veya yangın veya patlama artma potansiyeli varsa, Yangın Ekibi tarafından firmanın kısmi veya tamamen boşaltımı sağlanacaktır.

5.5.3 Deprem

- Deprem anında sallantı geçene kadar kapıda duruluyorsa kapıda kalınacak ya da masa altına girilecek ya da kirişe yakın durulacaktır.
- Bina dışında bulunuluyor ise binalardan, elektrik hatlarından veya düşme tehlikesi olabilecek şeylerden uzak durulacaktır.
- Zarar gören gaz ve elektrik hatlarına karşı dikkatli olunacak ve sarsıntı durduktan sonra bunları ilgili sorumlulara rapor verilecektir.

| | |
|-------------------|--------------------|
| HAZIRLAYAN | ONAYLAYAN |
| Şube Müdürü | B.İ. Daire Başkanı |



KRİZ DURUMU VE İŞ SÜREKLİĞİ PROSEDÜRÜ

| | |
|---------------------|------------|
| Doküman No | PR.013 |
| Yayın Tarihi | 01.07.2024 |
| Revizyon No | 0 |
| Revizyon Tarihi | 0 |
| Toplam Sayfa Sayısı | 70 |

- Araçta iken araç açık bir alanda durdurulacak ve sallanma bitinceye kadar araç içinde kalınacaktır.
- İlk yardım ve tahliye ekibi tarafından yaralananlara gerekli ilk yardım yapılacaktır.
- Kurtarma ekibi tarafından öncelikle acil durum görevi olmayan personel ve müşterilerin güvenli alanlarda sevk edilmeleri, daha sonra kayıp personelin bulunması sağlanacaktır. Son olarak önemli ve acil kurtarılması gereken evrak ve malzemelerin kurtarılması ve bunların emniyetli bir alanda muhafaza edilmesi sağlanacaktır.
- Deprem anında, telefonlar, acil durumlar için kullanılacaktır.
- İlk deprem dalgası durduktan sonra Acil Durum Ekipleri tarafından “uygun olarak belge ve cihazların tahliyesi yapılacaktır.

5.5.4 Acil Durum Ekipmanları

Acil durum ekipmanları şunlardır:

- Siren veya alarm sistemi,
- Acil çıkış yolları,
- Yangın söndürme tüpleri
- Uyarı levhaları
- İlk yardım malzemeleri
- Haberleşme sistemleri (telefon).

5.5.5 Acil Durum Ekipmanlarının Kontrolü

Acil durum ekipmanları, 6 ayda bir Acil Durum Koordinatörü veya onun görevlendirdiği bir kişi tarafından kontrol edilecektir.

| | |
|-------------------|--------------------|
| HAZIRLAYAN | ONAYLAYAN |
| Şube Müdürü | B.İ. Daire Başkanı |



KRİZ DURUMU VE İŞ SÜREKLİLİĞİ PROSEDÜRÜ

| | |
|---------------------|------------|
| Doküman No | PR.013 |
| Yayın Tarihi | 01.07.2024 |
| Revizyon No | 0 |
| Revizyon Tarihi | 0 |
| Toplam Sayfa Sayısı | 80 |

5.6 TATBİKATLARLA İŞ SÜREKLİLİĞİNİN KONTROL EDİLMESİ

İş sürekliliğinin etkinliğinin kontrol edilmesi için yıl içinde tatbikatlar yapılır. Tatbikat planı BGYS Yöneticisi tarafından yapılarak Bilgi İşlem Daire Başkanı onayına sunulur.

İlgili tatbikatların sonucunda;

- Şirketin iş sürekliliği konusundaki yeteneklerinin değerlendirilmesi,
- Geliştirilmesi gereken yönlerinin tespit edilmesi,
- Acil durumlarda çalışan departmanların performansının gözlenmesi ve iyileştirilmesi,
- İş sürekliliği bilincinin artırılması,
- Kurtarma faaliyetlerinin etkinliğinin ölçülmesi,
- Belirlenmiş olan hedeflerin ulaşılabilirliğinin kontrol edilmesi sağlanmaktadır.
- Tatbikat öncesinde “Tatbikat Plan ve Değerlendirme Formu” kullanılarak yapılacak tatbikat türü ile tatbikat zamanı, süresi, vb. detaylar belirlenir.
- Tatbikat sonucunda ortaya çıkan değerlere bağlı olarak hedef sürelerinde (MTPoD,RPO,RTO,vb.) güncelleme yapılır.

Tatbikat planları ve yapılan çalışmalar YGG toplantısında bir gündem maddesi olarak değerlendirilir.

5.7 YETKİ VE SORUMLULUK MATRİSİ

(R) Responsible (Yetkili) – Ana sorumlu ve iş tahsisi yapandır.

(A) Accountable (Hesap veren) – Uygulanmasına kaynak veren veya sağlayandır.

(C) Consulted (Danışılan) – İşin başarılı tamamlanmasına bilgi/yetenek sağlayandır.

(I) Informed (Bilgilendirilen) – Danışılmasına gerek duyulmayan ama sonuçlardan dolayı bilgilendirmesi gerektirir

| | |
|-------------------|--------------------|
| HAZIRLAYAN | ONAYLAYAN |
| Şube Müdürü | B.İ. Daire Başkanı |



KRİZ DURUMU VE İŞ SÜREKLİLİĞİ PROSEDÜRÜ

| | |
|---------------------|------------|
| Doküman No | PR.013 |
| Yayın Tarihi | 01.07.2024 |
| Revizyon No | 0 |
| Revizyon Tarihi | 0 |
| Toplam Sayfa Sayısı | 90 |

| Görev | Üst Yön etim | BGY S Yön | Biri m Sor. | Süre ç Sor. | ADY T | YM T | İYT | AKT | Tüm Pers. |
|--|--------------------|-----------------|-------------------|-------------------|----------|---------|-----|-----|--------------|
| Bütçe tahsisi | | | | | | | | | |
| Kritik süreçleri belirleme | | | | | | | | | |
| Genel felaket durumunda koordinasyon | | | | | | | | | |
| Genel felaket durumunda fiziksel çalışma | | | | | | | | | |
| Genel felaket durumunda BGYS desteği | | | | | | | | | |
| Kriz emaresi ile ilgili bilgi verme | | | | | | | | | |
| Kriz emaresine ilk müdahale | | | | | | | | | |
| Olayın kriz olduğuna karar verme | | | | | | | | | |
| Kriz durumu bilgilerinin toplanması | | | | | | | | | |
| Hasat tespiti yapılması | | | | | | | | | |
| Kurtarma faaliyetlerini yerine getirme | | | | | | | | | |
| Çalışma sonunda rapor çıkarma | | | | | | | | | |
| Süreç sahiplerine bilgi verilmesi | | | | | | | | | |
| Tatbikat planının hazırlanması | | | | | | | | | |
| Tatbikatların gerçekleştirilmesi | | | | | | | | | |
| Tatbikat sonucunun raporlanması | | | | | | | | | |

| | |
|-------------------|--------------------|
| HAZIRLAYAN | ONAYLAYAN |
| Şube Müdürü | B.İ. Daire Başkanı |



KRİZ DURUMU VE İŞ SÜREKLİLİĞİ PROSEDÜRÜ

| | |
|---------------------|------------|
| Doküman No | PR.013 |
| Yayın Tarihi | 01.07.2024 |
| Revizyon No | 0 |
| Revizyon Tarihi | 0 |
| Toplam Sayfa Sayısı | 100 |

6 İLGİLİ DÖKÜMANLAR

- LST-003 - GENEL FELAKET DURUMU GÖREV LİSTESİ
- LST-002 – ACİL DURUM YÖNETİM TAKIMI
- LST-004 - İŞ SÜREKLİLİĞİ PLANI VE KRİTİK SÜREÇLER LİSTESİ
- FRM.024 – YILLIK TATBİKAT PLANI FORMU
- FRM.025 – TATBİKAT RAPORU FORMU

| | |
|-------------------|--------------------|
| HAZIRLAYAN | ONAYLAYAN |
| Şube Müdürü | B.İ. Daire Başkanı |