

Sayı : E-44624038-703.99-67089  
Konu : Yönetim Sistemleri Politikası

20.02.2025

## YÖNETİM SİSTEMLERİ POLİTİKASI

### 1.GİRİŞ

#### 1.1 Amaç

Bu dokümanın amacı, Elektronik İhale Daire Başkanlığı (EİD) bünyesinde uygulanmakta olan Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi (BGYS), Hizmet Yönetim Sistemi (HYS) ve İş Sürekliliği Yönetim Sistemi (İSYS) için temel çerçeveyi belirlemektir. Bu doküman, BGYS, HYS ve İSYS kapsamındaki tüm süreçler ve dokümanlar için bir referans kaynağı niteliği taşımaktadır.

#### 1.2 Kapsam

Bu politika,

Elektronik İhale Dairesi bünyesindeki;

- Tüm hizmet süreçlerini, teknolojik altyapıyı, fiziksel/dijital bilgi varlıklarını,
  - Tüm çalışanlar, geçici personel, iş ortakları, tedarikçiler ve üçüncü tarafları,
  - İş sürekliliği, hizmet yönetimi ve bilgi güvenliği ile ilişkili tüm faaliyetleri,
- kapsar.

#### 1.3 Kısaltmalar ve Tanımlar

**BGYS** : Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi

**İSYS** : İş Sürekliliği Yönetim Sistemi

**HYS** : Hizmet Yönetim Sistemi

**EİD**: Elektronik İhale Dairesi

**BT** : Bilgi Teknolojileri

**KPI**: Anahtar Performans Göstergeleri

**SLA**: Hizmet Seviyesi Anlaşmaları

**Kullanıcı**: BT hizmetlerini doğrudan kullanan kişi veya iş birimi

**Kurum**: Kamu İhale Kurumu

**Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.**

Doğrulama Kodu: 869BD8D7-568A-4F24-9085-86ED63DDCE04

Doğrulama Adresi: <https://www.turkiye.gov.tr/kik-ebys>

Adres: Kamu İhale Kurumu Mevlana Bulvarı No:186 06520 Balgat / ANKARA

Telefon: (0 312) 218 45 00

Faks: (0 312) 218 48 81

KEP Adresi : [kik@hs01.kep.tr](mailto:kik@hs01.kep.tr)

Bilgi için: Ulaştırma, Denizcilik ve  
Kalite Uzmanı



## 1.4 Misyon, Vizyon ve Hedefler

### 1.4.1. Misyon

Kamuoyu denetimini açık ve kolay erişilebilir bilgi ile destekleyen, İdarelerin ihtiyaçlarını; zamanında, en ekonomik şekilde karşılayabilmesine aracılık eden, İstekliler için eşit rekabet koşullarını sağlayan; Şeffaf ve güvenilir, bir ihale portalını uçtan uca tasarlamaktır.

### 1.4.2. Vizyon

Yenilikçi ve açık kaynak kodlu teknolojiler kullanarak; Güncel altyapılara sahip, güvenliği ön planda tutan, esnek, modüler, ölçeklenebilir ve konfigüre edilebilir bir çözüm tasarlamak suretiyle; Denetlenebilir, sürdürülebilir, dışa bağımlılığı düşük, kullanıcı ihtiyaçlarına hızlı yanıt verebilen ve verimliliği yüksek, bir ürün oluşturmaktır.

### 1.4.3. Stratejik Hedefler

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 ihale uygulamaları konusunda ve buna bağlı BT hizmetlerinin yönetiminde Türkiye'de öncü ve Dünya'da ileri gelen olmayı hedeflemektedir.

## 2. Politika İlkeleri

- Kurum tarafından üretilen, kullanılan, geliştirilen ve yönetilen bilgilerin gizliliği, bütünlüğü ve erişilebilirliği temin edilir.
- Kurumun sunmuş olduğu elektronik platform üzerinden gerçekleşen tüm ihale süreçlerinin şeffaflığı ve güvenilirliği sağlanır.
- Kullanıcı gereksinimleri doğru analiz edilerek taahhüt edilen seviyede BT hizmetleri sunulur.
- Elektronik uygulamalar üzerinden gerçekleşen tüm işlemler için BT altyapısı sağlanır ve bu altyapının sürekliliği temin edilir.
- Kullanıcı ve paydaş memnuniyetini artırmak üzere gerekli tedbirler ve aksiyonlar alınır.
- Kurumun temel ve destekleyici iş faaliyetlerinin ve sunmuş olduğu hizmetlerin güvenliği ve kesintisizliği sağlanır.
- Hizmet kesintisi olması durumunda, tanımlanmış süreler içerisinde faaliyetler yeniden başlatılır.
- Kritik hizmetler için yedekleme ve geri dönüş prosedürleri oluşturulup uygulanır.
- Yenilikçi yaklaşımlarla süreç ve hizmet kalitesinde sürekli iyileştirmeler yapılır.
- Süreçlerin devamlılığını sağlamak için düzeltici ve iyileştirici faaliyetler yürütülür.
- Kurumun tabi olduğu mevzuat, yasa ve yönetmeliklere uyum sağlanır.
- Paydaşlar ve üçüncü taraflarla yapılan sözleşmelere uyumluluk sağlanır.

**Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.**

Doğrulama Kodu: 869BD8D7-568A-4F24-9085-86ED63DDCE04

Doğrulama Adresi: <https://www.turkiye.gov.tr/kik-ebys>

Adres: Kamu İhale Kurumu Mevlana Bulvarı No:186 06520 Balgat / ANKARA

Telefon: (0 312) 218 45 00

Faks: (0 312) 218 48 81

KEP Adresi : [kik@hs01.kep.tr](mailto:kik@hs01.kep.tr)

Bilgi için: Ulaştırma, Denizcilik ve  
Kalite Uzmanı



### 3. Stratejik Yaklaşım ve Süreklilik

Kurumun yönetim sistemleri, sürekli iyileştirme prensipleri doğrultusunda düzenli olarak güncellenir ve geliştirilir. Üst Yönetim liderliğinde, sistemlerin etkin bir şekilde uygulanması ve sürekliliği sağlanmakta olup bu doğrultuda gerekli kaynak ve destek sağlanmaktadır.

### 4. Yönetimin Taahhüdü ve Sürekli İyileştirme

EİD yönetimi, oluşturulan Yönetim Sistemleri Politikasının etkin şekilde uygulanmasını, sürdürülebilirliğini, sürekli iyileştirilmesini ve denetlenmesini desteklemektedir. Bu yaklaşım, kurumsal hedeflerin gerçekleştirilmesine katkı sağlarken, yönetim sistemlerinin etkinliğini artırmaya yönelik bir taahhüt olarak benimsenmiştir.

EİD, bilgi güvenliği, hizmet yönetimi ve iş sürekliliği yetkinliklerini geliştirmek, uygulamak ve sürekli iyileştirmek için iş birimlerinin ve kullanıcıların gereksinimlerini esas alır. Ayrıca, kurum içinde yürütülen faaliyetlerle ilgili mevcut ve potansiyel riskleri düzenli olarak değerlendirerek, risk yönetim sürecini sistematik ve etkin bir şekilde yürütmektedir.

### 5. Üçüncü Taraflarca İşletilen Süreçlerin Yönetimi

EİD, operasyonel süreçlerini desteklemek amacıyla dış kaynak kullanımına başvurmaktadır. Üçüncü taraflar tarafından sunulan hizmetlerin yönetimi, performanslarının sürekli izlenmesi ve değerlendirilmesi için kapsamlı ve titiz bir süreç uygulanmaktadır.

#### 5.1 Dış Kaynak Kullanımı ile İlgili İlkeler

##### 5.1.1. Yönetim Sistemlerine Uyum

- Tedarik edilen tüm hizmetlerin; hali hazırda işletilen ISO 27001 (Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi), ISO 20000 (Hizmet Yönetimi Sistemi) ve ISO 22301 (İş Sürekliliği Yönetim Sistemi) standartlarına uygun şekilde yönetilmesi, izlenmesi, değerlendirilmesi ve raporlanması yapılmaktadır.

##### 5.1.2. Tedarik Yönetimi Süreci

- Dış kaynak kullanımında, EİD Tedarik Yönetimi Süreci esas alınır.
- Hizmet sağlayıcıların seçiminden başlayarak, sözleşme yönetimi, izleme, performans değerlendirmesi ve gerektiğinde yaptırım uygulanması gibi tüm aşamalar bu süreç ve ilgili mevzuat hükümleri doğrultusunda yürütülür.

##### 5.1.3. Performans İzleme ve Değerlendirme

- Üçüncü tarafların sunduğu hizmetlerin performansı, KPI'lar ve SLA'lar doğrultusunda düzenli olarak izlenir.
- Hizmet sağlayıcıların performansı ile ilgili düzenli raporlar hazırlanır ve gerekli durumlarda iyileştirici veya düzeltici tedbirler uygulanır.

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Doğrulama Kodu: 869BD8D7-568A-4F24-9085-86ED63DDCE04

Doğrulama Adresi: <https://www.turkiye.gov.tr/kik-ebys>

Adres: Kamu Halka Kurumu Mevlana Bulvarı No:186 06520 Balgat / ANKARA

Telefon: (0 312) 218 45 00

Faks: (0 312) 218 48 81

KEP Adresi : [kik@hs01.kep.tr](mailto:kik@hs01.kep.tr)

Bilgi için: Uur ÇELİK  
Kalite Uzmanı



#### 5.1.4. Kurum Uzmanlarının Rolü

- Üçüncü taraflarca yürütülen süreçlerin denetimi ve yönetimi, EİD bünyesinde görev yapan Uzman personel tarafından gerçekleştirilir.
- Uzmanlar; hizmetlerin kalite standartlarına uygunluğunu sağlamak, olası riskleri belirlemek ve çözüm üretmekle sorumludur.

#### 5.1.5 Hizmet Yönetimi ve İyileştirme Yaklaşımı

- EİD, tedarik edilen hizmetlerin yalnızca mevcut ihtiyaçları karşılmasını değil, aynı zamanda sürekli olarak iyileştirilmesini de hedefler.
- Dış kaynak sağlayıcılar ile yapılan düzenli toplantılar, memnuniyet anketleri ve performans değerlendirme oturumları bu hedef doğrultusunda gerçekleştirilir.

Bu yaklaşım, dış kaynak kullanımından maksimum verim alınmasını sağlarken, EİD'nin stratejik hedeflerine ulaşmasına katkıda bulunur.

### 6. Politikanın Gözden Geçirme Kuralları

EİD Politikası, aşağıdaki süreçlere uygun olarak düzenli olarak gözden geçirilir ve güncellenir:

#### 6.1 Periyodik Gözden Geçirme

- Politika, yılda bir kez Kalite Koordinasyon Kurulu ve ilgili taraflarla birlikte gözden geçirilir.
- Politikanın güncellenmesi halinde; güncellenen belge, önceki versiyonu geçersiz kılar ve kurumun tüm birimlerinde yeni politika hükümleri uygulanır.
- Gözden geçirilen politika, üst yönetimin onayı ile yayımlanır.

#### 6.2 Olağanüstü Gözden Geçirme

- Mevzuat, Yasa ve Yönetmeliklerde veya bilgi güvenliği, hizmet yönetimi, iş sürekliliği uygulama süreçlerinde yapılan değişiklikler, belgenin yeniden değerlendirilmesini gerektirir.
- Bu tür durumlarda, periyodik gözden geçirme tarihi beklenmeden politika gözden geçirilir.

#### 6.3 Onay ve Yayım

- Gözden geçirilen ve güncellenen politika, Üst Yönetim tarafından onaylanır.
- Onaylanan politika, Kurumun internet sitesinde yayımlanır.

#### 6.4 Yürürlük ve Uygulama:

- Belgenin yürürlüğe girmesiyle birlikte, tüm ilgili taraflar (kurum çalışanları, istekliler, idareler vb.) belgedeki yeni hükümleri dikkate alır.

**Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.**

Doğrulama Kodu: 869BD8D7-568A-4F24-9085-86ED63DDCE04

Doğrulama Adresi: <https://www.turkiye.gov.tr/kik-ebys>

Adres: Kamu Halka Kurumu Mevlana Bulvarı No:186 06520 Balgat / ANKARA

Telefon: (0 312) 218 45 00

Faks: (0 312) 218 48 81

KEP Adresi : [kik@hs01.kep.tr](mailto:kik@hs01.kep.tr)

Bilgi için: U r ÇEL K  
Kalite Uzmanı



- Belgenin uygulanması, kurumun stratejik hedefleri ve yasal düzenlemelere uygun olarak gerçekleştirilir.

## 6.5 Personel Bilgilendirme

- Güncellenen politika, Kurum Yönetim Temsilcisi tarafından kapsama dahil olan tüm personele e-posta yoluyla bildirilir.

## 7. Yönetim Sistemleri Politikasına Uyumluluk ve Yaptırımlar

Yönetim Sistemleri Politikasına, tüm personel, paydaşlar ve üçüncü taraflar uymakla yükümlüdür. Bu politikaya aykırı davranılması durumunda, ilgili mevzuatta belirtilen yaptırımlar uygulanacaktır.

İhlalin niteliğine bağlı olarak; disiplin süreçleri, sözleşme fesihleri veya yasal yaptırımlar devreye alınabilir. BGYS, HYS ve İSYS kapsamında belirlenen kural ve süreçleri ihlal eden personel, paydaşlar ve üçüncü taraflar için ilgili sözleşme hükümleri ile *Kamu İhale Kurumu Disiplin Amirleri Yönetmeliği* çerçevesinde aşağıdaki yaptırımlardan biri veya birkaçı uygulanabilir:

- Uyarma
- Kınama
- Para cezası
- Sözleşme feshi

Bu yaptırımların uygulanması ve yürütülmesinden EİD Yönetimi sorumludur.

## 8. Kaynaklar/Referanslar

- TS EN ISO/IEC 27001,
- TS EN ISO 22301,
- TS ISO/IEC 20000-1,
- Mevzuat ve Kanunlar
- Sözleşmeler
- BT Hizmet Kataloğu
- Kamu İhale Kurumu Disiplin Amirleri Yönetmeliği

OLUR  
Necmettin YÜKSEL  
Daire Başkanı

Dağıtım:

ELEKTRONİK İHALE DAİRESİ  
BAŞKANLIĞINA

**Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.**

Doğrulama Kodu: 869BD8D7-568A-4F24-9085-86ED63DDCE04

Doğrulama Adresi: <https://www.turkiye.gov.tr/kik-ebys>

Adres: Kamu İhale Kurumu Mevlana Bulvarı No:186 06520 Balgat / ANKARA

Telefon: (0 312) 218 45 00

Faks: (0 312) 218 48 81

KEP Adresi : [kik@hs01.kep.tr](mailto:kik@hs01.kep.tr)

Bilgi için: Uğur ÇELİK  
Kalite Uzmanı

