

	BİLGİ TEKNOLOJİLERİ HİZMET YÖNETİMİ POLİTİKASI	Doküman No:	PLT-14
		Yayın Tarihi:	05.03.2014
		Rev. No:	01
		Rev. Tarihi:	16.04.2025

İNTECON olarak Sözleşme ve Müşteri şartlarını eksiksiz yerine getirebilmek için her bir servis süreçlerindeki standartları yakalamak ve servis süreçlerini iyileştirmek için belirlenen görevleri süreç sorumluları ve süreç çalışanları ile gerçekleştirmek üzere aşağıda ifade edilen BT Hizmet Yönetimi Politikasını oluşturulmuştur. İntecon Üst Yönetimi bu politika gereklilikleri karşılamayı, yasa ve mevzuata uyumu ve sürekli iyileştirmeyi taahhüt eder.

- İNTECON bilgi işlem altyapısını, bilgi işlem hizmetlerini ve bilgi işlem destek organizasyonunu optimize etmek, İNTECON faaliyet hedeflerini karşılayacak şekilde etkin kullanılabilirlik düzeyi oluşturmak.
- Faaliyetleri /hizmetleri oluşturan varlıkların ve kaynakların uygun ve ölçülebilir maliyetlerle yönetilmesini sağlamak, fayda/maliyet açısından müşteri memnuniyetini sağlamak.
- Talep ve çağrıların (olay) normal hizmet işletimine mümkün olduğunca çabuk geri dönmesini ve iş üzerindeki ters etkiyi en aza indirmek. Talep ve çağrılarını taahhüt edilmiş SLA süreleri içinde çözüme ulaştırmak.
- Değişiklikleri metot ve prosedürlerle verimli ve hızlı biçimde gerçekleştirmek. Değişikliklerin kontrol altına alınması ve negatif etki yaratmasını engellemek ve yapılan değişikliklere göre organizasyonel operasyonları iyileştirmek.
- Yazılım geliştirme ve destek faaliyetleri sırasında ortaya çıkabilecek kesintileri taahhüt edilmiş SLA süreleri içinde tekrar kullanılabilir duruma getirmek.
- Yazılım geliştirme ve destek faaliyetleri sırasında kullandığı teknolojik altyapıyı oluşturan varlıkların iş gereksinimlerini karşılayabilir durumda kalmasını sağlamak.
- Geliştirme ve destek faaliyetleri verirken yaşanan problemlerin olumsuz etkisini en aza indirmek, bu hatalarla ilgili olayların tekrarlanmasını önlemek.
- Yayınlama ve dağıtım faaliyetlerini Yönetimi Süreci ile müşterilerinin kullanımına sunduğu yazılımların sürümlerinin yasa / mevzuat ve kabul edilmiş müşteri iyileştirme taleplerine göre güncelliğini sağlamak.

Genel Müdür