

# CVILIS

## ACIL VE BEKLENMEDİK DURUM PLANI

### 1. AMAÇ

Bu plan ile CVILIS Danışmanlık Anonim Şirketinin ("CVILIS Türkiye", "şirket"), acil ve beklenmedik durumlarda düzenleyici kurumlara, müşterilerine ve üçüncü taraflara karşı olan yükümlülüklerini yerine getirme koşullarını, yöntemlerini, karşı karşıya kalılabilecek her türlü istek ve beklentilerin yerine getirilmesi için alınması gereken önlem ve planlar ile hızlı ve sağlıklı iletişimin sağlanmasına yönelik alınması gereken tedbir ve aksiyonları belirlemektir.

### 2. KAPSAM

Acil ve beklenmedik durum planı, şirketin yönetmeliklerine paralel olarak ve şirketin faaliyetlerini sürdürebilmek için ihtiyaç duyabileceği tüm kaynakları dikkate alarak hazırlanmış, varlıkların korunmasına yönelik tedbirleri ve hasar gören varlıkların değerlendirilmesine yönelik usulleri içermekte olup acil ve beklenmedik durum karşısında CVILIS Türkiye çalışanlarının hazırlanan plan çerçevesinde yapacakları işlemlere ilişkin süreçleri kapsar.

CVILIS Türkiye Acil ve Beklenmedik Durum Planı, tüzel kişi hissedarları ile koordineli olarak yürütülmektedir.

### 3. SORUMLULUKLAR

Bu planın uygulama esaslarının belirlenmesinden ve uygulanmasından, yasal değişikliklerin takip edilmesinden ve buna bağlı olarak bu planda gerekli değişikliklerin yapılmasından genel koordinatör, planın uygulanmasından ise tüm CVILIS Türkiye çalışanları sorumludur.

### 4. İŞ SÜREKLİLİĞİ PLANI

- 4.1. Acil Eylem:** Şirketin normal operasyonuna devamını engelleyen olayları takip eden ilk dakika ve saatlerde çalışanların, fiziksel ortamın ve altyapının güvenliğine yönelik alınacak acil tedbirleri içermektedir.
- 4.2. Kriz Yönetimi:** Şirketin ana faaliyetlerinin kesintiye uğraması ve/veya kurumsal etkisi olan olaylar "kriz" olarak kabul edilir. Kriz, en üst düzey yönetimin katılımı ile stratejik bir bakış açısı ile yönetilir.
- 4.3. İş Kurtarma:** Acil eylemlerde ve kriz yönetimi boyunca şirketin normal operasyonel faaliyetlerinin kesintiye uğraması nedeniyle finansal, müşteri ilişkileri, kanuni yükümlülük ve imaj açısından önemli zarara uğramasına sebebiyet verecek ürün, süreç ve hizmetlerinin geri kazanılması faaliyetidir.

Acil bir durumda şirket beş temel tehlike ile karşı karşıyadır:

- İletişim imkânlarının yitirilmesi
- Bilgi işleme kapasitesi ve olanaklarının yitirilmesi
- Altyapıya erişim olanağının yitirilmesi

#### CVILIS Danışmanlık A.Ş.

Cinnah Cad. 37/14 Çankaya Ankara Türkiye

Telefon: +90 (312) 439 53 00

2161346289 Hitit VD.

www.cvilis.com

MERSİS No: 0216134628900001

Pacta sunt servanda.

202205v04

# CVILIS

- Eğitimli insan kaynağının yitirilmesi
- Varlıkların yitirilmesi

Acil durum planlamasından amaç;

- Felaketlerin engellenmesi: risklerin tespit edilerek, risklerin oluşmasını engelleyici önlem alınması,
- Organize cevap verme: hazırlıklı ve eğitimli olarak felakete hızlı ve doğru karşılık verme,
- Varlıkların ve nakit akışının korunması: seçenekler ve alternatif prosedürlerin belirlenmesi,
- Altyapının düzeltilmesi, normal operasyonlara dönüş olarak belirlenmiştir.

Acil durum Eylem Planında personelin güvenliğine azami önem verilir, ortaya çıkan sorun ya da kriz ile başa çıkmak için acil durum organizasyonu tesis edilir.

Plan, şirket operasyonları üzerinde muhtemel bir acil ve beklenmedik durumun etki derecesi değerlendirilerek hazırlanmış olup şirketin iş süreçlerinde beklenmedik olumsuz olaylar söz konusu olduğunda;

- Müşteri hizmetlerimizde devamlılığı sağlamak,
- Yasal ve üçüncü kişilere karşı olan sorumlulukları zamanında yerine getirmek,
- İş akışlarında karmaşıklığa/kesintiye sebebiyet vermeyerek felaketlerin finansal duruma olan etkilerini azaltmak,
- Felaket anında paydaş ve müşterilerin kayıplarını asgariye indirmek,
- Beklenmedik durumlarda varlıkları en iyi şekilde korumaya almak amacıyla kritik iş süreçlerine odaklı, risk bazlı, işlevsel bir iş devamlılığı planına sahip olmak hedeflenmiştir.

## 5. İŞ SÜREKLİLİĞİ YÖNETİMİ STRATEJİSİ VE HEDEFİ

Stratejik amaç, gerekli/hassas operasyonları asgari, ancak müşterinin kabul edebileceği düzeyde, en kısa sürede işlevsel hale getirmektir. Bir olayı takiben izlenecek strateji, aşağıdaki hedefleri temel alacaktır:

- Personeli korumak ve bedensel kayıplarla ilgilenmek;
- Olayın boyutunu değerlendirmek;
- Tehdidi kontrol etmek;
- Ortaya çıkan sorunları ve sonuçlarını değerlendirmek;
- Geçici operasyonları olabildiğince hızlı aktive etmek;
- İç ve dış iletişimi yönetmek.

## 6. İŞ SÜREKLİLİĞİ POLİTİKASI

CVILIS Türkiye'nin politikası, müşterilerin ihtiyaçlarını karşılamaya en olumsuz koşullar altında dahi devam edebilmektir. Bu çerçevede operasyonların ve hizmetlerin, çalışanların güvenliğine, halkın ve çalışanların sağlığına, çevrenin ve mülkiyetin korunmasına en üstün değeri vererek yürütülmesi hedeflenir. Ayrıca planın başarı ile hayata geçirilmesi ile müşterilerin ve çalışanların refahının sağlanması ve menfaatlerinin korunması hedeflenmiştir.

CVILIS Danışmanlık A.Ş.

Cinnah Cad. 37/14 Çankaya Ankara Türkiye

Telefon: +90 (312) 439 53 00

2161346289 Hitit VD.

www.cvilis.com

MERSİS No: 0216134628900001

Pacta sunt servanda.

202205v04

# CVILIS

## 7. TEHDİT VE SENARYOLAR

Müşterilere, ticari karşı taraflara ve düzenleyici otoritelere karşı hizmet ve sorumlulukların kesintiye uğramasına neden olabilecek yangın, deprem, sel, kar fırtınası, sistem kesintisi, altyapının çökmesi, terörist saldırılar gibi tehditler ve tehditler sonrası oluşabilecek senaryolar belirlenerek, iş sürekliliğinin sorunsuz olarak işleyebilmesi için senaryolar bazında hazırlanan "Koruma ve Güvenlik Planları" hazırlanmıştır. Söz konusu planlar şirket yönergesi haline getirilerek tüm personelin bilgisine sunulmuş; kriz yönetimi, acil eylem ve iş kurtarma takım üyelerine de acil durum görevleri olarak verilmiştir.

## 8. İŞ KURTARMA STRATEJİSİ

### 8.1. Operasyonel Risk Değerlendirmesi

CVILIS Türkiye'nin tüm hizmet ve diğer faaliyetlerinin kesintiye uğraması durumunda şirkete olan

- Finansal
- Kanuni Yükümlülükler
- Müşteri İlişkileri
- İtibar/İmaj

etki ve zararları şirketin tüm iş birimleri ile yapılan İş Etki Analizleri sonucu belirlenerek, şirketin tüm faaliyetlerinin önem dereceleri ve geri kazanım süreleri belirlenmiş, kritik süreçlerin geri kazanımı için detaylı iş kurtarma planları hazırlanmıştır.

### 8.2. Alternatif Konum

Şirketin iş sürekliliğinin sağlanmasına yönelik olarak gerçekleştirilen tüm işlem verileri, diğer ihtiyaç duyulan veriler ve gerekli sistemler iş sürekliliğini sağlamak üzere farklı bir konumda yedeklenmekte ve bir felaket durumunda devreye sokulmak amacıyla hazır bekletilmektedir. Mevcut bilgi işlem sistemlerinin kesintiye uğraması durumunda faaliyetlerin yedek sistemler üzerinden devamlılığı sağlanacaktır. Ayrıca, acil ve beklenmedik durum için alternatif konumlar oluşturularak, günlük işleyiş için veri sağlayıcılar tesis edilmiş ve faaliyetlerimizin sürdürülmesi için gerekli tüm ofis programları ile bilgi erişim sistemleri yüklenmiştir. İşlemlerin sürekliliği için gereken telefon, faks, yazıcı vb. teknik cihazlar ve tesisler kullanıma hazır durumda bulunmaktadır. Alternatif işlem merkezi olarak Sivil Toplumda Kurumsal Yönetim ve Derecelendirme Derneği konumları belirlenmiştir. Alınan tüm tedbirlere karşın, dışarıdan alınan hizmetlerde de hizmet kesintisi olması halinde, mevzuatta aranan nitelikleri taşıyan bir başka kuruluştan temin edilmesi sağlanacaktır.

### 8.3. Kayıtların Saklanması

Mali tablolar ve mevcut mevzuat uyarınca tutmakla yükümlü olunan her türlü kayıt ile kıymetli evrak, basılı olarak ve/veya elektronik ortamda yasal mevzuat çerçevesinde belirlenen süre boyunca şirket arşivinde saklanmaktadır. Müşteri sözleşmeleri, kimlik bilgileri ve hesap açılışlarında alınması zorunlu olan diğer belgeler kapalı dolaplar içerisinde saklanmaktadır. Kapanan hesaplara ilişkin sözleşmeler ve ekleri yasal saklama süresinin sonuna kadar saklanmak üzere arşive gönderilmektedir. Operasyon ve muhasebe yazılımı olarak kullanılan programlara ait her türlü müşteri bilgisi ve muhasebe kayıtları asgari 10 yıl süreyle ulaşılabilecek şekilde sistemde saklanmaktadır. Kullanılan mevcut yazılım, sektörde genel

# CVILIS

kabul görmüş, risk yönetimine uygun ve esnek raporlama imkânı olan bir yazılımdır. Sürekli yedek alınması nedeniyle sistem kaynaklı bir risk öngörülmemektedir.

## 9. İLETİŞİM

Acil ve beklenmedik durumda, tüm işleyişi koordine etmek üzere kriz yönetim takımı, acil eylem takımı ve iş kurtarma takımı oluşturulmuştur. Bu ekiplerde, şirketin üst düzey yöneticileri ile gerekli iş birimi personeli yer almaktadır. Takımların acil durum halinde gerçekleştirecekleri uygulamalar acil durumun türüne göre koruma ve güvenlik planlarında belirlenmiştir. İş sürekliliğinin kesintiye uğraması ve iş sürekliliği planlarının devreye alınması durumunda, müşterilerin bilgilendirilmesi ve iletişimin sağlanması, www.cvilis.com üzerinden, merkezi olarak tüm müşterilere SMS veya e-posta gönderilmesi suretiyle veya basın açıklamaları ile sağlanacaktır. Tüm resmi kurumlarla irtibatın tesisi için yönetim kurulu başkanı, sorumlu olarak atanmıştır. Rutin bildirimler süresi içinde, iş kurtarma ekiplerinde bulunan kişilerce, iş kurtarma ekibi yöneticisinin talimatlarına göre sonuçlandırılacaktır. Zorunlu bildirimlerin yapılacağı ana merkez, Çankaya Mah. Cinnah Cad. Nihat Erim İş Merkezi 37/14 Çankaya Ankara adresidir.

## 10. ACİL DURUMUN KARŞI TARAF ETKİLERİ VE FAALİYETLERİN SONA ERDİRİLMESİ

Acil ve beklenmedik durum nedeniyle müşterilerle iletişimin sağlanamaması veya müşteri talimatlarının yerine getirilememesi halinde, müşterilere verilen hizmetlerde kesinti yaşanabilir. CVILIS Türkiye iş sürekliliği planı, acil durumlarda şirketin faaliyetlerinin minimum kesinti ve zararlar devamını; müşterilerin ihtiyaçlarını karşılamaya en olumsuz koşullar altında dahi devam edebilmeyi; şirket operasyonlarının ve hizmetlerin, çalışanların güvenliğine, halkın ve çalışanların sağlığına, çevrenin ve mülkiyetin korunmasına en üstün değeri vererek yürütülmesini amaçlar. Alınan tüm bu önlemler ve kurulan altyapı sayesinde şirket faaliyetlerinin devamlılığı planlanmıştır; ancak alınan aksiyonlara rağmen yönetim kurulunca, acil ve beklenmedik durum nedeniyle şirketin faaliyetine devam edemeyeceği yönünde karar alınması durumunda, müşteriler bu durumdan haberdar edilir ve müşterilerin hesaplarına erişimi ve söz konusu hesapların verilerinin devri konusunda müşterilerden ibraname alınarak veriler, müşterilerin işaret edeceği konum ya da veri tabanına nakledilir. Bu nakiller için gereken alt yapı ve oluşabilecek masraflar, müşterilerce karşılanır.

### CVILIS Danışmanlık A.Ş.

Cinnah Cad. 37/14 Çankaya Ankara Türkiye

Telefon: +90 (312) 439 53 00

2161346289 Hitit VD.

www.cvilis.com

MERSİS No: 0216134628900001

Pacta sunt servanda.

202205v04