İŞ SÜREKLİLİĞİ YÖNETİM SİSTEMİ POLİTİKASI

ICE BİLİŞİM TEKNOLOJİLERİ A.Ş.

ICE Bilişim Teknolojileri A.Ş. Üst Yönetimi olarak; e-Dönüşüm, telekomünikasyon, bulut bilişim ve elektronik belge hizmetleri alanlarında sunduğumuz faaliyetlerin müşterilerimiz, iş ortaklarımız ve ilgili diğer taraflar açısından kritik önem taşıdığının bilincindeyiz. Elektronik belgelerin hazırlanması, işlenmesi, iletilmesi, saklanması ve arşivlenmesi ile vergi iadesi danışmanlığı hizmetlerimizin sürekliliğini sağlamak; olası kesintilerin etkilerini en aza indirmek ve müşterilerimize karşı üstlendiğimiz hizmet taahhütlerini sürdürebilmek amacıyla İş Sürekliliği Yönetim Sistemimizi ISO 22301 standardının şartları doğrultusunda oluşturmayı, uygulamayı, sürdürmeyi ve **sürekli iyileştirmeyi** taahhüt ederiz.

Bu doğrultuda;

1. Yasal ve Diğer Şartlara Uyum: Faaliyetlerimizle ilgili yürürlükteki mevzuata, sözleşmesel yükümlülüklere, müşteri gereksinimlerine ve uygulanabilir standartlara uyum sağlamayı; özellikle Gelir İdaresi Başkanlığı (GİB) tarafından belirlenen e-Belge ve e-Dönüşüm gerekliliklerini, 213 sayılı Vergi Usul Kanunu ve ilgili düzenlemeleri, 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu'nu, 5809 sayılı Elektronik Haberleşme Kanunu'nu ve faaliyetlerimiz kapsamında uygulanabilir diğer yasal şartları dikkate almayı taahhüt ederiz.

2. İş Etki Analizi ve Risk Yönetimi: İş süreçlerimizi, kritik hizmetlerimizi, bilgi varlıklarımızı, teknolojik altyapımızı, insan kaynağımızı ve dış hizmet sağlayıcılarımızı değerlendirerek iş sürekliliğini etkileyebilecek riskleri belirlemeyi; iş etki analizi (BIA) ve risk değerlendirmesi sonuçlarına göre faaliyetlerimizin önceliklerini, kesinti toleranslarını ve kurtarma gereksinimlerini tanımlamayı taahhüt ederiz.

3. Kritik Hizmetlerin Sürekliliği: e-Fatura, e-Arşiv Fatura, e-Defter, e-İrsaliye, e-Saklama, telekomünikasyon, bulut bilişim ve tax-free (yolcu beraberi KDV iadesi) danışmanlığı hizmetlerimizin sürekliliğini destekleyecek teknik, idari ve organizasyonel tedbirleri belirlemeyi; hizmet kesintilerinin müşterilerimiz, iş ortaklarımız ve ilgili taraflar üzerindeki etkilerini en aza indirmeyi hedefleriz.

4. Teknolojik Altyapı ve Dış Hizmet Sağlayıcıların Yönetimi: Hizmetlerimizin sunumunda kullanılan sunucu, ağ, uygulama, veri tabanı, iletişim altyapısı, yedekleme sistemleri ve veri merkezi hizmetlerinin sürekliliğini sağlamaya yönelik kontrolleri uygulamayı; dış veri merkezi, bulut hizmet sağlayıcıları, telekomünikasyon işletmecileri ve diğer kritik tedarikçilerden kaynaklanabilecek kesintileri iş sürekliliği planlamamız kapsamında değerlendirmeyi taahhüt ederiz.

5. Kurtarma Hedefleri ve Veri Koruma: İş etki analizi ve müşteri hizmet seviyesi anlaşmaları (SLA) doğrultusunda kurtarma süresi hedeflerini (RTO) ve kabul edilebilir veri kaybı hedeflerini (RPO) belirlemeyi; kritik sistem ve verilerin uygun yöntemlerle yedeklenmesini, yedeklerin ihtiyaç duyulduğunda kullanılabilir olmasını ve belirlenen kurtarma hedefleri doğrultusunda hizmetlerin yeniden devreye alınmasını sağlamayı amaçlarız.

6. Alternatif Çalışma ve Kurtarma Düzenlemeleri: Kritik hizmetlerin birincil altyapıda meydana gelebilecek kesintiler karşısında sürdürülebilmesi amacıyla uygulanabilir alternatif çalışma, sistem kurtarma, yedek lokasyon ve olağanüstü durum düzenlemelerini oluşturmayı; alternatif lokasyon ve kurtarma imkânlarının etkinliğini teknik ve operasyonel gereksinimler doğrultusunda değerlendirmeyi taahhüt ederiz.

7. Acil Durum ve Kriz Yönetimi: Siber saldırılar, fidye yazılımı olayları, donanım ve yazılım arızaları, elektrik veya iletişim kesintileri, veri merkezi hizmetlerinin durması, doğal afetler, insan kaynaklı olaylar ve kritik tedarikçi kesintileri gibi durumlara hazırlıklı olmayı; olayların zamanında bildirilmesini, sorumlulukların belirlenmesini, gerekli iletişim ve müdahale süreçlerinin işletilmesini ve kritik hizmetlerin kontrollü biçimde yeniden başlatılmasını destekleyen planlar oluşturmayı taahhüt ederiz.

8. Müşteri ve İlgili Taraflarla İletişim: İş sürekliliğini etkileyen olaylarda müşterilerimiz, iş ortaklarımız, kritik tedarikçilerimiz, çalışanlarımız ve gerektiğinde yetkili kurumlarla zamanında, doğru ve kontrollü iletişim kurulmasını sağlamayı; sözleşmesel yükümlülüklerimizi, hizmet seviyesi hedeflerimizi ve ilgili tarafların bilgi ihtiyaçlarını dikkate almayı taahhüt ederiz.

9. İnsan Kaynağı, Görev ve Sorumluluklar: İş sürekliliğinin sağlanması için gerekli görev, yetki ve sorumlulukları tanımlamayı; kritik görevleri yerine getirecek personelin yetkinliğini, farkındalığını ve gerektiğinde görev devri veya yedek personel düzenlemelerini desteklemeyi; iş sürekliliği faaliyetleri için ihtiyaç duyulan kaynakların sağlanmasını amaçlarız.

10. Test, Tatbikat ve Performansın Değerlendirilmesi: İş sürekliliği planlarının, yedekleme ve kurtarma süreçlerinin, alternatif çalışma düzenlemelerinin ve ilgili iletişim mekanizmalarının uygulanabilirliğini doğrulamak amacıyla planlı testler ve tatbikatlar gerçekleştirmeyi; sonuçları kayıt altına almayı, tespit edilen eksiklikler için gerekli düzeltici faaliyetleri başlatmayı ve iyileştirme fırsatlarını değerlendirmeyi taahhüt ederiz. Test ve tatbikatların en az yılda bir kez gerçekleştirilmesini, ayrıca önemli altyapı, hizmet veya risk değişikliklerinde ihtiyaç doğrultusunda tekrarlanmasını hedefleriz.

11. Bilgi Güvenliği ve Kişisel Verilerin Korunması: İş sürekliliği faaliyetlerini bilgi güvenliği ve kişisel verilerin korunması gerekliliklerıyle bütünleşik olarak yürütmeyi; verilerin gizliliğini, bütünlüğünü ve erişilebilirliğini korumayı; yetkisiz erişim, veri kaybı, veri bozulması ve hizmet kesintisi risklerine karşı uygulanabilir teknik ve idari kontrolleri sürdürmeyi taahhüt ederiz.

12. Sürekli İyileştirme ve Yönetimin Taahhüdü: İş Sürekliliği Yönetim Sisteminin performansını, risk değerlendirmesi sonuçlarını, test ve tatbikat bulgularını, olay kayıtlarını, değişiklikleri, denetim sonuçlarını ve ilgili tarafların beklentilerini düzenli olarak değerlendirmeyi; yönetimin gözden geçirmesi sonuçlarına göre gerekli iyileştirmeleri planlamayı ve uygulamayı taahhüt ederiz.

13. İklim Değişikliği ve İş Sürekliliği: İklim değişikliğinin faaliyetlerimiz ve iş sürekliliğimiz üzerindeki olası etkilerini değerlendirmeyi; kuruluşumuz açısından ilgili olduğu durumlarda aşırı sıcaklık, yoğun yağış, sel, fırtına ve benzeri olayların enerji temini, iletişim altyapısı, bilgi teknolojileri sistemleri, dış veri merkezi ve bulut bilişim hizmetleri ile çalışanların faaliyetlerini sürdürme imkânları üzerindeki etkilerini iş sürekliliği risk değerlendirmelerimize dâhil etmeyi taahhüt ederiz. Belirlenen risklerin önemine ve ihtiyaçlara bağlı olarak gerekli hazırlık, müdahale, kurtarma ve iyileştirme tedbirlerini planlamayı; kritik hizmetlerimizin sürekliliğini destekleyecek kaynakları ve dış hizmet sağlayıcılarımızla ilgili bağımlılıkları değerlendirmeyi amaçlarız.

Üst Yönetim olarak bu politikanın kuruluş içinde duyurulmasını, anlaşılmasını ve uygulanmasını; ilgili tarafların erişimine uygun şekilde sunulmasını ve kuruluşun faaliyetleri, riskleri, stratejik yönü ve yasal yükümlülükleri doğrultusunda düzenli olarak gözden geçirilmesini sağlarız.

YÖNETİM KURULU BAŞKANI Günay CİCİOĞLU 28/04/2026 (R01)