İÇİNDEKİLER

1 **Genel İlkeler**

2 **Kilit Personel**

3 **Acil ve Beklenmedik Durum Plani'nın Dayanaklari**

4 **Afet/Acil Durum Halinde Uygulanacak Prosedür**

5 **Çalışanlardan Kaynaklanan Vakalara İlişkin Prosedür**

6 **Bilgi Yedekleme ve Geri Yükleme Prosedürü**

7 **Diğer Konular**

1 GENEL İLKELER:

Bu plan, Demo Sağlık Tesisi bilgi işlem biriminde çalışanlarının afet ve/veya acil

durumlarda herhangi bir kesinti olmaksızın operasyonlara devam edilebilmesi için uyması gereken yer ve görev

değişiklikleri ile ilgili prosedür ve kuralları içermektedir.

Demo Sağlık Tesisi bilgi işlem biriminde meydana gelen afet ve/veya acil durumlarda

herhangi bir kesinti olmaksızın operasyonlara devam edilebilmesi sistemin kesintisiz çalışması hasta

mağduriyetinin önlenmesi ve Tüm çalışanlar bu kitapçık ve eklerinin birer nüshasını ofislerinde ve evlerinde

saklamakla ve herhangi bir afet/acil durumda bu kitapçıkta belirtilen talimatları yerine getirmekle yükümlüdürler.

2 KİLİT PERSONEL:

Yazılım-Donanım Destek Personeli , Güvenlik personeli , Temizlik Personeli ,İdari ve Mali işler müdürlüğü bu

prosedür ve kuralların uygulanmasından başlıca sorumlu olan kişilerdir.

Kilit Personelin Sorumlulukları

Yazılım ve Donanım Destek Personeli

Acil ve Beklenmedik Durum Planı'nın güncel tutulmasından ilgili personelin konuya hakimiyetinden Afet/acil

durum halinde süreci yönetebilecek bir Acil ve Beklenmedik Durum Plan liderinin tayin edilmesinden, Alternatif

aracı kurum merkezine gidecek ve orada kalacak personel listelerinin oluşturulup güncel tutulmasından

sorumludur.

idari ve Mali işler Müdürlüğü

Afetin/acil durumun tüm olası sonuçlarını değerlendirir. Acil ve Beklenmedik Durum Planı'nın kullanılıp

kullanılmayacağına karar verir. Bilgi Teknolojileri personelince önerilen acil olarak alınması gereken aksiyonları

değerlendirir. Durumu hafifletecek veya ortadan kaldıracak önlemlerin alınmasını sağlar. Afet/acil durumda

önem

sırasına gore aranacaklar listesindekiler ile diğer personeli bu kitapçıktaki prosedürler çerçevesinde bilgilendirir.

Bu kişiler tarafından bilginin ne şekilde yaygınlaştırılması gerektiğine karar verir. İrtibat listesini güncel tutar.

Güvenlik Personeli

Bilgi işlem server odalarına olabilecek dış kaynaklı atakları 7/24 personel listesi ile vardiyalı olarak gözlem altına

alır.

Temizlik Personeli

Yaşanabilecek doğal afetlerde diğer birimler ile koordineli çalışma yapar.Server odası temizliği ,fiziki taşınmada

yardım (su baskını v.s.)ile ilgili vardiya listesini hazırlar.

3 ACİL VE BEKLENMEDİK DURUM PLANI'NIN DAYANAKLARI

İrtibat Bilgileri

Personele ilişkin irtibat listeleri güncel tutulmalıdır. Ayrıca diğer ilgili departmanlar ile şubelerin bilgileri periyodik

olarak gözden geçirilmeli ve de değişiklikler kaydedilmelidir. Bu görev Santral Birimi tarafından yerine

getirilecektir.

İletişim Kanalları

Tüm personel iletişim kanallarını açık tutmalıdır. (Örneğin cep telefonları her zaman açık ve personelin

erişebileceği bir noktada olmalıdır.)

Prosedürler ve Acil ve Beklenmedik Durum Planı

Tüm çalışanlar acil durumda ulaşacakları personel haberleşme bilgilerini saklamakla ve herhangi bir afet/acil

durumda talimatları yerine getirmekle yükümlüdürler. Öte yandan, tüm değişiklik ve güncellemelerin planın

çalışanlarda bulunmasına emin olunmalıdır.

Bu prosedürde personelin başka bir lokasyona taşınmasına gerek yoktur. Operasyonlara mevcut yerlerinde devam

edilir.

4 AFET/ACİL DURUM HALİNDE UYGULANACAK İŞ AKIŞ PROSEDÜRÜ

Afet/acil durum halinde ofise ilk varacak personel bina yönetimine ulaşarak, kendisine afet/acil durum hakkında

bilgi verecek, ulaşılamaması halinde bağlı olduğu kişiyi arayacaktır. Bunu müteakiben İdari Mali işler müdürlüğü

sırasıyla bilgi işlem birimi gerektiğinde güvenlik ve temizlik personellerine haber ve detaylı bilgi verilecektir.

Bilgi İşlem birimi veya görevlendirdiği Acil ve Beklenmedik Durum Plan Lideri ofise

ulaşıldığında öncelikle

Afet/acil durumun tarihini ve zamanını,

Afet/acil durum hakkında detaylı açıklamaları,

Varsa arıza görmüş cihazların durumunu

içeren bir protokolü hazırlayarak ilgili kişilere (bina yönetimi, polis memurları, itfaiye görevlileri... vb) imzalatır.

Bu; ofisin kullanılabilir, yarı—kullanılabilir veya kullanılamaz olduğuna ilişkin görüşleri ve bu görüşlerin altında

yatan bulguları ve sebepleri içermelidir. Karar verilirken en önemli gösterge Bilgi işlem sistemlerinin ofisteki

operasyonlarına devam edip edemeyecekleri olmalıdır.

Protokolün hazırlanmasının ardından Bilgi işlem sorumlusu tarafından hangi prosedürün uygulanacağına karar

verilir.

Server Ofis Kullanılabilir Durumda

Hırsızlık, elektrikten kaynaklanan basit problemler , ufak yazılımsal sıkıntılar ofisin kullanılabilir durumda

olabileceği durumlara örnek olarak verilebilir.

Ofisin kullanılabilir durumda olduğuna karar verilmişse operasyonlara aksatılmadan devam edilir. İhtiyaç

duyulması halinde departman yöneticileri birimlerine ilişkin kayıp/hasar raporları ve acil ihtiyaç listeleri

oluşturarak ilgili departmana iletir. En kısa sürede ihtiyaç listelerinde bulunan ürünler tedarik edilir.

4.1.1. Server Ofis Yarı Kullanılabilir Durumda

Cam kırılması, elektrik arızalan, hafif su baskınları ,ekipmanlarda meydana gelebilecek sistemi çok hafif

etkileyebilecek ve değiştirilebilir nitelikte olan (swich , hub , güç kaynağı v.s.)arızalar ofisin yarı-kullanılabilir

durumda olabileceği durumlara örnek olarak verilebilir.

Ofisin yarı-kullanılabilir durumda olduğuna karar verilmişse operasyonlara aksatılmadan devam edilir. İhtiyaç

duyulması halinde departman yöneticileri birimlerine ilişkin kayıp/hasar raporları ve acil ihtiyaç listeleri

oluşturarak ilgili departmana iletilir. En kısa sürede ihtiyaç listelerinde bulunan ürünler tedarik edilir.

Afet/acil durum ofisteki operasyonlara devam etmelerini engellemeyecek boyutta ise işlemlere devam edilir. Aksi

takdirde, afet/acil durum çalışma saatleri içerisinde meydana gelmişse Bilgi Teknolojileri departmanını arayarak

fiziki olarak işlemlere devam edebilme durumları ile ilgili bilgi alışverişinde bulunulur. Herhangi bir engel yoksa

talepte bulunan söz konusu departman, imkan dahilinde ise bina içinde başka bir yere veya kata taşınır. Yeni

lokasyon taşınan personelin kapasite ihtiyaçlarını karşılayacak düzeyde ise işlemlere burada devam edilir.

Karşılayamayacak düzeyde ise yeni lokasyon merkezi tanımlanarak bilgi işlem alt yapısına uygun alanlar seçilir.

Afet/acil durum çalışma saatleri dışında meydana gelmişse binada bulunan güvenlik tarafından bilgi verilir. Bunu

takiben ilgili departmanın operasyonel yönden çalışabilirliği kontrol edilir. Herhangi bir engel yoksa ilgili

departman, imkan dahilinde ise bina içinde başka bir yere veya kata taşınır. Bu işlemin ardından departmandaki

çalışanlara yeni lokasyon hakkında bilgi verilir. Bu esnada tüm ilgili birimlere de afetin/acil durumun mahiyeti ve

boyutu hakkında bilgilendirme yapılır. Taşınma sonrası yeni lokasyon tüm personelin kapasite ihtiyaçlarını

karşılayacak düzeyde ise işlemlere burada devam edilir. Karşılayamayacak düzeyde ise yeni lokasyon merkezi

tanımlanarak bilgi işlem alt yapısına uygun alanlar seçilir.

Server Ofis Kullanılamaz Durumda

Sel baskını, ciddi elektrik problemleri, yangın, bomba şüphesi,server sistemlerinde kaynaklanan ciddi donanımsal

arızalar ofisin kullanılamaz durumda olabileceği durumlara örnek olarak verilebilir.

İdari mali işler müdürlüğü ofisin kullanılamaz durumda olduğuna karar vermişse Bilgi Teknolojileri departmanı ile

görüşülerek operasyonel durum ile ilgili teyitleşilir. Lokasyon farklı binada da devam edebilecek şekilde

oluşturulmalıdır.Çift yönlü çalışmaya olanak sağlayacak bölümler oluşturulmalı , acil olarak yedekleme üniteli

sunucular alınmalı ve sistemin devamlılığı sağlanmalıdır.Hastaların mağduriyet yaşamamsı açısından minimum

düzeyde çalışacak ufak kurtarma sistemleri devreye alınmalı , laboratuvar , yoğun bakım , acil servis gibi öncelikli

birimlere önem verilerek çalışılmalıdır.

Sistem kurtarma zamanları belirlenmiştir.Sistem arızasının mesai içi ve dışında olmasına göre derecelendirmeler ,

saat aralıklarına göre derecelendirmeler yapılmıştır.

Mesai içi Arızalar ; A kategorisi

A kategorisi 1-4 saat için 1.düzey

A kategorisi 4-8 saat için 2.düzey

A kategorisi 8 saat ve üstü için 3.düzey alarm oluşturulmuştur.

Mesai dışı arızalar ; B kategorisi

B kategorisi 1-4 saat için 1.düzey

B kategorisi 4-8 saat için 2.düzey

B kategorisi 8 saat ve üstü için 3.düzey alarm oluşturulmuştur.

Resmi Tatil zamanında Arızalar; C kategorisi

C kategorisi 1-4 saat için 1.düzey

C kategorisi 4-8 saat için 2.düzey

C kategorisi 8 saat ve üstü için 3.düzey alarm oluşturulmuştur.

Adli bir durum meydana gelmişse ilgili kamu otoriteleri aranarak operasyonel çalışabilme düzeylerine ilişkin bilgi

verilmelidir.

5 ÇALIŞANLARDAN KAYNAKLANAN VAKALARA İLİŞKİN PROSEDÜR

Çalışanın yaralanma, ölüm, hastalık, yasal konular (gözaltına alınma, tutuklanma vb) gibi sebeplerle görevlerini

yerine getiremeyecek hale gelmesi durumunda işlemlerin aksatılmadan yürütülmesi için departmanlar tarafından

hazırlanan personel ikame listesi kullanılır.

6 BİLGİ YEDEKLEME VE GERİ YÜKLEME PROSEDÜRÜ

Bilgi yedekleme ve geri yükleme üniteleri temin edilmelidir.Her iki hastane binaları lokasyonunda yedeklerin

alınacağı sunucular olmalıdır.bu sunucuların güvenliği server odalarından bağımsız lokasyonlarda olmalı ayrı

kesintisiz güç kaynakları olmalıdır.

Yedekler belirli saat aralıkları ile alınmalıdır.Yedeklerin doğruluğu kontrol edilmeli ve nas sunucular da

saklanmalıdır.

7 DİĞER KONULAR

İş sürekliliğinin sağlanması, kriz anında sistemi yeniden ayağa kaldırmak ve sorunsuz şekilde operasyonları (Şirket

Merkezi ve alternatif aracı kurum merkezinde) sürdürebilmek İdari ve mali işler müdürlüğünün belirlediği

kuruluşların sağlayacağı imkan ve desteklere de bağlıdır.

Yukarıda yer alan işlem ve süreçlere eksiksiz yapılabilmesi, kriz durumunda bu otoritelerin de işlemlerini sorunsuz

sürdürebilme kapasitelerine bağlı olarak yürütülür.

Acil ve beklenmedik bir durum oluşması halinde ..... İl sağlık Müdürlüğüne bilgilendirme yapılır. Alınan

önlemler, işleyiş ve iş akışı hakkında bilgi verilir.

Sağlık Bakanlığı tarafından sağlık sunucularında GSS , medula ile ilgili yaşanacak hatalarda kullanıcılar

bilgilendirilmeli ve kayıtlar bakanlık sunucuları devreye girene kadar hasta mağduriyetini önlemek adına lokal

olarak hastane sistemine manuel girişler yapılmalıdır

Sağlık bakanlığı tüzüklerine göre tüm kamu hastaneleri hasta özlük belgeleri ve hastanedeki işlem kayıtlarını

saklamak zorundadır, ilgili mevzuatın öngördüğü sürelerle merkezde ve arşivde muhafaza edilir. Olacak geri

dönüştürülemez kayıplar için manuel olarak veriler arşivlenir.E-imza ile imzalanan belgeler sağlık bakanlığı bulut

sunucularınca saklanır.

Acil durum esnasında Demo Sağlık Tesisi'nin işleyişi aralıksız sürdürülmesi ve devamlılığı

sağlamak için bilgi işlem sistemlerinin yedeklerinin alınması "Bilgi Yedekleme ve Geri Yükleme Prosedürü"

kapsamında gerçekleştirilir. Bu çerçevede alınan yedek kayıtlar en az 10 yıl süre ile saklanır.