

İş Sürekliliği Planı

Amaç : Bu planın amacı afet ve kriz durumlarında kritik bilgi, veri ve sistemlerin sürekliliğini sağlamak, iş faaliyetlerinin kesintiye uğramasını önlemek ya da en aza indirmektir.

Kapsam :

- Kritik Faaliyetler : Yazılım geliştirme, müşterilerle iletişim, e-posta/mail sunucusu, proje yönetimi, finansal kayıtlar, iletişim kanalları.
- Bileşenler : İnsan kaynağı, donanım, yazılım, veri, iletişim, tedarik zinciri, ulaşım.

Risk Analizi ve İş Etki Analizi

Olası risk faktörleri şunlardır;

- Doğal afet (deprem, sel, yangın, yıldırım düşmesi)
- Elektrik/İnternet kesintisi
- Ulaşım kesintisi (yol kapanması, yakıt kıtlığı)
- Siber saldırı, veri kaybı
- Pandemi ya da toplu karantina

Olasılık ve Etki Değerlendirmesi

| Risk | Olasılık | İş Kesinti Süresi | Etki Düzeyi (Maddi/Operasyonel) |
|--------------------|----------|-------------------|---------------------------------|
| Deprem | Yüksek | Günler – Haftalar | Çok Yüksek |
| Elektrik kesintisi | Orta | Saatler | Orta |
| İnternet kesintisi | Orta | Saatler | Yüksek |
| Yolda kalma | Orta | Saatler | Orta |

Önleyici Tedbir ve Hazırlıklar

1. Fiziksel Güvenlik & Tesis Hazırlığı
 - a. Ofiste ve evde mobilya sabitlemeleri yapılmış olmalıdır. Ofiste acil çıkış işaretlemeleri yapılmış olmalıdır.
 - b. Ev, ofis ve araçta uygun yangın söndürme cihazı ve ilk yardım kiti mutlaka olmalıdır.
 - c. UPS ve küçük bir jeneratör (en az 2kVa) bulunmalıdır.
2. Veri Yedekleme & Altyapı
 - a. Kod ve dokümanlar için günlük otomatik yedek senaryoları oluşturulmalı ve şu konumlarda barındırılmalıdır;
 - i. Git (github.com)
 - ii. NAS
 - iii. Google Drive
 - b. Kritik veritabanları için anlık replikasyon ve günlük dump planlanmalıdır.
3. İletişim Hazırlığı
 - a. Acil durumlarda kullanılacak kontak listesini öncesinde telefon ve fiziksel bir deftere kaydedin. Bu listede çalışma arkadaşlarınızın yanı sıra tedarikçiler ve destek elemanları gibi elemanların özellikle yer almalıdır.
 - b. İkincil haberleşme kanalı Whatsapp ve SMS'dir.
4. Alternatif Çalışma Düzenlemeleri

- a. Minimum çalışma gereksinimi olarak dizüstü bilgisayar (70W) ve 4G modem (24W) 8-10 saat ihtiyaç duyacağı güç kaynağı hazırlanmış olmalıdır. Dizüstü bilgisayarı kendi şarjı ile kullanarak modem açık kalabilme süresi uzatılabilir.
- b. Daha uzun kesintiler için jeneratör/inverter kullanılabilir.

Olay Müdahale Süreci

1. Olay Tespiti ve Bildirim
 - a. Olay tespiti ve bildirimi her hangi bir personel tarafından yapılabilir. Olayı ilk kim fark ederse derhal telefon, whatsapp ya da sms kanalıyla ofis yöneticisine ve gerekiyorsa ofis çalışanlarına raporlar/haber verir.
 - b. Olay yönetim ekibinin ilk değerlendirme toplantısı; telefon, mattermost, whatsapp, google meets gibi kanallardan herhangi biri ile gerçekleştirilir.
2. Hasar Değerlendirmesi
 - a. Fiziksel (bina, ekipman) ve Dijital (sunucu, veri bütünlüğü) durum değerlendirmesi yapılır.
3. Kısa Vadeli Kurtarma
 - a. İkincil ofise ya da ev-ofiste (uzaktan) tam donanımlı çalışma yapılabilir.
 - b. Geçici araç değişimi, taksi kiralama ya da toplu taşıma alternatifleri değerlendirilebilir.
4. İletişim ve Bilgilendirme
 - a. Aile ve iş paydaşlarına durum raporu (ne oldu, ne yapılacak, ne zaman normale dönülür) verilir.
5. İş Sürekliliğin Sağlanması
 - a. Kronik-süreçlerin geçici prosedürlerle devamı (manuel veri girişi, çevirimdışı araçlar, vb) sağlanır.

Kurtarma ve Normalleştirme

1. Donanım Geri Getirilmesi ve Kurulumu
 - a. Hasar Tespiti; Hasar gören sunucu, ağ ekipmanı, dizüstü/masaüstü bilgisayar listesinin oluşturulması. Model, seri no, tahmini tamir süresi ile birlikte.
 - b. Acil İkame Donanım Kullanımı; Yedekteki dizüstü, taşınabilir sunucu ve ya kiralık ekipmanın devreye alınması.
 - c. Parça Siparişi & Teslim; Kritik yedek parça (disk, bellek, güç kaynağı) tedarikçi listesi ile sipariş süreci başlatma. Teslim tarihlerinin takip edilmesi.
 - d. Fiziksel Kurulum; Onarılmış veya yeni ekipmanın veri merkezine ya da ev-ofise yerleştirilmesi, kablolama, rack montaj, güç/UPS bağlantısının yapılması.
 - e. Test & Devreye Alma; Donanım komponentlerinin çalışırılık testleri (disk smart, bellek memtest, ağ bağlantısı), yük testi, performans validasyonu.
 - f. Kayıt ve Belgelendirme; Onarılan veya yenilenen donanımların envantere işlenmesi, garanti-bakım tarihlerinin güncellenmesi.
2. Kod ve Verinin Geri Yüklenmesi
 - a. Mevcut Yedeklerin Belirlenmesi; Incremental tam günlük yedekleme ya da replikasyon noktalarının listelenmesi; en son sağlıklı yedek tarih ve saatinin belirlenmesi.
 - b. Ortam Hazırlığı; Yeni veya onarılmış sunucuya işletim sistemi, yazılım bağımlılıklarının kurulması ve konfigürasyonun yapılması.
 - c. Veri Geri Yükleme; Veritabanı dump'larının veya replikasyon snapshot'larının alınan sıralamada geri yüklenmesi.

- d. Kaynak Kodların Kurulumu; Git repository'den "son stabil" brache checkout, CI/CD pipeline tetikleme veya manuel build/deploy.
 - e. Sağlık Kontrolleri; Uygulama endpointlerine smoke test, veri tutarlılık kontrolü ve log incelemesi.
 - f. Kullanıcı Onayı; Kritik iş süreç sahiplerinin (örneğin destek birimlerinin) uygulamanın sağlıklı çalıştığını doğrulaması.
3. Ofis ve ev-ofis Altyapısının Tam Onarımı
- a. Fiziksel Hasar Değerlendirmesi; Duvar çatlakları, elektrik panosu hasarları, ağ kablolarının durumunun kontrol edilmesi.
 - b. Tedarik ve Sözleşme Kontrolü; İnşaat, elektrik, network hizmet sağlayıcıları ile acil bakım anlaşmalarının devreye alınması.
 - c. Altyapı Onarımı;
 - i. Elektrik; Panel kontrolleri, kablo değişimi ve topraklama testi.
 - ii. Ağ; Modem, router, switch panellerinin onarımı, kablolar ve yeni Access Point kurulumu
 - iii. İklimlendirme; klima ve havalandırma sistemlerinin test ve onarımı,
 - iv. Güvenlik Sistemleri; kamera, alarm, yangın dedektörleri, duman sensörlerinin test ve onarımı,
4. Finansal ve Sigorta Talepleri
- a. Ön Hasar Tespit ve Maliyet Analizi; Hasar gören donanım, ofis onarımı, iş kaybı tahmini, acil kiralama masraflarının Muhasebe ve Operasyon sorumlusu tarafından tespit edilmesi.
 - b. Sigorta Poliçesi İncelemesi; Deprem, yangın, hırsızlık, iş kesintisi teminat limitleri ve muafiyet kontrolleri Hukuk ve Operasyon sorumlusu tarafından yapılır.
 - c. İlk Başvuru ve Döküman Hazırlığı;
 - i. Hasar Raporu; yazılı ve fotoğraflanmış şekilde hasarın raporlanması.
 - ii. Fatura ve Servis Teklifleri
 - iii. Poliçe Numarası ve Kapsam Dökümü
 - iv. İş (ciro) Kaybının Hesaplanması
 - v. Sigorta Şirketi ile Takip; Başvuru takibi, ek belge talebi, ekspertiz süreci.