

Amaç / Kapsam

Son yıllarda meydana gelen büyük yangınlar ile depremler, seller, fırtına ve kasırgalar gibi doğal afetler ve siber riskler başta endüstriyel tesisler olmak üzere farklı sektörlerde faaliyet gösteren birçok kuruluş için kapsamlı İş Süreklilik Planlarına sahip olmanın önemini bir kez daha göstermiştir.

Bu bağlamda, kritik iş süreçlerini hedeflenen sürelerde ayağa kaldırarak kurumun öncelikle marka değeri ile müşteriler nezdindeki itibarını korumayı ve sonrasında da işin devamını sağlamayı amaçlayan İş Süreklilik Yönetimi'ne birçok sektörde uygulamaya geçilmiştir. Ancak mevcut uygulamalar incelendiğinde, izlenen adımların ve hazırlanan planların oldukça kapsamlı olmasına rağmen, aksiyonlar belirlenirken çoğu zaman teorik bilgilerin ön planda olduğu ve yapılan test çalışmalarının hem senaryo oluşturma hem de uygulama açısından oldukça yüzeysel kaldığı gözlenmektedir. Bu noktada en önemli eksiklikler, iş süreklilik planları test edilmeden önce yeterli seviyede hazırlık yapılmaması, gerçekçi senaryolardan kaçınılması ve yönetim seviyesinin bu tip test çalışmalarına gereken ilgiyi göstermemesi sayılabilir.

Bununla birlikte 2023 yılında ülkemizde son 100 yılda yaşanan en büyük depremlerden Kahramanmaraş Depremlerinden çıkarılan dersler arasında da bölgesel afetlere karşı iş süreklilik planları hazırlanırken özellikle kilit adımların çok daha gerçekçi senaryolar düşünülerek belirlenmesi gerektiği yer almaktadır.

Bu nedenle, bu çalışma, sigorta şirketlerinin daha iyi bir iş süreklilik yönetim stratejisi oluşturmalarına rehberlik etmeyi ve bu sayede gerek toplumsal direncin gerekse ekonomik anlamda sürdürülebilirliğin artırılmasını hedeflemektedir. Bu çerçevede, raporun içeriği, iş süreklilik yönetim sisteminin temel prensiplerini adım adım detaylandırarak olası felaketlere karşı oluşturulması gereken İş Süreklilik Planlaması ve bu planların doğru bir şekilde test edilmesine yönelik uygulanabilir stratejiler sunmaktadır. Böylece sadece sigorta şirketlerinin kendi dayanıklılıkları değil iş ortakları, müşteriler, tedarikçi firmaların yanında toplumsal risk farkındalığını artırarak aynı zamanda toplumun genel direncinin yükselmesine de katkıda bulunacağına inanıyoruz.

Terimler / Tanımlar

Acil Durum: Çalışanların ve işyerinde bulunan ziyaretçilerin ölümü veya ciddi yaralanması ile sonuçlanabilecek, işin durmasına, faaliyetlerin aksamasına, fiziksel veya çevresel zarar oluşmasına, tesisin mali yapısının bozulmasına ve toplum içinde itibarının düşmesine neden olabilecek, planlı ya da istem dışı gelişen olaylardır.

İş Sürekliliği Yönetim Sistemi (İSYS)

Kritik iş süreçlerini olası bir felaket sonrasında hedeflenen sürelerde ayağa kaldırarak, müşteriler nezdinde şirketin itibarı ile marka değerini korumayı ve işin devamlılığını sağlamayı amaçlayan İş Sürekliliği Yönetim Sistemi, kısaca karşı karşıya olunan risklerin analiz edilmesi, bu riskler gerçekleşikten sonra hangi

İş Sürekliliği Yönetim Sistemi (İSYS)

Organizasyonun Tanınması / Anlaşılması

İş Etki Analizi

Bu bölümde İş Etki Analizi (İEA) yöntemi tan

Örnek İş Etki Analizi Kriterleri

Etki	Müşteri	Finansal	Yasal	İtibar
Çok Düşük	Müşteri memnuniyetinin hemen hemen hiç etkilenmemesi	Mali etkisi çok az ya da hiç yok.<		

İş Etki Analizinin Gerçekleştirilmesi

İş Etki Analizi herhangi bir kesintinin iş süreçleri üzerinde yaratabileceği etkilerin analiz sürecidir. Söz konusu analiz kapsamında kurumun her sürecinin değişen süreli kesintilerde karşılaşılabileceği finansal, itibari,

Faaliyetlerin Önceliklendirilmesi

İş Etki Analizleri faaliyetlerin önceliklendirilmesi ve sürece ilişkin ihtiyaçların tespiti adına yapılmaktadır. İş etki analizleri sonucunda belirlenen RTO değerlerine göre faaliyetlerin önceliklendirilmesi yapılır. Bu önceliklendirme değerleri üst yönetim tarafından kurumun risk iştahı gözetilerek belirlenmelidir. Belirlenen sınırın altında

Çevresel Tehlikeler: Şiddetli Hava Koşulları, Sel, Deprem, Yer Kayması, Tsunami, Fırtına, Tayfun, Yıldırım, Sağlık-Pandemi vs.

İnsan Yapımı Tehlikeler: Grev, Lokavt, Kargaşalık, Halk Hareketleri, Kötü Niyetli Hareketler, Terörizm, Savaş, Suç Faaliyetleri, Endüstriyel Kazalar, Yapısal Çökmeler,

Etki: Potansiyel tehlikeler sonucu belirlenen riskin gerçekleşmesinin, şirketlerin iş fonksiyonlarını / süreçlerini sürdürme kabiliyeti üzerindeki etkisinin sayısal derecelendirmesidir. Aşağıdaki örnek tablolar gibi kuruma özel oluşturulmuş etki tablosu uyarınca değerlendirilme yapılmaktadır. Etki ölçeği finansal, itibari, yasal ve operasyonel olarak sınıflandırılmıştır. Derecelendir

Yukarıda açıklandığı üzere risklerin kritiklik seviyeleri, riskin faaliyetler üzerindeki etki değeri ve tehdit olasılık seviyesine bağlıdır. Etki ve olasılıklara değerler atanmasının ardından, nihai risk değerlerine aşağıdaki gibi bir matris kullanılarak ulaşılır. Sonrasında riskin kritiklik seviyesi ve kurumun risk iştahına göre riskin kabul edilmesine, azaltılmasına, kaçınılmasına ya da transfer edilmesine karar ver

RS: Risk Stratejisi

Örneğin, kuruluş binasında bulunan ve kritik bir sunucu için:

Etki Değeri: 5 ve Tehdit Olasılığı: 3

Risk değeri <

Örneğin, yukarıdaki örnek için geliştirilen bir risk tedavi planı, binanın depreme dayanıklı hale getirilmesiyle ilgili zayıflığının azaltılması olabilir.

Kontrolün hayata geçirilmesinden sonra yönetimin zafiyet seviyesini düşürüp tehdidin oluşma ya da etki etme olasılığını indirgemeye karar verdiği varsay

Çalışma Alanı Kaybı: Kritik iş faaliyetlerini desteklemek için çalışma alanı yerleşimi sağlanması gerekmektedir. Bu alan; erişilebilir diğer ofis binaları olabileceği gibi aynı şehirde farklı alternatif lokasyonlar, farklı şehir veya bölgeler de olabilir. Burada çalışanların bir olay sonrası çalışma alanına erişebilirliği, çalışanların çalışma alanına transferi gibi konular dikkate alınmalıdır. Uzaktan erişim kullanıcılarından evden veya uzaktan çalışmaları istenebilir. Fiziksel güvenliğin ve veri güvenliğ

Sigorta Ekosistemi

Mikrosistem (Sigortalı ile Doğrudan Etkileşimde Bulunanlar)

Mikrosistem, sigortalı ile birebir etkileşimde bulunan aktörleri içerir. Bunlar, sigortalıların günlük ihtiyaçlarını karşılayan ve sigorta hizmetlerini doğrudan sağlayan unsurlardır:

Bilgi Teknolojileri İş Sürekliliği Roller

Bilgi teknolojilerine ait varlık ve uygulamaların hedeflenen kurtarma süreleri kapsamında işler hale getirilmesi,

İş Sürekliliği Lideri ve Kriz Yönetim Ekibi

Olağanüstü Durum Sorumlulukları:

Bilgi Teknolojileri Hasar Değerlendirme Ekibinin durumu değerlendirmek üzere görevlendirilmesi.

İş Sürekliliği Yönetim Ekibine haber verilmesi.

Bilgi Teknolojisi Hasar Değerlendirme Ekibi (BTHDE)

BT Hasar Değerlendirme Ekibi, Teknoloji Yönetimi Bilgi İşlem Merkezine, donanım ve verilere ilişkin hasarı değerlendirmek için gereken personeli içerir. Kurumsal İş Sürekliliği Planı içerisinde yer

Olağanüstü Durum Sonrası Sorumlulukları:

1. Hasar Değerlendirme Süreci etkinliğinin değerlendirilmesi.
2. Olağanüstü Durum Planının etkinliğinin genel olarak değerlendirilmesi.
3. Mevcut prosedürlerin değiştirilmesi / güncellenmesi.

Referanslar

BSI (2006), BS25999-1 (ISO22301), Business Continuity Management-Part 1: Code of practice, Londra, İngiltere: British Standards

BCI (Business Continuity Institute) Good Practice Guidelines (2008).

