

İş Geri Kazanım Planı
İST – Kriz Yönetimi Planı

Plan Sahibi:

AŞCIOĞLU, NAZ

GENÇ, SERDAR (A)

90 212 349 0440

90 212 349 0445

Değişiklik Yöneticisi:

GENÇ, SERDAR

AŞCIOĞLU, NAZ

90 212 349 0445

90 212 349 0440

İncelenme Tarihi:

Yayın Tarihi: TASLAK

Versiyon: TASLAK

Medya Bilgisi

ÖNEMLİ

Medyaya konuşma yapmayınız.

Geri kazanım işleminin bir parçası olarak ortak bir medya koordinasyonu sağlanacaktır. Doğru mesajların gönderilmesi ve müşterilere sunulan güvenin devamlılığının sağlanması gerekmektedir. Medya ile ilgili tüm sorular aşağıdaki şahsa yöneltilmelidir:

SULLIVAN, GAVIN

44 20 7888 8911 ya da 44 7767 310 367

İlk Tepki

Lütfen dikkat: Bir olay söz konusu olduğunda personelin, geri kazanım planının kendileri ile ilgili olan bölümlerinde belirtilmiş olan talimatları uygulaması gerekmektedir.

Acil Durum Telefonu

Personel Acil Durum Telefon Numarası:

+44 800 516 161 & +44 800 516 200

Bu numaralar, mesai saatleri dışında ya da bir harekete geçme durumunda kısa bilgilendirmeler için kullanılmalıdır.

Kapsam & Varsayımlar

Bu belge İST – Kriz Yönetimi Planı için hazırlanmış olan geri kazanım planıdır. Bu plan Bölge – EMEA Ofislerindeki hizmetin durması durumunda yapılacakları belirtmektedir.

Bu plan aşağıdaki durum tiplerine karşı yanıt olarak belirlenmiş geri kazanım stratejilerinin ayrıntılarını göstermektedir:

Hizmet binalarının zarar görmesi

Personelin zarar görmesi

IT Hizmetinin zarar görmesi

Harici Tedarikçilerin zarar görmesi

Önemli Not: Bu İş Geri Kazanım Planı dâhilindeki uygulamalarda tanımlanan geri kazanım süreleri, ana IT Altyapı hizmetlerinin geri kazanım sürelerini kapsamamaktadır.

Kriz Yönetimi Yapısı

Bir vaka olması durumunda bu ekibi destekleyecek olan Kriz Yönetimi Çerçevesi aşağıda verilmiştir:

EMEA Kriz Yöneticileri
Bölge Kriz Yöneticisi (BKY): MICHAELIDES, COSTAS P.
Vekili: MCCALL, NICK H.
İSTANBUL Kriz Yöneticileri
Ofis Kriz Yöneticisi (OKY): AŞCIOĞLU, NAZ
Vekili: SERDAR, GENÇ; SONAR SAN, SİMRU
Bölüm/Departman Kriz Yöneticileri
Bölüm/Departman Yöneticisi (DKY): AŞCIOĞLU, NAZ
Vekil: GENÇ, SERDAR; SONAR SAN, SİMRU

Geri Kazanım Stratejisi

Tüm Gruplar	
1	Kriz Yönetimi Ekibi vakanın türüne göre bir toplantı odasında ya da sanal ortamda toplanacaktır. Geri Kazanım aktivitelerinin yönlendirilmesi için ilgili yönetim ve personel arasında iletişim kurulacaktır.
2	Her departmana ait geri kazanım stratejileri aşağıda özetlenmiştir. Daha fazla detay için bireysel iş geri kazanım planlarına bakınız.
Hisse Senedi Piyasaları Merkez Ofis	
1	Bir alım-satım uzmanı İstanbul Menkul Kıymetler Borsası'na (İMKB) yerleştirilir ve alım-satım emirlerini atanmış bir terminalden manüel olarak girer. Yukarıda belirtilen şekilde girilen tüm emirlerin kaydının sağlanması için Operasyon bölümü ile iletişim sağlanır. Ayrıca gerekli olduğu takdirde Londra sistemlerine doğrudan emir girişi yapması için Londra personelinden atama da yapılabilir.
FID Merkez Ofis	
1	Hizmet binalarının ve IT Hizmetinin zarar görmesi durumunda FID personeli uzaktan çalışabilir ve önemli iş proseslerine evden devam edebilir. Ayrıca FID çalışmaları, konu ile ilgili bir bölümün de bulunduğu Londra'ya taşınabilir.
Operasyon	
1	Hizmet binalarının zarar görmesi durumunda çalışmalara alternatif lokasyonlardan (ev & Takasbank) devam edilebilir. Toplu kayıp durumunda personel Londra'nın yedekleme sunucusuna bağlanır.
Finansal Muhasebe	
1	Hizmet binalarının zarar görmesi durumunda çalışmalara uzaktan (evden) İstanbul sunucusuna bağlanarak devam eder. IT hizmetlerinin zarar görmesi durumunda Londra yedekleme sunucusuna uzaktan (evden) bağlanabilir.
2	Personel düzenli durum güncellemesi almak ve gerekli olduğu takdirde kimi faaliyetlerin transferini konfirme etmek için Londra yönetimi ile iletişime geçer.
IT	
1	Yedekleme kasetleri tesis dışı alanlarda depolanır. Ayrıca IT, ihtiyacı olan kullanıcılara uzaktan bağlantı kurulumu yapmalarında yardımcı olacaktır.

Geri Kazanım Ekibi Üyeleri

İsim	Ofis	Cep Telefonu	Ev Telefonu	Strateji/Konum #
------	------	--------------	-------------	------------------

Kriz Yönetimi Ekibi				
AŞCIOĞLU, NAZ	90 212 349 0440	90 532 214 5760	90 902 122 1788	Yanıt Verecek Kişi
BAYAR, UĞUR	90 212 349 0487	90 532 222 5000	90 212 262 6826	Yanıt Verecek Kişi
CÜYLAN, EMRE	90 212 349 0430	90 212 349 0430	90 212 263 4782	Yanıt Verecek Kişi
GENÇ, SERDAR	90 212 349 0445	90 533 370 7914	90 212 620 1183	Yanıt Verecek Kişi
RUSO, RALF RIFAT R.	90 212 349 0480	90 533 322 2299		Yanıt Verecek Kişi
SÖNMEZ, UFUK	90 212 349 0433	90 532 286 0707		Yanıt Verecek Kişi
TUZUN, AKIN	90 212 349 0458	90 533 607 3727		Yanıt Verecek Kişi
Kriz Yönetimi Ekibi (Vekiller)				
GÖZEL, MUSTAFA	90 212 349 0455			Yanıt Verecek Kişi
KOYUNCU, TOLGA	90 212 349 0410	90 532 412 1872		Yanıt Verecek Kişi
MİMAROĞLU, EMRE	44 20 7883 3124	90 533 686 8484	44 20 7883 3124	Yanıt Verecek Kişi
MİTRANİ, HAKAN	90 212 349 0482	90 532 616 4861		Yanıt Verecek Kişi
OKTAR, NURDAN	90 212 349 0431	90 533 479 3442	90 212 287 5992	Yanıt Verecek Kişi
ÖZKAN, ATINÇ	90 212 349 0453	90 532 354 2824		Yanıt Verecek Kişi
TUNCAY BEŞ, FİLİZ	90 212 349 0471	90 532 300 1971		Yanıt Verecek Kişi
Diğer Credit-Suisse Kontakları				
EL SAHRA, AHMED	971 4 362 0131	971 50 625 4318		
Plan Müdürleri				
AŞCIOĞLU, NAZ	90 212 349 0440	90 532 214 5760	90 902 122 1788	Plan Sahibi
GENÇ, SERDAR (V)	90 212 349 0445	90 533 370 7914	90 212 620 1183	Plan Sahibi
GENÇ SERDAR	90 212 349 0445	90 533 370 7914	90 212 620 1183	Değişiklik Yöneticisi
AŞCIOĞLU, NAZ (V)	90 212 349 0440	90 532 214 5760	90 902 122 1788	Değişiklik Yöneticisi
BCM Kontakları				
CRABB, STEVE T.	44 20 7888 4663	44 7815 089 230		
FULLER, NICK	44 20 7888 5786	44 7977 070 054		
Bolum/Departman Kriz Yöneticileri (DKY)				
AŞCIOĞLU, NAZ	90 212 349 0440	90 532 214 5760	90 902 122 1788	
GENÇ, SERDAR (V)	90 212 349 0445	90 533 370 7914	90 212 620 1183	
SONAR SAN, SİMRU (V)	90 212 351 8600			
Ofis Kriz Yöneticisi (OKY)				
AŞCIOĞLU, NAZ	90 212 349 0440	90 532 214 5760	90 902 122 1788	
GENÇ, SERDAR (V)	90 212 349 0445	90 533 370 7914	90 212 620 1183	

(V) – Vekil, (BI) – Blackberry, (P) Çağrı Cihazı

Mesai Saatleri Sırasında Yapılacak Faaliyetler

	İlk Eylem	
1	Bina Boşaltma Prosedürle uygun olarak binayı boşaltınız.	TÜM PERSONEL
2	Toplanma Noktasına rapor veriniz.	TÜM PERSONEL
Toplanma Noktasında		
1	Tüm personelin binayı güvenli bir şekilde terk ettiğinden ve hepsinin nerede bulunduğundan emin olmak için yoklama yapınız.	DKY
2	Tüm personelden yapılmakta olan işlerin raporunu toplayıp belgeleyiniz. - Olay sırasındaki iş durumunu tespit edin ve üstlenilmesi gereken kritik işlemleri konfirme ediniz. - Ana konuları ve iş önceliklerini belirleyiniz.	DKY

3	Tüm personelin iletişim detaylarını konfirme ediniz.	DKY
4	Kriz Yönetimi Ekibi, geri kazanım planı tesisinin aktive edilmesine ya da ofise geri dönüşüne karar verecektir. Karar DKY'ye bildiriniz.	DKY
Harekete Geçme		
1	Geri kazanım stratejisinin uygulanması için yöneticilere bildirim yapınız.	DKY
2	Harekete geçme kararını, Credit Suisse Londra Yönetimi'ne bildiriniz.	DKY
Normale Dönüş		
1	Kriz Yönetim Ekibi ve IT ile birlikte dönüşüm için bir zaman planlaması yapınız.	DKY
2	Tüm personele ofise dönüş ile ilgili detayları bildiriniz.	DKY
3	İşe Dönüş kontrol listesi hazırlayınız.	DKY
4	IT ile birlikte sistem bütünlüğünü kontrol ediniz.	DKY
5	Londra ofisinin ofise geri dönüş ile ilgili olarak bilgilendirildiğinden emin olunuz.	DKY

Toplanma Noktasında

CRES tarafından aksi belirtilmediği sürece tüm personelin toplanacağı nokta aşağıdaki haritada belirtilmiştir.



Mesai Saatleri Dışında Yapılacak Faaliyetler

	EYLEM	
1	CRES'den olayla ilgili bilgi alınız.	DKY
2	Geri kazanım ekibini bilgilendiriniz ve bekleme konumuna alınız.	DKY
3	Ofis Kriz Yöneticisinden çekilme ya da aktivasyon bildirimini alınız.	DKY
4	Aktivasyonla birlikte geri kazanım ekibine geri kazanım planını uygulamaları için bildirimde bulununuz.	DKY