



**T. C.
KAMU İHALE KURUMU**



Elektronik İhale Dairesi



KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ

BT Strateji Yönetimi

BT Hizmet Yönetim Politikası

Sürüm No: 8.0

Yayın Tarihi: 10.03.2017

© 2012 Kamu İhale Kurumu

Tüm hakları saklıdır. Bu dokümanın hiçbir bölümü Kamu İhale Kurumu'nun izni alınmadan, hiçbir biçimde ve hiçbir yöntemle çoğaltılamaz ve dağıtılamaz, veri tabanı ya da başka bir sistemde saklanamaz.

ONAY

10 /03/2017

Cevat ASLANBAŞ

Elektronik İhale Dairesi Başkanı

İçindekiler

1. GİRİŞ	5
1.1 Amaç	5
1.2 Kapsam	5
1.3 Geçerlilik ve Yürürlük	5
1.4 Kısaltmalar ve Tanımlar	5
2. GENEL BİLGİLER.....	6
3. Hizmet Yönetimi Kapsamı.....	7
3.1 Hizmet Gereksinimleri.....	7
3.2 Yönetimin Taahhüdü	7
3.3 Yönetim Temsilcisi	7
3.4 Hizmet Yönetim Hedefleri.....	8
3.5 Üçüncü Taraflarca İşletilen Süreçlerin Yönetimi	8
3.6 Hizmet İyileştirme Politikası	8
3.7 Roller ve Sorumluluklar.....	8
3.8 Risk Yönetim Yaklaşımı.....	9
3.9 İnsan Kaynakları	9
3.10 Denetim ve Gözden Geçirme.....	9
3.11 Dokümanların Hazırlanması ve Yönetimi	9
3.12 Politikanın İhlali ve Yaptırımlar	10
4. KAYNAKLAR.....	11
5. EKLER	12

1. GİRİŞ

1.1 Amaç

Bu belge ile Kamu İhale Kurumu'nda uygulanan Bilgi Teknolojileri (BT) Hizmet Yönetim Sisteminin (HYS) oluşturulması ve yönetilmesi için genel çerçevenin belirlenmesi amaçlanmaktadır. Bu belge Hizmet Yönetim Sistemindeki tüm doküman ve aktiviteler için kaynak niteliğindedir.

Elektronik İhale Dairesi (EİD) tarafından sunulan BT hizmetlerinin aşağıda belirtilen hususlar doğrultusunda yönetilmesi hedeflenmiştir.

- Hizmet yönetim sisteminin ISO 20000 - Bilgi Teknolojisi Hizmet Yönetimi standardına uygun olarak yürütülmesini sağlamak,
- Kullanıcı gereksinimleri doğru şekilde analiz edilerek kullanıcılara, taahhüt edilen seviyede BT hizmeti sağlamak,
- Kurumun sunmuş olduğu elektronik uygulamalar üzerinden gerçekleşen tüm işlemlere ilişkin, BT hizmet alt yapısı ve sürekliliğini sağlamak,
- Kurumun temel ve destekleyici iş faaliyetlerinin güvenli ve en az kesinti ile devam etmesini sağlamak,
- BT hizmeti sunulan kullanıcı ve paydaşların memnuniyetini sağlamak,
- Kurumun tabi olduğu mevzuat, yasa ve yönetmeliklere uyumluluğu sağlamak,
- Paydaşlar ve üçüncü taraflarla yapılan sözleşmelere uyumluluğu sağlamak.

1.2 Kapsam

Bu doküman, Elektronik İhale Dairesi bilgi teknolojileri hizmet yönetim etkinliklerinin yönetimi ve yürütülmesine ilişkin politikayı kapsamaktadır.

1.3 Geçerlilik ve Yürürlük

Bu belge, Kurum Yönetimi tarafından onaylandığı tarihten itibaren geçerlidir ve her yılın sonunda Hizmet Yöneticisi tarafından gözden geçirilir. Yönetmeliklerde veya hizmet yönetimi uygulama süreçlerinde kapsamı etkileyecek değişiklikler olması halinde belge, Hizmet Yöneticisi tarafından güncellenir ve yapılan değişikliklerin EİD yönetimi tarafından onaylanmasının ardından politika dokümanı güncel haliyle yeniden yayımlanır.

1.4 Kısaltmalar ve Tanımlar

BGYS	: Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi
BT	: Bilgi Teknolojileri
DÖF	: Düzeltici Önleyici Faaliyet
EİD	: Elektronik İhale Dairesi
EKAP	: Elektronik Kamu Alımları Platformu
HYS	: Hizmet Yönetim Sistemi
İSYS	: İş Sürekliliği Yönetim Sistemi
İSM	: İş Sürekliliği Merkezi
ITIL	: Bilgi Teknolojileri Altyapı Kütüphanesi
KİK	: Kamu İhale Kurumu
OM	: Operasyon Merkezi
Kullanıcı	: BT hizmetlerini doğrudan kullanan kişi veya iş birimi

2. GENEL BİLGİLER

Bu politika ile Elektronik İhale Dairesi tarafından yürütülen BT hizmet yönetimine ilişkin geliştirilme, yönetim, ölçüm ve raporlama işlemlerinin ne şekilde yürütüleceği tarif edilmiştir.

EİD tarafından sunulan BT Hizmetlerinin, ISO 20000 - Bilgi Teknolojisi Hizmet Yönetimi standardına uygun olarak yönetilmesi ve belgelendirilmesi hedeflenmiştir. Bu hedef doğrultusunda da kaynak tedariği sağlanmış, proje ekibi oluşturulmuş ve personele eğitim desteği sağlanmıştır. Temmuz 2013 itibari ile de TSE denetimi başarı ile tamamlanarak ISO 20000 Hizmet Yönetim Sistemi Belgesi Kamu İhale Kurumu Elektronik İhale Dairesi adına alınmıştır. Belgelendirme sonrası işletim ve sürekli geliştirme faaliyetleri gerçekleştirilmiş ve 2014 yılında TSE belge yenileme denetimi başarı ile tamamlanmıştır. Sonrasında işletim ve sürekli geliştirme faaliyetlerine devam edilerek 2015 yılında gerçekleştirilen TSE gözetim tetkiki ve 2016 yılında gerçekleştirilen TSE belge yenileme denetimleri de başarı ile tamamlanmıştır.

3. Hizmet Yönetimi Kapsamı

Kapsam, EİD organizasyonu, EİD bünyesinde geliştirilen ve sunulan BT hizmetleri ile sınırlanmıştır. Sunulan hizmetler, hizmet sorumluları ve hizmeti alan kullanıcılar, EİD BT Hizmet kataloğunda tanımlanmıştır.

3.1 Hizmet Gereksinimleri

EİD, Kurum iş hedeflerine ve hizmet gereksinimlerine uygun olarak BT hedeflerini belirler ve bu hedefleri gerçekleştirmek için planlar oluşturur.

BT Hizmetleri, Kurum İş Birimleri ile görüşülerek yasal zorunluluklar, kanunlar ve sözleşme gerekliliklerine uygun olarak hazırlanır ve bu hizmetlerin sunumu, bakımı ve desteği için Hizmet Seviye Taahhütleri Kurum İş Birimleri ve EİD arasında imza altına alınır.

3.2 Yönetimin Taahhüdü

Kurum Yönetimi, EİD tarafından oluşturulmuş olan Hizmet Yönetimi Politikasının uygulanmasını, devamlılığının sürdürülmesini ve denetlenmesini desteklemektedir.

Kurum ve EİD Yönetimi, iş birimleri ve kullanıcı gereksinimleri doğrultusunda hizmet yönetimi yeteneğini geliştirmek, uygulamak ve artırmak için gerçekleştirilen faaliyetlere etkin olarak katılım konusunda çaba göstermekte ve çalışmalara destek vermektedir.

EİD yönetimi, hedefleri gerçekleştirmenin ve devamlı gelişme gösterme gereğinin önemini farkında olup, dokümanların ve ISO 20000 standardı gereklilerinin tüm çalışanlar tarafından yerine getirilmesi için eğitim, duyuru ve performans ölçümleri yapılmasını sağlamaktadır.

EİD yönetimi kullanıcı gereksinimlerinin istenilen hizmet seviyesinde karşılanmasını garanti altına almak üzere Kurum İş Birimleri ile Hizmet Seviye Taahhütnameleri (HST) imzalamaktadır.

Yılda bir kere yapılan “Kullanıcı Memnuniyet Anketi “ ile ayrıca memnuniyet ölçümleri yapılmaktadır.

Yapılan çalışmalarla ilgili ortaya çıkan ve çıkması muhtemel riskler yönetim gözden geçirme toplantılarında EİD yönetimi tarafından değerlendirilmekte ve gerekli durumlarda önlem alınması sağlanmaktadır.

3.3 Yönetim Temsilcisi

EİD yönetimi, BT hizmetlerinin koordinasyonu ve yönetiminden sorumlu bir Yönetim Temsilcisi belirler. EİD organizasyon yapısına göre BT Hizmetlerinin yönetiminin sorumluluğu, EİD Alan Uzmanına verilmiş olup, hizmetler için süreç alanlarının tanımlanması, süreçlerin uygulanması ve raporlama faaliyetlerinin yerine getirilmesine yönelik dış kaynak kullanımı yapmıştır.

3.4 Hizmet Yönetim Hedefleri

Elektronik İhale Dairesi, Kamu İhale Kurumunun, Kamu alımlarında şeffaflık, rekabet ve eşit muameleyi esas alan, yenilikçi ve sürekli gelişen bir anlayışla uluslararası düzeyde yetkin ve rehber bir düzenleyici ve denetleyici kurum olma hedefine uygun olarak; Elektronik uygulamalar konusunda ve buna bağlı BT hizmetlerinin yönetiminde Türkiye’de öncü ve Dünya’da ileri gelen kurumlar arasında olmayı hedeflenmektedir.

Bu hedef doğrultusunda ISO 20000 standardı ile BT hizmet yönetiminin gerçekleştirilmesi ve tüm BT aktivitelerin bu standart prensipleri doğrultusunda kullanıcı memnuniyetini esas alan yapıda yürütülmesi için çalışmalar yapılmaktadır. Bu kapsamda iş hedeflerine uyumlu olarak oluşturulmuş; BT hedefleri, BT hedeflerinin karşılanması için hazırlanmış BT Bütçe hedefleri ve sürekli iyileştirme hedefleri hazırlanmış ve izlenmesi yapılmaktadır.

3.5 Üçüncü Taraflarca İşletilen Süreçlerin Yönetimi

EİD bünyesinde ISO 20000 standardı çerçevesinde hizmet yönetimi çalışmalarının gerçekleştirilmesi için dış kaynak tedariki yapılmış olup, üçüncü taraflarca işletilen süreçlerin yönetimi, performansının izlenmesi ve değerlendirilmesi EİD Tedarik Yönetimi sürecine uygun olarak Kurum uzmanlarınca yapılmaktadır.

3.6 Hizmet İyileştirme Politikası

EİD yönetimi sunulmakta olan BT hizmetlerinin sürekli iyileştirmesine yönelik faaliyetleri desteklemekte olup bu hizmetlerin iyileştirmesi için aşağıdaki politikayı uygulamaktadır.

Yönetim, hizmetlerin sürekli iyileştirilmesi için;

- Kaynakları ayırır,
- İşgücünü planlar ve yönetir,
- Altyapıyı sağlar, teknolojiyi satın alır,
- Düzeltici ve Önleyici Faaliyetleri takip eder,
- İç tetkikler düzenlenmesini sağlar.

Çalışanlar ve süreç sahipleri, hizmetlerin sürekli iyileştirilmesi için;

- Uygunsuzlukları Düzeltici ve Önleyici Faaliyet İstek Formları ile takip eder,
- EİD tarafından yayımlanmış politika ve kurallara uyar,
- Süreç performans ölçümleri yapar,
- Belirlenmiş iş hedeflerine ulaşmak için çalışır.

3.7 Roller ve Sorumluluklar

Hizmet yönetim sisteminde tanımlı roller ve bu rollere ait sorumluluklar EİD yönetimi tarafından belirlenerek, doküman yönetim sistemin üzerinde yer alan Roller ve Sorumluluklar dokümanında tanımlanmıştır.

3.8 Risk Yönetim Yaklaşımı

BT hizmet yönetiminde karşılaşılabilecek risklerin önceden belirlenerek hizmet yönetiminin ve hizmet sürekliliğinin kesintisiz olarak sağlanması için;

- Bilgi güvenliğine ilişkin riskler; ISO 27001 bilgi güvenliği yönetim sistemi kapsamında Bilgi Güvenliği Yöneticisinin sorumluluğunda,
- İş sürekliliğine ilişkin riskler ISO 22301 iş sürekliliği yönetim sistemi kapsamında İş Sürekliliği Yöneticisi sorumluluğunda,
- Hizmet yönetimine ilişkin riskler ISO 20000 bilgi teknolojisi hizmet yönetimi kapsamında Hizmet Yöneticisi sorumluluğunda,

süreç sahipleri ve EİD personelinin de katılımıyla belirlenir. Süreç sorumluları tarafından öngörülemediği riskler ise yönetim gözden geçirme toplantılarında EİD yönetimi tarafından değerlendirilir.

3.9 İnsan Kaynakları

Hizmet Yönetimi kapsamında insan kaynakları yönetimi İnsan Kaynakları Güvenliği ve Eğitim Kural Dokümanının' da belirtilen esaslara göre gerçekleştirilir.

3.10 Denetim ve Gözden Geçirme

Hizmet Yönetim sistemi iç denetim etkinlikleri İç Denetim Süreç Dokümanına göre gerçekleştirilir.

Hizmet Yönetim Politikası her yıl sonunda veya bir sonraki yılın başında, Hizmet Yöneticisi ve EİD yönetimi tarafından gözden geçirilir.

3.11 Dokümanların Hazırlanması ve Yönetimi

BT hizmet yönetim sistemi dokümantasyonu aşağıdakileri kapsar.

- a) Hizmet yönetimi politikaları ve planları
- b) Hizmet seviye taahhütnameleri ve sözleşmeler
- c) ISO 20000 standardının gerektirdiği süreçler ve kural dokümanları
- d) ISO 20000 standardının gerektirdiği kayıtlar.

Hizmet yönetim çalışmaları kapsamında hazırlanan dokümanlar EİD Doküman Yönetim Sisteminde saklanmaktadır.

Doküman hazırlama, gözden geçirme ve yayımlama faaliyetleri Doküman Hazırlama ve Yayımlama Kılavuzu dokümanına göre gerçekleştirilmektedir.

3.12 Politikann İhlali ve Yaptırımlar

HYS kapsamında oluşturulmuş kural ve süreçleri ihlal eden personel, paydaş ve üçüncü taraflar için ilgili sözleşmelerde yer alan ve “Kamu İhale Kurumu Disiplin Amirleri Yönetmeliđi” dokümanında uygulamaları belirtilen aşağıdaki yaptırımlardan bir veya birden fazlasının uygulanması önerilebilir. Bu uygulamanın yürütülmesinden EİD Yönetimi sorumludur.

- Uyarma
- Kınama
- Para cezası
- Sözleşme Feshi

4. KAYNAKLAR

- ISO/IEC 20000 Bilgi Teknolojisi Hizmet Yönetimi standardı
- KİK Mevzuat ve Kanunları

5. EKLER

Uygulanabilir Deęil