

	BT HİZMET YÖNETİMİ POLİTİKASI	Doküman No:	ESY.PL012
		Yürürlük Tarihi:	12.12.2024
		Revizyon:	01
		Revizyon Tarihi:	12.12.2024
		Sayfa:	1

1. AMAÇ VE KAPSAM

Bu politika, VBT Yazılım A.Ş.'nin Bilgi Teknolojileri Hizmetlerinin etkin, verimli, güvenli ve iş ihtiyaçlarına uygun bir şekilde sunulmasını sağlamak amacıyla oluşturulmuştur. Bu politika, BT hizmetlerinin yönetimi, sunumu, desteklenmesi ve sürekli iyileştirilmesi için temel prensipleri ve sorumlulukları belirler.

Politikamız Bulut ortamından E-Dönüşüm, İnsan Kaynakları ve Ticari Muhasebe yazılım kullanım hizmetleri, yazılım geliştirme, danışmanlık, eğitim, donanım ve altyapı satış, kuruluş ve uyarlama hizmetlerinin verilmesine yönelik olarak VBT Yazılım A.Ş.'nin sahip olduğu, işlettiği veya kullandığı tüm BT altyapısını, sistemlerini, uygulamalarını, verilerini ve sunulan tüm BT hizmetlerini (donanım, yazılım, ağ, iletişim, destek, eğitim vb.) kapsar.

Bu politika, tüm çalışanlar, yükleniciler, danışmanlar ve BT hizmetlerine erişimi olan diğer tüm kullanıcılar için geçerlidir.

2. POLİTİKA

- BT hizmetleri, şirketimizin stratejik hedefleri ve iş ihtiyaçları ile uyumlu bir şekilde sunulur.
- BT hizmetlerinin sunumunda kullanıcı memnuniyeti ön plandadır. Kullanıcı geri bildirimleri dikkate alınır ve hizmet kalitesini artırmaya yönelik çalışmalar yapılır.
- BT sistemleri ve verileri, yetkisiz erişime, kullanıma, ifşaya, değiştirilmeye veya imhaya karşı korunur. Gizlilik ilkesine titizlikle uyulur.
- Kritik BT hizmetlerinin sürekliliği ve kullanıcıların ihtiyaç duyduğu anda erişilebilirliği sağlanır. İş kesintilerinin etkilerini en aza indirmek için gerekli önlemler alınır.
- BT kaynakları ve süreçleri, maliyet etkinliği ve verimlilik ilkeleri doğrultusunda yönetilir. Tekrarlayan görevlerin otomasyonu ve süreç optimizasyonu hedeflenir.
- BT hizmetlerinin sunumunda ilgili ulusal ve uluslararası standartlara ve sektördeki en iyi uygulamalara uyulur.
- BT faaliyetleri, ilgili yasal düzenlemelere ve şirket içi politikalara uygun olarak yürütülür.
- BT hizmetleri ve yönetim süreçleri düzenli olarak gözden geçirilir, ölçülür ve iyileştirilir. Teknoloji ve iş ihtiyaçlarındaki değişikliklere uyum sağlanır.
- BT hizmetlerinin sunumu ve yönetimi süreçlerinde şeffaflık ilkesi benimsenir.

3. SAHİPLİK VE UYUMLULUK

Bu politika, BT Departmanı tarafından uygulanır ve izlenir. Politikanın etkinliği düzenli olarak gözden geçirilir ve gerekli durumlarda güncellenir ve üst yönetim tarafından onaylanır. Politika ihlalleri, şirket disiplin prosedürlerine göre ele alınır.