

1. AMAÇ

Bu politika, Asis Elektronik ve Bilişim Sistemleri A.Ş.'nin yazılım ve akıllı şehir sistemleri alanlarında sunduğu bilgi teknolojileri hizmetlerinin;

Müşteri memnuniyeti ve hizmet kalitesi odaklı olması,

Bilgi güvenliği prensiplerine uygun şekilde yönetilmesi,

Süreklilik, erişilebilirlik ve risk yönetimi kriterlerini karşılaması,

ISO/IEC 20000-1:2018 ve ISO/IEC 27001 standartlarına uyum sağlaması,

BT hizmet süreçlerinin sürekli iyileştirilmesi amaçlarıyla oluşturulmuştur.

2. KAPSAM

Bu politika, Asis Elektronik ve Bilişim Sistemleri A.Ş.'nin;

BT hizmet yönetim süreçlerini,

Bilgi varlıklarını ve altyapısını,

İç ve dış müşterilerini,

Tüm çalışanlarını,

Dış tedarikçileri ve iş ortaklarını kapsar.

Bu politika, şirket içi operasyonları, müşteri hizmetlerini ve tedarik yönetimini içine alan tüm BT hizmet yönetimi süreçlerini düzenler.

3. TEMEL İLKELER VE TAAHHÜTLER

3.1 Hizmet Yönetimi Standartlarına Uygunluk

ISO/IEC 20000-1:2018 ve ISO/IEC 27001 standartlarına tam uyum sağlanacaktır.

Hizmet yönetimi süreçleri belgelenecek, gözden geçirilecek ve sürekli iyileştirilecektir.

Hizmet Seviyesi Anlaşmaları (SLA) doğrultusunda müşteri taahhütleri yerine getirilecektir.

3.2 Bilgi Güvenliği

Yetkisiz erişim, veri kaybı ve siber saldırılara karşı güvenlik önlemleri uygulanacaktır.

ISO/IEC 27001 standardına uygun Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi (BGYS) aktif olarak işletilecektir.

Tüm çalışanlar bilgi güvenliği eğitimlerine tabi tutulacak ve farkındalık artırılacaktır.

Veri yedekleme, felaket kurtarma ve kriz yönetim planları sürekli güncellenecektir.

3.3 Müşteri Odaklılık

Müşteri geri bildirimleri düzenli olarak analiz edilecek ve iyileştirme süreçleri uygulanacaktır.

7/24 müşteri desteği ve bakım hizmetleri sağlanarak hizmet sürekliliği garanti altına alınacaktır.

Hizmet kesintileri ve performans sorunları önceden tespit edilerek çözüme kavuşturulacaktır.

3.4 Hizmet Sürekliliği

BT hizmetlerinde kesinti yaşanmaması için yedekleme, felaket senaryoları ve iş sürekliliği planları oluşturulacaktır.

Acil durum değişiklik yönetimi süreçleri uygulanarak sistemlerin kesintisiz çalışması sağlanacaktır.

Kritik hizmetler için Redundant (yedekli) altyapı sistemleri kullanılacaktır.

3.5 Risk Yönetimi ve Sürekli İyileştirme

BT hizmetlerine yönelik risk değerlendirmesi yapılacak, riskler belirlenecek ve önleyici tedbirler alınacaktır.

Olay yönetimi ve iyileştirme süreçleri uygulanarak sistem hataları minimize edilecektir.

Dış tedarikçilerin ve iş ortaklarının güvenlik riskleri periyodik olarak gözden geçirilecektir.

3.6 Finansal Kontrol ve Bütçeleme

BT hizmetleri için ayrı bir bütçe tahsis edilecek ve maliyet yönetimi süreçleri uygulanacaktır.

Harcamalar kontrol edilecek ve hizmet maliyetleri optimize edilecektir.

Dış kaynak kullanımına yönelik maliyetler takip edilecek ve denetlenecektir.

4. ROLLER VE SORUMLULUKLAR

4.1 Üst Yönetim

Bu politikanın uygulanmasını ve sürekli iyileştirilmesini sağlamak.

Gerekli kaynakları tahsis etmek ve süreçleri desteklemek.

Risk yönetimi ve hizmet sürekliliği politikalarını denetlemek.

4.2 Bilgi Teknolojileri (BT) Departmanı

BT hizmet süreçlerini yönetmek ve iyileştirmek.

Bilgi güvenliği politikalarını uygulamak ve güncellemek.

Hizmet kesintileri ve sistem arızalarına hızlı müdahale etmek.

4.3 Çalışanlar

Politikaya uygun hareket etmek ve bilgi güvenliği kurallarına uymak.

BT sistemlerine erişim yetkilerini kurallara uygun şekilde kullanmak.

Olası güvenlik ihlallerini ve hizmet kesintilerini BT ekibine bildirmek.

4.4 Dış Tedarikçiler ve İş Ortakları

Sözleşmelerde belirlenen güvenlik standartlarına uymak.

Hizmet sürekliliği ve bilgi güvenliği konularında şirket ile iş birliği yapmak.

5. GÖZDEN GEÇİRME VE YAYINLAMA

Bu politika, her yıl en az bir kez gözden geçirilecek ve güncellenecektir.

Güncellenen politika Üst Yönetim tarafından onaylanacak ve kurum içi duyuru sistemlerinde paylaşılacaktır.

Güncellenmiş versiyonlar, şirketin resmi dokümantasyon sistemine eklenecektir.

6. İÇ KONTROL, DENETİM VE RAPORLAMA

Bu politika, iç kontrol ve denetim faaliyetleri doğrultusunda Uyum Birimi tarafından yılda en az bir kez denetlenecektir.

İç denetim raporları Üst Yönetim ile paylaşılacaktır.

ISO/IEC 20000-1:2018 ve ISO/IEC 27001 denetim süreçlerine tam uyum sağlanacaktır.

Bu politika, Asis Elektronik ve Bilişim Sistemleri A.Ş. Üst Yönetimi tarafından onaylanmış olup, tüm çalışanlar ve ilgili taraflar tarafından uygulanması gerekmektedir.

1. REFERANSLAR / REFERENCES

- TS EN ISO 20000-1 Bilgi Teknolojisi Hizmet Yönetim Sistemleri-Gereksinimler md. 5.2

2. REVİZYON TARİHÇESİ / REVISION HISTORY