

TAKASBANK SERVİS YÖNETİMİ POLİTİKASI VE HEDEFLERİ

MADDE 1- Takasbank servis yönetim politikası ve hedefleri

(1) Takasbank, paydaşlarına, iç ve dış müşterilere sunduğu BT servislerinin güvenilir, tutarlı, kaliteli, sürekli iyileştirme prensibine dayalı olarak sunulmasını garantilemek üzere, servis yönetiminde en iyi uygulamalar ile ISO 20000-1 standardını referans alarak bir servis yönetim sistemi kurmuştur. Takasbank, faaliyetlerinin ilgili yasa ve yönetmeliklere tam uyumunu güvence altına almayı gözeterek, müşterilerinin beklenti ve iş ihtiyaçları doğrultusunda, servis ve süreçlerini sürekli iyileştirmeyi, müşterilerinin hizmetlerden sağladığı yarar ve memnuniyeti en yüksek seviyede tutmayı temel hedefleri olarak belirlemiştir.

(2) Takasbank'ın servis sunumunun tüm aşamalarında işlettiği Servis Yönetim Sisteminin temel uygulama prensipleri ve hedefleri aşağıda yer almaktadır;

- a) Sunulan servisler müşterilerin gereksinimlerini en yüksek düzeyde karşılayacak şekilde tasarlanır ve sunulur; bu katma değerli hizmetleri içeren bir servis kataloğu oluşturulmuştur.
- b) BT servis yönetiminde, ITIL ve COBIT çerçeveleri referans alınarak, servis yönetim süreçleri tasarlanmış, uygulamaya alınmış, sürekli iyileştirmeyi sağlamak üzere ölçme ve iyileştirme mekanizmaları kurulmuştur.
- c) Yönetim sisteminin tasarlandığı gibi işletilmesi için gerekli rol, sorumluluk ve yetkiler tanımlanmış ve atanmıştır.
- ç) Servisin sunumunda yer alan insan kaynaklarının beceri ve yetkinlikleri en uygun şekilde kullanılır. Bu kaynakların gelişimi için gerekli finansal yatırım yönetim tarafından sağlanır.
- d) Sunulan hizmetler için maliyet ve kaynak analizi yapılır. Servisleri destekleyen yeterli ve yedekli teknik alt yapı ve kaynaklar sağlanır.
- e) Servis altyapısının sürekliliği ve güvenliğini garantilemek üzere İş Sürekliliği ve Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemleri kurulup uygulamaya alınmıştır.
- f) Servis riskleri değerlendirilir, iyileştirme fırsatları olarak ele alınan risklerin, etkilerini minimize etmek üzere uygun aksiyonlar alınır.
- g) Tedarikçilerden sağlanan servisler, müşteriler ile mutabık kalınan hizmet seviyelerine uyumu güvence altına alacak şekilde sözleşmeler ile tanımlanır, ölçülür ve izlenir.
- ğ) İç ve dış denetimler ile servis yönetim sisteminin işleyişi kontrol edilir, düzeltici ve önleyici aksiyonlar alınır.
- h) Takasbank'ın verdiği servisler ile ilgili düzenli olarak müşteri memnuniyetini belirlemeye yönelik sorgulama ve ölçme yöntemleri işletilir.