

ACİL DURUM PLANI — Operasyon Bölümü —

Plan Sahibi:

GENÇ, SERDAR

90 212 349 0445

Değişiklik Yöneticisi:

REYNOLDS, JULIA
ŞAMİKOĞLU, MEHMET

44 20 7883 1299

90 212 349 0444

İnceleme Tarihi: 27.05.2008

Yayınlanma Tarihi: 23.10.2008

Versiyon: 2008–26

Medya Bilgisi

Medyaya konuşma yapmayınız. Acil Durum Planının 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 Aksiyon

Lütfen dikkat: Bir olay söz konusu olduğunda personelin, acil durum 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 bildirim durumunda kısa bilgilendirmeler için kullanılmalıdır.

Kapsam & Varsayımlar

Bu belge İST – Kriz Yönetimi Planı için hazırlanmış olan acil durum planıdır. Bu plan Bölge – EMEA (Doğu Avrupa, Orta Doğu ve Afrika) Ofislerindeki hizmetin durması durumunda yapılacakları belirtmektedir.

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

Hizmet binalarının zarar görmesi

Personelin zarar görmesi

IT Hizmetinin zarar görmesi
Harici Tedarikçilerin zarar görmesi

Önemli Not: Bu Acil Durum Planı dâhilindeki uygulamalarda tanımlanan geri kazanım süreleri, ana Bilgi İşlem (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 |

| |
|-------------------------------------------------------|
| Bölüm/Departman Kriz Yöneticileri |
| Bolum/Departman Yöneticisi (DKY): GENÇ, SERDAR |
| Vekil: ŞAMİKOĞLU, MEHMET |

| |
|-----------------------------------------------------|
| Acil Durum Ekipleri |
| Acil Durum Ekibi Lideri (GKEL): GENÇ, SERDAR |
| Vekil: ŞAMİKOĞLU, MEHMET |

Acil Durum Stratejisi

| Tüm Gruplar | |
|-------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | <p>Senaryo 1 – İş Devamlılığının yerel olarak sürdürülebildiği durumlarda gerçekleşen Gün İçi Kesintiler, sistemlere ulaşamama ya da benzer durumlarda;</p> <p>Harekete geçme kararını takiben Serdar Genç, David Finlayson'a (ya da vekili Neil Martin'e) durum değerlendirmesini bildirir.</p> <p>Hisse Senedi İşlemleri ve Vadeli İşlemler</p> <p>Hisse Senedi İşlemleri söz konusu olduğunda Operasyon personelinin (3) yerleşimi şu şekilde olmalıdır: Personel üyelerinden biri Takasbank'a (nakit işlerini üstlenmek üzere), bir diğeri her iki tarafta da bulunan terminalleri kullanmak için Merkezi Kayıt Kuruluşu'na (hisse senedi işlerini üstlenmek üzere) gider. Personelin diğer üyesi yerel sunucuya ya da elektrik kesintisi olması durumunda Londra sunucusuna bağlanmak üzere konfigüre edilmiş bir dizüstü bilgisayar ile evden ofise bağlanır. Londra sunucusundan Tradesoft'a (Lokal Bilgisayar paket program) giriş için belirlenen geri kazanım süresi 2</p> |

| | |
|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <p>saattir. Giriş 15 dakikalık gecikme ile gerçekleşir ancak takas işlemleri Takasbank ve Merkezi Kayıt Kuruluşu'ndan da yürütülebildiği için bu durum maddi bir risk doğurmaz. Bu konudaki tek istisna saat 16.00'daki kesintiden önce 15.00 ve 15.30 saatlerinde acil durumu gerektirecek durumun ortaya çıkması ve bu nedenle personelin Takasbank ya da Merkezi Kayıt Kuruluşu'na ulaşamamasıdır. Bu durum genel süreç dâhilinde alınması gereken küçük bir risktir. Takasbank ve Merkezi Kayıt Kuruluşu'nda bulunan çalışanlar evde çalışmakta olan personele telefon ederek pozisyonları, bakiyeleri ve takas için kayıt edilmiş alım-satım işlemlerini kontrol eder. Alım-Satım işlemleri İstanbul personeli tarafından Takasbank'ın TETS sistemi ve Merkezi Kayıt Kuruluşu sistemi kullanılarak gerçekleştirilir. Merkezi Kayıt Kuruluşu ve Takasbank sistem kayıtları, evde çalışmakta olan personel tarafından Tradesoft'ta kayıt edilmiş pozisyonlarımızla karşılaştırılarak kontrol edilir.</p> |
| 2 | <p>Operasyon bölümü, vadeli işlemler için de yerel Tradesoft sistemini (GTP) ve Takasbank sistemini kullanır. Vadeli işlemler için Merkezi Kayıt Kuruluşu'nun sisteminin kullanılması gerekmemektedir. Operasyon personelinin (3) yerleşimi şu şekilde olmalıdır: Personelin bir ya da iki üyesi Takasbank'a yerleşir (vadeli işlemleri üstlenmek üzere) ve bu tesisteki terminallerden birini kullanır. Personelin diğer üyesi yerel sunucuya ya da elektrik kesintisi olması durumunda Londra sunucusuna bağlanmak üzere konfigüre edilmiş bir dizüstü bilgisayar ile evden ofise bağlanır. Londra sunucusundan Tradesoft'a giriş için belirlenen geri kazanım süresi 2 saattir. Giriş 15 dakikalık gecikme ile gerçekleşir ancak takas işlemleri Takasbank'tan da yürütülebildiği için bu durum maddi bir risk doğurmaz. Bu konudaki tek istisna saat 16.00'daki elektrik kesintisinden önce 15.00 ve 15.30 saatlerinde acil durumu gerektirecek durumun ortaya çıkması ve bu nedenle personelin Takasbank'a yerleşememesidir. Bu durum genel süreç dâhilinde alınması gereken küçük bir risktir. Takasbank'ta bulunan çalışanlar, evde çalışmakta olan personele telefon ederek pozisyonları, bakiyeleri ve takas için kayıt edilmiş alım-satım işlemlerini kontrol eder. Alım-Satım işlemleri İstanbul personeli tarafından Takasbank'ın TETS sistemi kullanılarak gerçekleştirilir. Takasbank sistem kayıtları, evde çalışmakta olan personel tarafından Tradesoft'ta kayıt edilmiş pozisyonlarımızla karşılaştırılarak kontrol edilir.</p> <p>Teknoloji Altyapısının zarar görmesi durumunda Manüel Çözümler dokümanına başvurunuz.</p> |
| 3 | <p>Hisse Senetleri İşlemleri Tüm hisse senedi alım-satım işlemleri, Alım-Satım uzmanımızın telefon vasıtasıyla verdiği emirle İMKB'de bulunan brokerimiz tarafından yapılır. Alım-Satım işlemleri, merkez ofis tarafından uzaktan Tradesoft sistemine girilir ve evden yapılan bağlantı ile Operasyon tarafından izlenir. Merkez ofis, Operasyon'la e-posta ya da telefon vasıtasıyla yakın iletişimde bulunarak yeni alım-satım işlem detaylarını verir.</p> <p>Vadeli İşlemler Vadeli işlemler için borsa brokeri gerekmemektedir. TURKDEX İstanbul'da değil İzmir'de bulunmaktadır. Bir acil durum söz konusu olduğunda telefonla işlem yapma yetkisi olan Merkez ofis çalışanları TURKDEX'e telefonla emir</p> |

| | |
|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <p>verebilir.</p> <p>Alım-satım işlemleri Merkez ofis tarafından uzaktan bağlantı ile Tradesoft'a girilir ve evden bağlantı ile sisteme giren Operasyon tarafından izlenir. Merkez ofis, Operasyon'la e-posta ya da telefon vasıtasıyla yakın iletişimde bulunarak yeni alım-satım işlem detaylarını verir.</p> <p>GTP bağlantısının kesilmesi durumunda, Yerel operasyon TETS içerisindeki Vadeli İşlem modülü ile teminat hesaplamalarına doğrudan giriş yapabilir ve rakamları doğrulamak için Takasbank'ı telefonla arayıp ilgili bilgileri alabilir.</p> <p>Merkez ofis aynı zamanda gün içi kesinti sırasında başka bir aracı kuruluşla devam edilip edilmeyeceğine karar verebilir.</p> <p>Teknoloji Altyapısının zarar görmesi durumunda Manüel Çözümler dokümanına başvurunuz.</p> |
| 4 | <p>Senaryo 2 – Tam Hasar ya da İş Devamlılığının Londra'ya taşınmasını öngören başka bir senaryo (CS İstanbul ile alım-satım işlemlerinin devam etmesi durumunda)</p> <p>Personelin sunuculara (Yerel ya da Londra sunucusu) uzaktan bağlanamadığı ancak Tradesoft sistemine Londra'da bir Londra sunucusundan bağlanma imkânı bulunduğu, Operasyon personelinin bir kişi hisse senedi alım satımı için Fidessa sistemi aracılığıyla takas için kayıt edilmiş olan pozisyonları, bakiyeleri ve alım-satım işlemlerini kontrol etmek için Londra Operasyon ile iletişime geçer. Vadeli işlemlerle ilgili alım-satım detayları GMI ve LDM sistemleri vasıtasıyla Vadeli İşlemler Operasyon Londra gruplarından alınabilir. Londra'daki kontak kişiler, Hisse Senedi Piyasaları Satış Destek ekibi (Hisse Senedi alım-satımı) ve LDO ekibidir (Londra alım-satımı). İletişime geçilecek kişiler Marcus Jones (+44 20 7888 9543) ve Andrew Bellwood'dur (+44 20 7883 6512). Kalan diğer iki operasyon personeli Takasbank'a gidecektir.</p> <p>Teknoloji Altyapısının zarar görmesi durumunda Manüel Çözümler dokümanına başvurunuz.</p> |
| 5 | <p>Senaryo 3 – Tam Hasar ya da İş Devamlılığının Londra'ya taşınmasını öngören başka bir senaryo CS (İstanbul ile alım-satım işlemlerinin durması durumunda)</p> <p>CS İstanbul ile alım-satım işlemleri durduğunda hisse senedi ve vadeli işlemler CS Avrupa ticari unvanı altında Londra Alım-Satım bölümü tarafından Türkiye'deki diğer yerel aracı kurumlar ile sürdürülebilir. Çalışmaların normal şekilde devamı Londra operasyon tarafından desteklenir.</p> |

Acil Durum Eylem Planı Öncelikleri

| Tüm Gruplar | |
|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Takas işlemleri, teminat tamamlama çağrısı/ödemeler (Takasbank TETS sistemi ve MKK sistemi) (Çok önemli) |
| 2 | İşlem girişleri (Önemli) |
| 3 | Tradesoft'a sistem erişimi (Önemli) |

| | |
|---|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4 | Takasbank, Merkezi Kayıt Kuruluşu ve İMKB'ye felaket durumunu bildirme amacı telefon erişimi (Önemli) |
| 5 | Gün sonu işlemleri, Vadeli işlemler için müşteri hesap ekstreleri ve raporlar (Önemli) |
| 6 | Global CS sistemlerine erişim (NTPA & Intellimatch) (Birinci gün göz ardı edilse bile ikinci ya da üçüncü gün ihtiyaç duyulacaktır) |

Acil Durum Ekibi Üyeleri

| İsim | Ofis | Cep Telefonu | Ev Telefonu | Strateji/Konum |
|---------------------------------------|-----------------|-----------------|-----------------|----------------------------------|
| AKSAKAL, INCISER | 90 212 349 0446 | 90 505 662 9414 | 90 216 575 9722 | Yanıt Verecek Kişi |
| SAMIKOGLU, MEHMET | 90 212 349 0444 | 90 532 277 8974 | 90 216 456 0912 | Yanıt Verecek Kişi |
| Diğer Credit-Suisse Kontakları | | | | |
| ASCIOGLU, NAZ | 90 212 349 0440 | 90 532 214 5760 | 90 902 122 1788 | Arka Ofis Yöneticisi |
| STEPHENSON-POPE, DEBORAH | 44 20 7888 8208 | 44 7774 130 193 | 44 208 502 2345 | Londra Acil Durum Bölümü |
| FINLAYSON, DAVID R. | 44 20 7888 2593 | 44 7939 02 0072 | 44 207 924 6206 | Avrupa Ofis Yönetimi |
| PARISH, WENDY (V) | 44 20 7883 3725 | 44 7973 193 609 | 44 162 178 5276 | Avrupa Ofis Yönetimi |
| REYNOLDS, JULIA | 44 20 7883 1299 | 44 7799 415 251 | 44 199 388 0491 | Avrupa Ofisi Yönetimi |
| MARTIN, NEIL (V) | 44 20 7883 7901 | 44 7770 220 924 | 44 208 468 7498 | Operasyonlardan sorumlu Yönetici |
| CLOUT, DANIEL | 44 20 7888 2638 | 44 79 7602 1627 | 44 207 093 1565 | Vadeli işlemler bilgi işlem |
| PAUL, ALASTAIR | 44 20 7883 2697 | 44 7816 457 652 | 44 207 096 9058 | Vadeli İşlemler Yönetici |
| KOSA, SELIN (V) | 90 212 349 0412 | | | On ofis dealer |
| KOYUNCU, TOLGA | 90 212 349 0410 | 90 53 2412 1872 | | On Ofis dealer |
| GOZEL, MUSTAFA | 90 212 349 0455 | | | Lokal Bilgi İşlem |
| BELLWOOD, ANDREW S. | 44 20 7883 6512 | 44 7887 997 855 | 44 208 870 9880 | Vadeli İşlemler Yönetici |
| MURPHY, DEBBIE E. (V) | 44 20 7883 9028 | 44 7951 288 487 | 44 207 515 2856 | Londra Operasyon |
| GOODWINS, MICHAEL (V) | 44 20 7883 5747 | 44 7899 796 521 | 44 1245 329 592 | İşlem destek |
| JONES, MARCUS K. (V) | 44 20 7888 9543 | 44 7971 446 438 | 44 152 930 0117 | İşlem-Satış/ Destek |
| Plan Müdürleri | | | | |
| GENC, SERDAR | 90 212 349 0445 | 90 533 370 7914 | 90 212 620 1183 | Plan Sahibi |
| REYNOLDS, JULIA | 44 20 7883 1299 | 44 7799 415 251 | 44 199 388 0491 | Değişiklik Müdürü |
| SAMIKOGLU, MEHMET (V) | 90 212 349 0444 | 90 532 277 8974 | 90 216 456 0912 | Değişiklik Müdürü |
| Geri Kazanım Ekibi Liderleri | | | | |
| GENC, SERDAR | 90 212 349 0445 | 90 533 370 7914 | 90 212 620 1183 | |
| SAMIKOGLU, MEHMET | 90 212 349 0444 | 90 532 277 8974 | 90 216 456 0912 | |
| BCM Kontakları | | | | |
| CRABB, STEVE T. | 44 20 7888 4663 | 44 7815 089 230 | 44 1621 810 352 | |
| FULLER, NICK | 44 20 7888 5786 | 44 7977 070 054 | 44 20 73941258 | |
| 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, (B) – Blackberry, (P) Çağrı Cihazı

Diğer Kontaklar

| Kurum | İsim | İletişim |
|------------------------|-----------------|-----------------|
| Merkezi Kayıt Kuruluşu | Bey, Özgün | 90 212 334 5700 |
| İMKB | Hanim, Pelin | 90 212 298 2100 |
| TURKDEX | Demirkan, Şamil | 90 232 481 1085 |
| Takasbank | Hanim, Fatma | 90 212 315 2525 |

Uygulamalar

| Uygulama | Uygulama No | Amaçlanan Geri Kazanım Süresi |
|----------------------------------------------------------|-------------|-------------------------------|
| GTP – İMKB | 511249 | 1 Saat |
| Intellimatch – LDN Environment | 509804 | 1 Saat |
| NTPA Lon Clearance | 648 | 1 Saat |
| İMKB hem MKK hem de Takasbank sistemlerini içermektedir. | | |

Hizmet Binası Merkezinin Acil Durum Planında Kullanılacak Dokümanları

1. Hisse Senedi ve Vadeli İşlem ürünler İşlem kontrol listesi
2. Dâhili/Harici iletişim numaraları
3. Acil Durum Eylem Planı
4. Prosedürler ve Kılavuzlar (Hisse senedi ve Vadeli İşlemler)

Londra Lighterman House DR tesisinde ve 5 Canada Square (14th Flor Mark Stephenson Pope Ofisi) adresinde tutulan doküman kopyaları.

Mesai Saatleri Sırasında Yapılacak Faaliyetler

| | İlk Eylem | |
|-----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 1 | Personelin uygun durumda olduğunu konfirme ediniz. | GKEL |
| 2 | Bölge Kriz Yönetimi Ekibi'ni toplayıp mevcut durumu, beklenen süreyi, sonraki adımları ve bir sonraki güncelleme zamanını belirleyiniz. | DKY |
| 3 | DKY'ye durum güncellemesini bildirin (yürürlükte olan önemli işler, beklemekte olan işlemler, son işlem tarihleri). | GKEL |
| 4 | Mevcut durumu, beklenen süreyi ve sonraki adımları personele bildirin. | GKEL |
| 5 | DKY ile sürekli iletişimde bulununuz ve durum değişikliklerini personele bildirin. | GKEL |
| Harekete Geçme | | |
| 1 | Geri Kazanım Ekibi Liderine harekete geçme, öncelikli işler sıralaması ve hemen gerçekleştirilmesi gereken eylemler hakkında tavsiyede bulununuz. | DKY |
| 2 | Ekip üyelerini harekete geçme konusunda bilgilendiriniz. | GKEL |
| 3 | Kriz Yönetim Ekibi ve DKY tarafından bildirilen talimatların | GKEL |

| | | |
|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| | gerçekleştirilmesi için iş geri kazanım stratejisini yürürlüğe koyunuz. | |
| | Normale Dönüş | |
| 1 | Tüm geri kazanım ekibi üyelerinin Londra Kriz Yönetimi Ekibi tarafından kararlaştırılan geri çekilme planından haber olduğundan emin olunuz. | GKEL |

Toplanma Noktasında

CRES (İdari İşler Bölümü) tarafından aksi belirtilmediği sürece tüm personelin toplanacağı nokta aşağıdaki haritada belirtilmiştir.



Mesai Saatleri Dışında Yapılacak Faaliyetler

| | EYLEM | |
|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| 1 | Bölge Kriz Yönetimi Ekibi'ni toplayıp mevcut durumu, beklenen süreyi, sonraki adımları ve bir sonraki güncelleme zamanını belirleyiniz. | DKY |
| 2 | DKY'ye durum güncellemesini bildirin (yürürlükte olan önemli işler, beklemekte olan işlemler, son işlem tarihleri). | GKEL |
| 3 | Geri kazanım ekibini gerektiği üzere bekleme konumuna alınız. | GKEL |
| 4 | Mevcut durumu, beklenen süreyi ve sonraki adımları personele bildirin. | GKEL |
| 5 | Eğer iş geri kazanım stratejisinin yürürlüğe konmasına karar verilirse Geri Kazanım Stratejisi bölümüne başvurunuz. Ya da tüm geri kazanım ekibi üyelerini geri çekilme planından haberdar ediniz. | GKEL |