

AMAÇ

Bu politikanın amacı; MEDİPOL Grup kurumlarının BT servis yönetim sistemi prensiplerini tanımlamak ve bu prensiplere üst yönetimin verdiği desteği ifade etmektir.

SORUMLULUK

BT Üst Yönetim

Servis Yönetimi Politikasının şirket ihtiyaçlarını karşılar nitelikte bulunmasından ve politikanın uygulanması için gerekli destek ve gözetimin sağlanmasından, değişiklik gerektirebilecek durumlarda gözden geçirilmesinden sorumludur.

Kurum BT Yöneticisi

BT Yöneticisi, BT Servis Yönetim sistemi Politikasının şirket ihtiyaçlarını karşılar nitelikte kurgulanmasından, uygulanması için gerekli destek ve gözetimin sağlanmasından sorumludur.

Tüm BT Personeli

BT Servis Yönetim Sistemi Politikasının gereklerinin görev alanlarının gerektirdiği biçimde yerine getirmekten sorumludur.

KAPSAM

Bu politikanın kapsamı tüm organizasyondur.

POLİTİKA

- BT Servis Yönetiminde uluslararası standartları yakalamak için ITIL Servis Yönetimi standartları esas alınır.
- İş birimlerinin çağrı açabilmeleri için gerekli kanallar oluşturulur.
- Kritiklik seviyelerinin belirlenmesinde iş birimlerinin asıl faaliyetlerinin sürdürülmesi esastır.
- Destek faaliyetleri kayıt altında, performansı izlenerek gerçekleştirilir.
- Erişilebilirlik ile ilgili MEDİPOL Grup bilgi işlem altyapısının, bilgi işlem hizmetlerinin ve bilgi işlem destek organizasyonunu optimize etmek, MEDİPOL Grup'nin faaliyet hedeflerini karşılayacak optimum bir kullanılabilirlik düzeyi oluşturmak hedeflenir.
- Bilgi İşlem altyapı işletim ve hizmet maliyetlerinin tespit edilmesi ve düzenli olarak yönetime raporlanması sağlanır.
- **Çağrı (Olay) Yönetimi Süreci** ile çağrının sisteme girilmesi, önceliklendirilmesi, 1. Seviye müdahalenin yapılması, gerekiyorsa aktarılması ve çağrıyı söz verilen (sözleşmelerle belirlenmiş) sürede çözüme ulaştırılması sağlanır.
- **Problem Yönetim Süreci** ile MEDİPOL Grup'un BT altyapısı içerisinde, probleme dönüşen olayların kalıcı çözümü sağlanır.
- **Değişiklik Yönetim Süreci** ile MEDİPOL Grup'un Bilgi İşlem altyapısında yapılacak tüm değişikliklerin standart metod ve prosedürlerin kullanımı ile verimli ve hızlı biçimde gerçekleştirilmesi ve kayıt altına alınması sağlanır. Yapılan değişimin sonucunda gerekli ise süreç değişikliklerine gidilir.
- **İş Sürekliliği Süreci** ile BT altyapılarında ortaya çıkabilecek bir kesinti durumunda, hizmeti önceden belirlenmiş süreler içinde tekrar kullanılabilir duruma getirmek ve MEDİPOL Grup'nin BT altyapılarını sürekli çalışır halde tutmak hedeflenir.

- **Kapasite Yönetim Süreci** ile MEDİPOL Grup'nin bilgi işlem alt yapısını oluşturan bileşenlerin (kaynakların) yönetimi sağlanır. Kaynakların sürekliliği ve yeterli seviyede tutulması için gerekli tedbirler ve süreçler işletilir.
- **Konfigürasyon ve Envanter Yönetim Süreci** ile Sorumluluk altında bulunan tüm BT kaynak ve ekipmanların ve konfigürasyon öğelerinin kayıt/kontrol altında tutulması sağlanır.

YAPTIRIM

Bu politikaya uygun olarak çalışmayan tüm personel hakkında **Disiplin Prosedürü** hükümleri uygulanır.