

# İŞ SÜREKLİLİĞİ DANIŞMANLIĞI REHBERİ



TELİF HAKKI KORUMALI BELGE

TÜBİTAK 2017 Copyright (c)

Bu rehberlerin, Fikir ve Sanat Eserleri Kanunu ve diğer ilgili mevzuattan doğan tüm fikri ve sınai hakları tescil edilmesi koşuluna bağlı olmaksızın TÜBİTAK'a aittir. Bu hakların ihlal edilmesi halinde, ihlalden kaynaklanan her türlü idari, hukuki, cezai ve mali sorumluluk ihlal eden tarafa ait olup, TÜBİTAK'ın ihlalden kaynaklı hukuksal bir yaptırımla karşı karşıya kalması durumunda tüm yasal hakları saklıdır.

## 1. KAPSAM VE AMAÇ

### 1.1. İş Sürekliliği Danışmanlığı nedir?

ISO 22301 ISYS kurulum çalışmalarının yapılması veya mevcut süreçlerinin iyileştirilmesi, Belgelendirme denetimi hazırlığı, İş Etki Analizi'nin yapılması, İş Sürekliliği Tatbikat senaryolarının gerçekleştirilmesi, vb. konularda danışmanlık hizmetinin alınmasını kapsamaktadır.

### 1.2. ISO 22301 ISYS'nin kapsamı belirlendi mi?

ISYS kapsamının belirlenmesi, kurumun ihtiyaç duyduğu danışmanlık hizmetinin çerçevesinin çizilmesi ve maliyetlerin doğru belirlenmesi açısından önemlidir. Alınacak danışmanlık hizmetinin kapsamı, danışmanlık hizmetinin kaç adam/gün süreceğinin belirlenmesinde de önem arz etmektedir. Bu yüzden danışmanlık hizmeti öncesinde, işin ilk adımı olarak kapsamın belirlenmesi gerekir.

Danışmanlık hizmetinin mevcut süreçlerin iyileştirilmesi için mi yoksa bir sertifika alımı için mi istendiği net olarak belirlenmelidir. Hangi organizasyonel birimlerin ISYS'ye dahil edilip edilmeyeceği, mevcut servis ve hizmetlerden hangilerinin yönetim sisteminin konusu olacağı, çalışmanın başından belirlenmelidir. Gereklilik olmayan organizasyonların, personellerin, envanter ve süreçlerin bu çalışmaya dahil edilmesi ek maliyetlere sebep olacaktır. Bunun yanı sıra, çalışma kapsamına dahil edilecek kişilerin mesai saatlerinden bu çalışmaya zaman ayırması gerektiği unutulmamalıdır.

Kapsam belirlenirken aşağıdaki hususlara dikkat edilmelidir:

- Kapsama dâhil edilecek organizasyonel birimlerin lokasyon bilgileri
- Kapsama dâhil edilecek organizasyonel birimler
- Kapsama dâhil edilecek personel sayısı
- İç ve dış tarafların listesi
- BT envanter bilgileri
- Yasal zorunluluklar ve sözleşmeden doğan gereksinimler

### 1.3. ISO 22301 ISYS iç ve dış denetimi talep ediliyor mu?

Kurumun geçerliliği devam eden ISO 22301 ISYS sertifikası varsa veya danışmanlık hizmetinin sonunda sertifika hedefleniyorsa hizmet kapsamına iç denetimde dâhil edilebilir. İç denetimin danışmanlık hizmeti veren danışman dışında ki başka bir kişi veya kişiler tarafından yapılmasına dikkat edilmelidir. ISO 22301 ISYS kapsamının içeriğine göre iç denetim yapılacak gün ve danışman sayısı değişiklik gösterebilir.

Anahtar teslim projelerde danışmanlık hizmetine dış denetim firmasıyla koordinasyonun sağlanması, dış denetim hizmetinin maliyetinin karşılanması gibi konularda dâhil edilebilmektedir. Bu ihtiyaçlar önceden belirlenerek danışmanlık hizmeti kapsamında değerlendirilebilir.

### 1.4. Danışmanlık hizmeti kapsamında eğitim talep ediliyor mu?

Danışmanlık hizmetinin içeriğine göre ihtiyaç duyulan eğitim konularının ve eğitim alacak personel sayılarının belirlenmesi bütçenin doğru planlanması açısından önemlidir. Eğitimin doğru planlanması için;

- Eğitim talep edilen konular
- Eğitim sonunda sertifika hedefi
- Personel sayısı
- Eğitim yöntemi (sınıf eğitimi, e-eğitim vb.)
- Eğitim gün sayısı
- Eğitim lokasyonu (kurum, eğitim merkezi vb.) gibi kriterler göz önünde bulundurulmalıdır.

## 2. YAPILACAK İŞİN TANIMI

### 2.1. ISO 22301 ISYS'nin yönetimi için bir ürün/yazılım kullanılması planlanıyor mu?

ISO 22301 ISYS gereği yapılması gereken risk analizinin bir uygulama aracılığı ile yapılması kurumun risklerinin sağlıklı bir şekilde yönetilebilmesi için faydalıdır. Microsoft Office uygulamaları üzerinden yapılacak risk analizinin versiyon takibinin zor olması ve risk sayısına göre çok uzun dokümanların bir süre sonra anlaşılır olmama riski söz konusudur. Yönetim sistemi içerisinde ürün kullanımı gerektiren temel konu risk analizidir, bu kapsamda ürün/yazılım satın alımı yapılacaksa kullanıcı sayısına göre lisans ücretleri, bakım anlaşmalarının ücretleri öğrenilmelidir. Lisans ücretlerine karar verilirken bu sistemi kaç kullanıcının kullanacağı dikkate alınmalıdır. Paket bir ürün alınacak ise bu ürün hayata geçirileceği zaman bir hizmet kesintisi yaşanmaması için gerekli takvim planlaması yapılmalı, sistem kaynağı ihtiyaçları (cpu, ram, harddisk) ve bu ihtiyaçları kurumun nasıl karşılayacağı belirlenmelidir.

### 2.2. ISYS'nin sürekliliğinin sağlanması çalışmalarının kurum personeli tarafından yapılması planlandı mı?

Kurumun kapsam dâhilindeki tüm süreçlerinde ISYS gereksinimlerinin uygulanabilmesi, sürekliliğinin sağlanması ve iyileştirilmesi için bu süreçlerin kurum personeli tarafından yürütülmesi önemlidir. Bu sebeple danışmanlık hizmeti alınmadan önce kurum içerisindeki ISYS'den sorumlu olacak kişilerin belirlenmesi ve bu kişiler için gerekli eğitimlerin planlanması faydalı olacaktır. ISYS sorumluları için öncelikli olarak ISO 22301 Baş Denetçi sertifika eğitimleri planlanması tavsiye edilir. Eğitimlerin ISYS kurulumu öncesinde alınması, personelin hem danışman tecrübesinden yararlanması hem de pratik edinmesi açısından yarar sağlayacaktır.

## 3. İŞ MODELİ

### 3.1. Danışmanların kurumsallığı ve sektördeki itibarı değerlendirildi mi?

Danışman firmaya karar verilirken aşağıdaki maddeler göz önüne alınarak bir değerlendirme formu hazırlanabilir.

Danışman Firmanın;

- Sektördeki tanınırlığı
- Akreditasyonları
- Kalite belgeleri ve hangi standartlarla uyumlu oldukları
- Sertifikalı personel sayısı ve personelin nitelikleri
- Yerleşik ofisi bulunup bulunmadığı ve yakın konumda çalıştırdığı personel sayısı
- Faaliyete başladığı yıl
- Daha önce yapmış olduğu benzer danışmanlık projelerindeki referansları
  - Referans projenin büyüklüğü, karmaşıklığı, hangi noktalarda dış kaynak kullandığı/kullanacağı
  - Referans listesinde yer alan kurumlardan görüş alınması

### 3.2. Danışmanların proje referansları ve mesleki tecrübeleri değerlendirildi mi?

Danışmanın tecrübesini incelemek için aşağıdaki konular hakkında firmadan bilgi istenmelidir.

Danışmanın:

- Pratik iş tecrübesi
- Yönetim tecrübesi
- Kalite yönetim tecrübesi
- Kalite yönetim sistemi tetkik tecrübesi

Danışman ISO 22301 Baş Denetçi (Lead Auditor) vb. sertifikalara sahip olması tercih sebebi olmalıdır. Yönetim sisteminin uygulanacağı organizasyonda her seviyedeki ilgili kişiler ile iletişim kurabilecek, onların aktif olarak kalite yönetim sisteminin gerçekleştirilmesine katılmalarını sağlayacak iletişime sahip bir danışman profili tercih edilmelidir. Danışmanın referans olarak sunduğu firmalar ile görüşülerek fikir alınmalıdır.

## 4. ÇIKTILAR

### 4.1. ISYS kapsamında hazırlanan dokümanlar listesi talep edildi mi?

Gerçekleştirilen ISYS çalışmaları sonrası aşağıda belirtilen dokümanların üretilmiş olması beklenmelidir.

- İş Sürekliliği politikası
- İSYS kapsamı ve hariç tutmaların açıklaması
- İş etki analizi sonuçları
- Risk analizi sonuçları
- İş sürekliliği planı dokümanı
- Yıkıcı olaylara tepki prosedürü (DR Planları)
- Roller sorumluluklar ve yetkiler
- Yasal ve mevzuat gereklilikleri ve diğer (standart, sözleşme vs.) gerekliliklerinin belirlenmesini açıklayan prosedür
- İş Sürekliliği hedefleri – iş sürekliliği ile ulaşılabilecek ölçülebilir hedefler

- Çalışan yeterliliği, gerekli bilgi ve yeteneklerin tanımlanması (Görev tanımları)
- İlgili taraflar ile iletişim – ilgili tarafların belirlenmesi ve iletişim yollarının tanımlanması
- Ulusal ve bölgesel risk yönetim otoriteleri dahil ilgili taraflar ile iletişim – bu konu e-posta, tutanak veya duyurular ile dokümanite edilebilir.
- Önleyici faaliyetler
- Veriler ve izleme ölçme sonuçları – İSYS'nin hedefleri gerçekleştirip gerçekleştirmediğinin ölçülmesidir.
- Olay sonrası gözlem sonuçları – Bu konu iş sürekliliğimizin gerçek bir olay durumunda ne kadar etkili olduğunun değerlendirmesidir.
- İç tetkik sonuçları
- Yönetim Gözden Geçirme toplantıları
- Alıştırma ve test raporları
- Uyunsuzluklar ve alınan aksiyonlar
- Düzeltici faaliyetlerin sonuçları

### 4.2. Proje kapsamında alınan eğitimlerin katılım sertifikaları talep edildi mi?

Danışmanlık firması tarafından eğitim katılım sertifikaları düzenlenen her eğitim sonrası paylaşılmalıdır.



