

İSTANBUL OKAN ÜNİVERSİTESİ BİLİŞİM TEKNOLOJİLERİ HİZMET YÖNETİM SİSTEMİ POLİTİKASI

İstanbul Okan Üniversitesi; Teknoloji Hizmetlerinde kullanıcı gereksinimlerini doğru şekilde analiz ederek, kullanıcılara taahhüt edilen seviyede Bilgi Teknolojileri hizmeti sağlamak, kendisinin ve kullanıcıların Bilgi Teknolojileri ile ilgili mevzuata tam uyumunu güvence altına almak ve hizmet yönetimini sürekli iyileştirerek sürdürmek için ISO 20000-1 Bilgi Teknolojileri Hizmet Yönetim Standardında belirtilen ilkeleri benimsemiş ve uygulamaya almıştır. BT hizmetlerinden yararlanan kullanıcıların memnuniyetini sağlamak ve kullanıcı ile mutabık kalınan hizmet seviyesi anlaşmalarına (SLA) uygun hizmet sunabilmek için aşağıda belirtilen hususları uygular:

- Kullanıcı gereksinimlerini karşılayacak ve BT hizmetlerinden yararlanan kullanıcılar için katma değer yaratacak Bilgi Teknolojileri hizmetlerini içeren ISO 20000-1 Hizmet Yönetim Sistemi süreçlerine uygun şekilde yönetmeyi,
- Sunulan hizmetlerin kaynak ihtiyacı ve maliyeti sürekli olarak analiz edilir ve kapasite planlaması yapmayı ve sürekli geliştirmeyi,
- Bilgi Teknolojileri hizmet altyapısının sürekliliği ve güvenliği sağlamayı,
- Sunulan hizmetlerin SLA uyum seviyeleri sürekli ölçmeyi, değerlendirmeyi ve iyileştirmeyi,
- Hizmet sunumu için gereken yetkinlikler belirleyerek, ekiplere bu yetkinlikler kazandırmayı,
- Hizmet kesintisini olabildiğince kısaltmak amacıyla, sorunlar, değişiklikler, problemler, sürümler, kayıt altına alarak, sınıflandırmayı, önceliklendirmeyi ve ITIL süreçlerine uygun düzeltici faaliyetleri gerçekleştirmeyi,
- Hizmetleri etkileyebilecek değişiklikler ve sürümler kontrollü olarak ve onay dâhilinde gerçekleştirmeyi,
- Olağan üstü durumlarda Bilişim Teknolojileri sistemlerinin sürekliliğini sağlamayı,
- Tedarikçilerden sağlanan hizmetler, kullanıcılar ile mutabık kalınan SLA seviyelerine uyumu güvence altına almayı, ölçmeyi ve izlemeyi,
- Kullanıcı odaklı olarak çalışan İstanbul Okan Üniversitesi Bilgi İşlem Birimi'nin hedefi, servis seviye anlaşmalarının eksiksiz yerine getirebilmek için her bir servis sürecindeki süreç performans hedeflerini yakalamayı, servis vermekte olduğu kullanıcıların iş sürekliliğini sağlamayı ve servis süreçlerini iyileştirmeyi,

taahhüt ederiz.

| Hazırlayan | Onaylayan |
|--------------------|----------------|
| Bilgi İşlem Müdürü | Genel Sekreter |