

1. BELGE TANIMI / ETİKETİ

Amaç	: Bu politika, şirketimizin bilgi teknolojileri hizmetlerinin yönetimini ve sunumunu tanımlamak ve düzenlemek için oluşturulmuştur. Amacı, işletme hedeflerini desteklemek, hizmet kalitesini artırmak, riskleri azaltmak ve müşteri memnuniyetini sağlamaktır.
Kapsam, Sorumluluklar	: Tüm TÜRKKEP iş süreçlerini kapsar. Tüm çalışanlar bu politikayı okumakla ve bilmekle yükümlüdür.
Sahiplik	: Bu belgeyi hazırlama ve güncelliğini sağlama görevi Uyum Birimi görevlerini üstlenen Yönetici ve/veya Personele verilmiştir.
İlgili Belgeler	: - ISO 20000 BT Hizmet Yönetim Standardı - GİB'in yayımladığı e-Belge ve Özel Entegratörlük ile ilgili yasal düzenlemeler - BTK'nın yayımladığı 25.08.2011 Tarih 28036 Sayılı KEP Sistemine İlişkin Usul ve Esaslar hk yönetmelik ile KEPHS ve KEP ile ilgili tüm yasal düzenlemeler
Kısaltmalar	: TÜRKKEP: TÜRKKEP Kayıtlı Elektronik Posta Hizmetleri A.Ş. BT: Bilgi Teknolojileri BTK: Bilgi Teknolojileri Kurumu GİB: Gelir İdaresi Başkanlığı ISO: Uluslararası Standartlar Kuruluşu SLA: Hizmet Seviyesi Anlaşması

2. BT HİZMET YÖNETİMİ POLİTİKASI

Bilgi teknolojileri hizmet yönetimi gereklerine uygun yapı oluşturulması, geliştirilmesi ve etkinliğinin sağlanmasına yönelik yönetim gerekli tedbirleri uygulamaya almaktadır.

- Bilgi teknolojileri hizmetlerimiz, sektör standartlarına uygun olarak sunulur,
- Hizmetlerimiz, müşteri gereksinimlerini ve beklentilerini karşılayacak şekilde tasarlanır ve sunulur,
- Hizmet düzeyi anlaşmaları (SLA'lar) belirlenir ve müşterilerle paylaşılır,
- Hizmetlerin performansı ve kullanılabilirliği, iş gereksinimlerini karşılayacak düzeyde olur,
- Bilgi teknolojileri altyapısının güvenliği, en üst düzeyde tutulur ve düzenli olarak güncellenir,
- Bilgi teknolojileri sistemlerinin güvenliği, kesintisiz olarak izlenecek ve güvenlik açıkları derhal kapatılır,
- Kullanıcı verileri, gizlilik ve bütünlük ilkelerine uygun olarak korunur,
- Personelimiz, görevlerini yerine getirmek için gerekli eğitim ve yetkinliğe sahiptir,
- Hizmetlerin sürekliliği, kesintisizliği ve güvenliği sağlanır,
- Hizmetlerimizin kalitesini artırmak için sürekli iyileştirme uygulanır,
- Müşteri geri bildirimleri dikkate alınarak ve hizmet performanslarının artırılması sağlanır,
- Hizmetlerin maliyet-etkinliği sürekli olarak gözden geçirilir,

Kuruluş, bilgi teknolojileri hizmetlerine yönelik bütçe oluşturarak;

- Bilişim değerleri,
- Paylaşılan kaynaklar,
- Genel giderler,

Belge No:	Gizlilik : Hizmete Özel	Yayın Tarihi : 15.11.2013	Sayfa:
POL_013	Bütünlük : Düşük	Yürürlük Tarihi : 15.11.2013	1 / 2
	Erişilebilirlik : Düşük	Değişiklik Tarih – No : 15.04.2023 -04	

- Dışarıdan destek hizmet,
- Çalışanlar
- Sigorta ve lisansların muhasebesini kontrol altına almaktadır.

Faaliyetlere yönelik dolaylı masraf tahsisi, hizmetlere doğrudan fiyat ayırmayı sağlamakta, etkili finansal kontrol ve yetkilendirmeyi gerçekleştirmektedir.

- Verilen servis ve sistemlere erişimle ilgili riskler yönetilir,
- Bilgi teknolojileri hizmetlerinin yönetimi ve denetimi, yetkili bir ekip tarafından yapılır,
- Her çalışan, bilgi teknolojileri kaynaklarını etkili bir şekilde kullanmak ve güvenlik politikalarına uymakla yükümlüdür.

Bilgi işlem hizmetlerine yönelik acil durum değişikliklerinin onaylanmasını ve uygulanmasını kontrol altında tutmak için yönetim olarak yöntemler belirlenir ve uygulanmaktadır.

DEĞİŞİKLİK / GÖZDEN GEÇİRME BİLGİLERİ	Tarih	Sıra No:
Revizyon tablosu eklenmiş ve doküman gözden geçirilmiştir.	23.06.2015	01.1
Doküman numarası değiştirme ve yıllık gözden geçirme	22.06.2016	02.0
Yıllık gözden geçirme	27.11.2017	02.1
Yıllık gözden geçirme	17.10.2018	02.2
Yıllık gözden geçirme	20.03.2019	02.3
Uygulamaya yönelik gözden geçirme	19.11.2019	03.0
Yıllık gözden geçirme	08.01.2020	03.1
Yıllık gözden geçirme	11.02.2021	03.2
Yıllık gözden geçirme	17.01.2022	03.3
Yıllık gözden geçirme	06.04.2023	03.4
Yıllık gözden geçirme	27.11.2023	03.5
Standardın gerekliliğine yönelik güncelleme	15.04.2024	04.0
Yıllık gözden geçirme	14.10.2024	-

Belge No: POL_013	Gizlilik : Hizmete Özel	Yayın Tarihi : 15.11.2013	Sayfa: 2 / 2
	Bütünlük : Düşük	Yürürlük Tarihi : 15.11.2013	
	Erişilebilirlik : Düşük	Değişiklik Tarih – No : 15.04.2023 -04	