1. **AMAÇ – KAPSAM:**

Firmamız bünyesinde kullanılan bütün donanım ve yazılımlar (PC, Sunucu, yazıcı, işletim sistemleri, vs) kapsam dahilindedir.

Bilgi güvenliliği ve iş sürekliliği ile ilgili acil bir durum oluştuğunda çalışanların yetkileri dahilinde gerekli müdahale yapabilmelerine yönelik kuralları tanımlamaktır.

1. **SORUMLULAR:**

Bu prosedürün oluşturulmasından ve uygulanmasından Bilgi İşlem Müdürü sorumludur.

**İLGİLİ DOKUMANLAR**

Acil Durum Ekipleri Listesi

Bilgi Sistemleri Yedekleme Prosedürü

Sorumluluk Yetki Matrisi

Acil Durum İş Sürekliliği Planı

1. **UYGULAMA:**
   1. **YANGIN VE PATLAMA**
   2. Yangın ve patlama durumda yeterli zaman varsa üzerinde işaret bulunan eşyalar kurtarılacaktır.
      1. Gaz ve elektrik sistemleri sorumluları tarafından kapatılacak.
      2. Ortama yayılan gazın vanası kapatılmadan hiçbir zaman yangına müdahale edilmeyecektir.
      3. En yakın itfaiye birimine hemen haber verilecektir.
      4. Kontrol altına alınamayan yangın potansiyeli mevcutsa, işi olmayan personel uygun ve güvenli bir alana sevk edilecek ve ofis veya çalışma alanlarının boşaltılması sağlanacaktır
      5. Eğer kontrol altına alma işlemi güvenli olacaksa Acil Durum Ekibi durumu kontrol altına alacaktır.
      6. Yangın kontrol altına alınmış ise boşaltma prosedürleri uygulamadan kaldırılacaktır. Çalışmalar ortam tam güvenli hale gelene kadar başlamayacaktır.
      7. Kontrol önlemleri etkisiz oluyorsa veya yangın veya patlama artma potansiyeli varsa, Yangın Ekibi tarafından işyerinin kısmi veya tamamen boşaltımı sağlanacaktır.
      8. Yangın tüpleri 6 ayda bir kontrol edilir.
      9. **DEPREM**
      10. Deprem anında sallantı geçene kadar kapıda duruluyorsa kapıda kalınacak ya da masa altına girilecek ya da kirişe yakın durulacaktır.
      11. Bina dışında bulunuluyor ise binalardan, elektrik hatlarından veya düşme tehlikesi olabilecek şeylerden uzak durulacaktır.
      12. Zarar gören gaz ve elektrik hatlarına karşı dikkatli olunacak ve sarsıntı durduktan sonra bunları ilgili sorumlulara rapor verilecektir.
      13. Araçta iken araç açık bir alanda durdurulacak ve sallanma bitinceye kadar araç içinde kalınacaktır.
      14. İlkyardım ve tahliye ekibi tarafından yaralananlara gerekli ilk yardım yapılacaktır.
      15. 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.
      16. Deprem anında, telefonlar, acil durumlar için kullanılacaktır.
      17. İlk deprem dalgası durduktan sonra Acil Durum Ekipleri tarafından “uygun olarak belge ve cihazların tahliyesi yapılacaktır.

**2.4.ACİL DURUM EKİPMANLARI**

**2.4.1.** Acil durum ekipmanları şunlardır:

* + - 1. Siren veya alarm sistemi,
      2. Acil çıkış yolları,
      3. Yangın söndürme tüpleri, yangın battaniyeleri ve maskeleri,
      4. Uyarı levhaları
      5. İlkyardım malzemeleri
      6. Haberleşme sistemleri (telefon).

**2.5. ACİL DURUM EKİPLERİ**

.

* + 1. BGYS Kapsamındaki varlıklar ile ilgili (Sistem Odası, Bilgi içeren dokümanlar vb.) kurtarma
    2. İşlemleri içinde ACİL Durum ekibi ile beraber hareket edecek BGYS Acil Durum Sorumluları belirlenmiştir.

**2.6.ACİL DURUM EKİPMANLARININ KONTROLÜ**

Acil durum ekipmanları, her ay Sistem Sorumluları tarafından kontrol edilecektir.

* 1. **ACİL DURUM TATBİKATLARI**

Acil Durum Ekibi tarafından düzenlenen acil durum tatbikatlarına BGYS personelleri de katılır.

**İLETİŞİM VE TELEKOMÜNİKASYON İMKÂNLARININ YİTİRİLMESİ**

İletişim hatlarında oluşabilecek arızalarda Acil Durum Müdahale ekip liderlerindeki telsizlerle iletişim sağlanır.

* 1. **BİLGİ İŞLEME KAPASİTESİ VE OLANAKLARININ YİTİRİLMESİ**

Çalışan sistemlerde, bir sunucuda hata oluşması durumunda, diğer sunucu çalışmaya devam edecektir. Arızalı sistemin hemen düzeltilmesi ve tekrar çalışır hale getirilmesi gerekir.

* 1. **ALTYAPI ERİŞİM OLANAĞININ YİTİRİLMESİ**

**Hard Disk Bozulması:** Çalışan sistemlerde bir diskin bozulması sorun oluşturmaz, fakat kısa sürede yerine konmalıdır. Bu yüzden sistemde bulunan tüm disklerden en az birer adet yedekte bulundurulmaktadır.

**Güç Kaybı:** Operasyon merkezlerinde, güç kaybının oluşmaması için yeterli güçte güç kaynağı ve/veya sistemin büyüklüğüne göre jeneratör bulundurulacaktır. Sistem güç seviyesini sürekli kontrol edecek ve stabil tutacaktır.

**Sistem Yazılımı Problemi:** Çalışan sistemlerde, bir sunucuda hata oluşması durumunda, diğer sunucu çalışmaya devam edecektir. Arızalı sistemin hemen düzeltilmesi ve tekrar çalışır hale getirilmesi gerekir.

**Bozucu bir virüs**: Sistem dışarıdan saldırılara karşı sürekli denetlenecek ve korunacaktır.

Yedekli kablolama yapılacaktır.

Yedek enerji hatları çekilecektir. Tüm sistemin ayakta kalabilmesi için ihtiyaç duyulan güç kaynağı ve/veya jeneratör temin edilmiştir

* 1. **EĞİTİMLİ İNSAN KAYNAĞININ YİTİRİLMESİ**

Eğitimli insan kaynağı yitirilmesi halinde devreye sokulacak olan sistem Görev Yetki Matrisidir.

* 1. **VARLIKLARIN YİTİRİLMESİ**

Tüm varlıklar tanımlanmış, oluşabilecek riskler ile ilgili olarak Risk Değerlendirme Planı oluşturulmuştur.

Tüm sistemin yedeklemesi yapılmaktadır

Felaket durumunda personel ve müşterilere Sistem Sorumlusu tarafından bilgi verilir. BGYS Sorumlusu tarafından varlıklara gelen hasarlar tespit edilir. Bilgi işleme olanakları yeniden yapılandırılır ve yedeklenen varlıklar yerleştirilir.

Felakete uğrama durumuna karşılık firmamız sigortalıdır.