

MERRILL LYNCH
MENKUL DEĞERLER A.Ş.

İş Sürekliliği Yönetimi

İstanbul Ofisi
İş Sürekliliği Planı

Düzenleme Tarihi: 11 Ocak 2012
Versiyon: V 1.3

İçindekiler

1.	Genel Bakış	3
1.1.	Giriş	3
1.2.	Kılavuz İlkeler	3
1.3.	Genel Planlama Senaryosu	3
1.4.	Hedefler	4
1.5.	Planlama	4-5
1.6.	Güncellemeler	6
1.7	Yangın Tahliyesi -.....	7
2.	Kriz Yönetimi	8
2.1.	Sürecin Kullanımı	8

1. Genel Bakış

1.1. Giriş

Bu belge, listelenmiş prosedürler ve planlar aracılığıyla, **MERRILL LYNCH MENKUL DEĞERLER A.Ş.**'nin faaliyet kabiliyetini etkileyen önemli bir olaya karşı nasıl hareket edileceğine ilişkin kuralları düzenler.

1.2. Kılavuz İlkeler

Tüm faaliyet ve kurumsal departmanlar İş Sürekliliği Yönetimi (İSY) programını hazırlamaktan ve uygulamaktan sorumludurlar ve önemli iş faaliyetlerinin zamanında kurtarılmasını ve üst yönetimce belirlenmiş uygun bir seviyede devamını sağlayacak bir İş Sürekliliği Planı'na sahip olmak zorundadırlar.

Her İSP:

- 1) ML&Co. İSY İlkeleri ve Standartlarına uygun olmalıdır.
- 2) Her bir bölgeye yayıldıktan sonra, tüm personele bildirilen küresel kurumsal İSP planlama aracına uygun olarak uygulanmalıdır;
- 3) Test edilmelidir (uygunsa, İSP Test ve Uygulama Programı dokümanı koşullarına dayanarak);
- 4) En az senede bir defa ya da faaliyetleri ve/veya kurtarma çözümlerini etkileyen değişikliklerden (örneğin yeni ürünler, yeni lokasyonlar vs.) dolayı gerektiğinde daha sık aralıklarla gözden geçirilmeli ve revize edilmelidir.
- 5) Yürürlükteki kanunlar/yönetmelikler, ML&Co.'nun Kılavuz İlkeleri ve Plan Standartları'nın üzerinde, ilave iş sürekliliği koşulları öngörebilirler. Bu nedenle, yöneticiler iş sürekliliği programlarının ve kabiliyetlerinin yürürlükteki tüm yasal ve denetimsel gereklere uygun olmalarını sağlamak için yerel Mevzuata Uyum ve İSP temsilcilerine danışmaktan sorumludurlar.

1.3. Genel Planlama Senaryosu

Devamlılık kabiliyetleri, sorumlu yönetimce belirlenen uygun bir seviyede geliştirilmeli, pratik olmalı, maliyet/fayda değerlendirmeleriyle desteklenmeli ve asgari olarak aşağıda belirtilen iki genel planlama senaryosunu içermelidir:

Ana İş Lokasyonuna Ulaşılamaması

1. İlgili iş lokasyonunu (bina(lar)ını) uzun bir süre ile (örneğin altı aya kadar) etkileyen iş fasılası olayı
2. Tesislere ve binadaki hayati kayıtlara hiçbir şekilde ulaşılabilmesi/bunların tamamen imha olmaları
3. Piyasaların ve rakiplerin faaliyetlerine devam etmeleri
4. İlgili işgücünün çoğunluğunun müsait olması
5. Ulaşım, iletişim ve hizmet altyapısının işlevsel olması

Ana İş Lokasyonunun Ulaşılabilir Olması, ancak BT Altyapısının İşlevsel Olmaması

6. İlgili iş lokasyonunu (bina(lar)ını) etkilen iş fasılası olayı
7. Piyasaların ve rakiplerin faaliyetlerine devam etmeleri
8. İlgili işgücünün çoğunluğunun müsait olması
9. Ulaşım, iletişim ve hizmet altyapısının işlevsel olması

* Bu senaryo değişen kapsamlarda, daha az etkili /sürelili devamsızlık olaylarını içerecek şekilde ayarlanmalıdır (örneğin, ulaştırma grevi vs.)

1.4. Hedefler

Kriz Destek Süreci'nin hedefleri şunlardır:

- İstanbul Aracılık fonksiyonunun kurtarılması / yeniden kurulması ve sorunların eskalasyonu için bir çerçeve sağlamak.
- Kriz Destek Ekibi'nin müdahalesini gerektiren her türlü olaya zamanında ve planlı bir şekilde müdahale etmek.

1.5. Planlama

Merrill Lynch Menkul Değerler İş Süreklilik Planı, aşağıdaki genel planlama öğeleri üzerindeki potansiyel etkiyi ve bunların kurtarılmasını içerir:

- **Kriz Yönetimi - Yetki ve İletişim.** İş Sürekliliği Yönetimi Ekibi, yerel olarak firmanın üst yönetimi ve destek birimlerinin başkanları (İdari İşler ve Global Teknoloji Altyapısı) tarafından, Londra'daki eşdeğerleriyle birlikte kurulur. Bu ekip, kriz ve kurtarma esnasında faaliyet birimleri ve destek birimlerinin liderliği, karar verme yetkileri ve koordinasyonundan sorumludur. Ayrıca olay / kriz eskalasyon sürecinin başlatılmasından, yerel durumun değerlendirilmesinden ve politikalara uygun olarak kurtarma için atılacak müteakip adımların kararlaştırılmasından sorumludur.

- **Risk Değerlendirmesi:** Periyodik Operasyonel Risk değerlendirmeleri, tüm destek birimleri tarafından yapılır ve EMEA (Avrupa Ortadoğu Afrika) yönetimine rapor edilir, gerekli yerlerde aksiyon alınır. Ayrıca, senelik risk tetkikleri, Teknoloji ve İdari İşler bölümleri tarafından, operasyonel riskleri değerlendirmek ve olay meydana gelmeden önce gerekli aksiyonları almak için yapılır. Bunlar daha sonra yönetime bildirilir ve müteakip faaliyet tartışılır.

- **İşgücü:** Faaliyet ve destek kuruluşları tarafından kurtarma ve faaliyetin devamı için ihtiyaç duyulan tüm çalışanlar, danışmanlar ve sözleşmeli hizmet sağlayıcılar, kurtarma işlevlerinin planlamasına dahil edilirler. İş Sürekliliğinden sorumlu personel, planlar konusunda ve müşterilerle, denetimsel mercilerle, diğer aracı kuruluşlarla, sağlayıcılarla ve personelin geri kalanıyla (yerel ve Londra'daki) farklı iletişim kurma yöntemleri konusunda düzenli olarak eğitilirler.

Tüm personelin iletişim ve acil durum bilgileri, iş sürekliliği açısından gizli bir İK portalında saklanır. İşgücüyle iletişim, olayın kapsamı ve etkisine bağlı olarak farklı yollardan yönetilebilir. Alınan önlemler, telefon çağrılarında otomasyonlu bildirim yazılımına (telefon, e-mail, sms ve anons iletişimine olanak veren) kadar çeşitli seçenekleri içerir.

- **Dış Müşteriler:** Tüm müşterilerin ve denetimsel mercilerin iletişim bilgileri, iş sürekliliği açısından sınıflandırılır ve elektronik ortamda saklanır. İlgili faaliyet birimlerinin birlikte çalıştıkları şahıs ve kuruluşlarla iletişim ve bunlara verilen hizmetler, olayın kapsamı ve etkisine bağlı olarak farklı yollardan yönetilebilir. Alınan önlemler, telefon çağrılarında otomasyonlu bildirim yazılımına (telefon, e-mail, sms ve anons iletişimine olanak veren) kadar çeşitli seçenekleri içerir.

- **İç Bağımlılıklar:** Faaliyet işlevlerini kurtarmak ve yeniden faaliyete geçirmek için gerekli kritik hizmetlerle ilgili olarak, ilgili faaliyet departmanının dayandığı ve ilgili faaliyet departmanına dayanan tüm iç kuruluşlar iş sürekliliği yönetimi çerçevesinde değerlendirilir ve gerekli önlemler alınır.

- **Üçüncü Şahıslar Üzerindeki Etki:** Olağanüstü durumun kapsamına göre, Kriz Yönetimi Ekibi, sadece altyapı ve faaliyetler üzerindeki zarar ve etkiyi değil, aynı zamanda bu durumun ilgili şahısları (müşteriler, diğer aracı kuruluşlar ve diğer 3. şahıslar) nasıl etkileyeceğini değerlendirir, alınacak gerekli aksiyonları ve gerçekleştirilecek iletişimi kararlaştırır.

- Gayrimenkul/Tesisler/Hizmetler: Fiziksel lokasyonların (ML'ye ait veya kiralık alanlar dahil), faaliyetin ve destek işlevlerinin yürütülmesi için ihtiyaç duyulan ilgili destek hizmetlerinin kurtarılması ve/veya edinilmesi, İdari İşler ve Teknoloji bölümleri tarafından, KYE'nin kararlarına uygun olarak yürütülür.

- Teknoloji Altyapısı: Faaliyet birimlerinin ve destek birimlerinin faaliyet işlevlerinin kurtarılması ve yeniden başlatılması için ihtiyaç duyulan, gerek ML'nin sahip olduğu gerekse de işlettiği teknoloji (iletişim sistemleri, veri ve ses ağları, anabilgisayar ve dağıtımli teknoloji ekipmanı, e-posta ve diğer mesajlaşma araçları, piyasa verileri, iş istasyonları, internet/intranet/extranet bağlantıları vb. dahil) olağanüstü durum planlaması kapsamında değerlendirilir. Gerektiğinde ML global standartlarına uygun olarak altyapının bakımı ve iyileştirilmesi için gerekli anlaşmalar yapılmıştır.

- İş Teknolojisi Uygulamaları: Kuruluş içinde geliştirilen ya da üçüncü bir şahıstan satın alınan ve ML teknoloji altyapısı veya sağlayıcı altyapısına bağımlı olan, içeriden veya dışarıdan kullanıcıların, kritik işleri ve kurumsal işlevleri kurtarmak ve yeniden başlatmak için gerekli görevleri yürütmelerine olanak veren yazılım programları (örneğin alım satım, takas, kurumsal raporlamayı destekleyen sistemler), olağanüstü durum planlaması kapsamında değerlendirilir. Bu uygulamalar hakkındaki veriler düzenli olarak elektronik ortamda yedeklenir ve alternatif güvenli bir lokasyonda saklanır.

- Dış Sağlayıcılar/Altyapı Hizmetleri: Faaliyet ve destek kuruluşlarına normal faaliyetleri desteklemek ve/veya faaliyetlerini yeniden başlatmak için kritik ürün ve/veya hizmetleri sağlayan tüm partner ve sağlayıcıların kaynakları (personel, tesis ve teknoloji altyapısı) (örneğin, menkul kıymet işlemleri, alım satım platformları, piyasa verileri, telekomünikasyon, elektrik vs.) iş sürekliliği açısından değerlendirilir. Altyapı, tüm enerji hizmetleri açısından yedek kaynaklara sahip olacak şekilde kurulur.

- Borsa/Piyasa Altyapısı: Birimlerinin faaliyetlerini yeniden başlatmak veya devam ettirmek için ihtiyaç duydukları kritik faaliyet hizmetlerini sağlayan dış kuruluşlar (örneğin borsalar, takas kuruluşları), iş sürekliliği planlamasına dahil edilirler.

- Merkez ofise alternatif kuruluşların belirlenmesi: Merkez ofise ulaşımın olanaksız olduğu ve/veya iletişim altyapısının çöktüğü durumlarda, menkul kıymet işlemleri, belirlenmiş bir olağanüstü durum lokasyonundan İMKB broker'larıyla birlikte yürütülebilir. Alternatif olarak İMKB'deki broker'lar, işlemleri doğrudan kendi terminallerinden yürütebilirler.

- Önemli Kayıtlar: Faaliyetlerin ve kurumsal işlevlerin korunması, devamı veya yeniden yapılandırılması için gerekli kayıtlar, özellikle, kuruluşun sadece ana çalışma lokasyonunda bulunan kayıtlar, önem derecesine göre listelenirler. Mevzuat uyarınca tutulması gereken mali defterler ve tüm diğer belgeler, kayıtlar, kıymetli evrak ya basılı olarak kasalarda saklanır ya da sonradan yedeklenmek üzere elektronik ortamda saklanır.

Bu madde ayrıca yerel mevzuat uyarınca yedekleme kayıtlarının saklanmasını da içerir. Gerek basılı gerekse elektronik ortamdaki kayıtlar, en az 5 yıl süreyle iyi durumda muhafaza edilir.

- Raporlama ve Denetimsel Mercilerin Bilgilendirilmesi: Tüm faaliyet ve ana destek birimlerinin kendilerine ait dokümanite edilmiş iş akışları ve prosedürleri bulunur. Bu belgelerdeki görev ve sorumluluk dağılımına göre, tüm taraflar, faaliyetleriyle ilgili olarak denetimsel merci ve kuruluşlara rapor ve bilgi vermekten sorumludurlar.

- Müşteri hesabı bilgilerinin kurtarılması ve başka bir aracı kuruluşa transferi: İş sürekliliği planlaması çerçevesinde, tüm müşteri hesabı bilgileri ve işlem verileri, elektronik ortamda yedeklenir ve merkez ofis dışında alternatif bir lokasyonda saklanır. İşlemlerin merkez ofisten yürütülemediği durumlarda, tüm veriler bu kayıtlardan geri yüklenebilir. Hesapları başka bir aracı kuruluşa transfer kararını verme yetkisi global yönetime aittir.

1.6. Güncellemeler

Plan İş Sürekliliği Temsilcisi tarafından düzenli olarak gözden geçirilmeli ve her türlü ciddi değişiklikte güncellenmelidir. En güncel Test ve Bakım belgesi test koşulunu da detaylı olarak anlatır. Testler yıllık olarak guncel BAML Türkiye ofis İSP planına uygun olarak gerçekleştirilir.

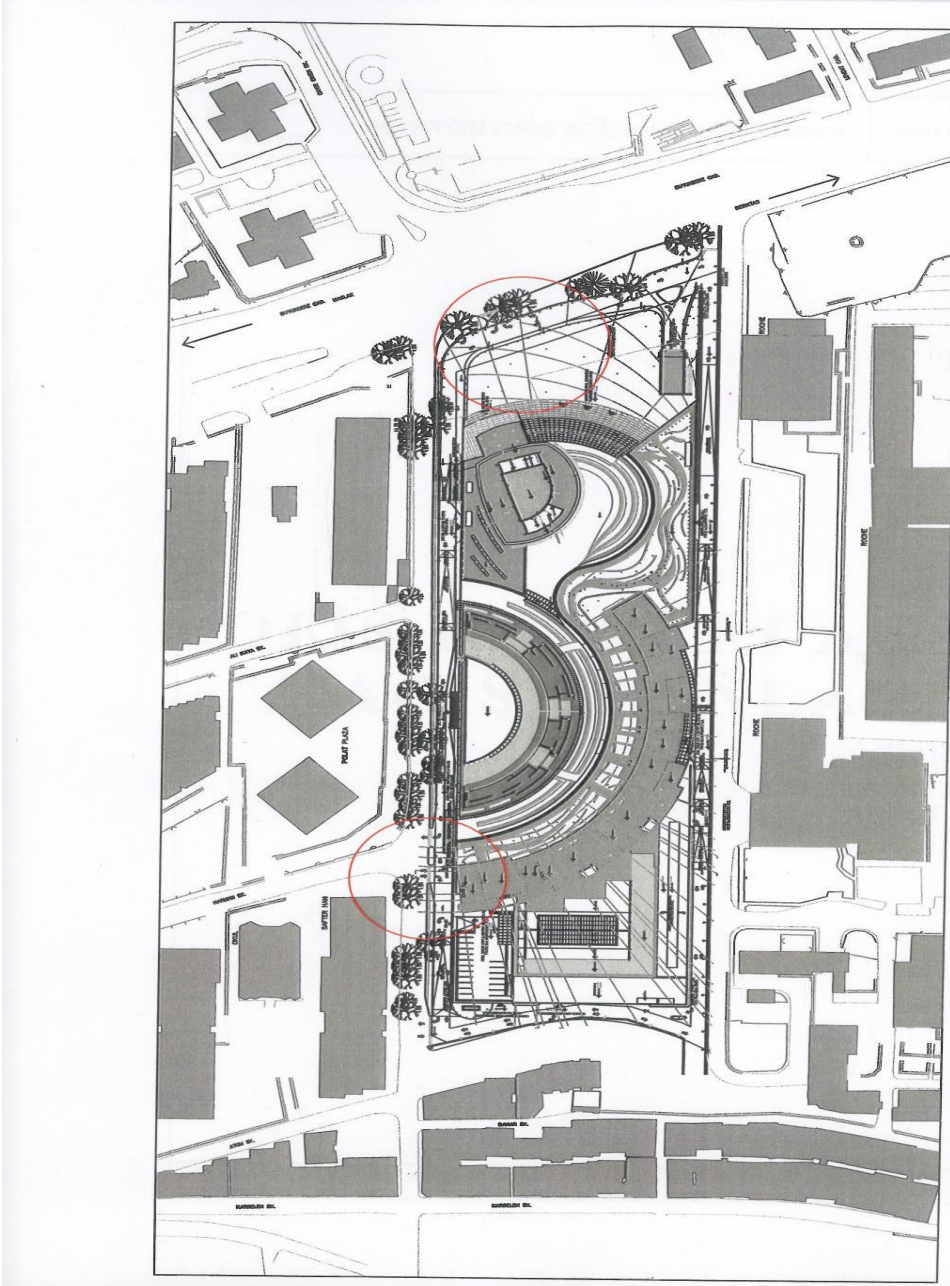
- Merrill Lynch Menkul Değerler İş Sürekliliği Planı'nı güncelleme sorumluluğu - Müge Tarımcı veya Banu Başar
- Kurtarma testi tarihlerini planlama sorumluluğu - Müge Tarımcı veya Banu Başar

Güncellendikten sonra belge:

- tüm belge sahiplerine gönderilmeli
- ilgili battle box'larda güncellenir
- bölgesel İSY ekibine gönderilir.

1.7. Yangın Tahliyesi -

İş Sürekliliği kapsamında olmamakla beraber, bina tahliyesi, her türlü olayda müdahale kapsamında yer alır.



(1) Kanyon Tahliye Noktası

Kanyon binasının karşısı
Büyükdere Caddesi

(2) İkinci Tahliye Noktası

Kanyon binasının ön tarafının toplanmak için güvenli olmadığı
durumlarda,
Movenpick Oteli'nin lobbiesine ilerlenir

2. Kriz Yönetimi

2.1. Sürecin kullanımı

