İSTANBUL
OKAN ÜNİVERSİTESİ

BİLİŞİM TEKNOLOJİLERİ HİZMET YÖNETİM SİSTEMİ POLİTİKASI

İstanbul Okan Üniversitesi; bilgi teknolojileri hizmetlerini kullanıcı gereksinimleri doğrultusunda etkin, güvenli ve sürdürülebilir şekilde sunmayı ilke edinir. Üniversitemiz, bilgi teknolojileri hizmet yönetim süreçlerini ISO 20000-1 Bilgi Teknolojileri Hizmet Yönetim Standardı doğrultusunda planlamakta, uygulamakta, izlemekte ve sürekli iyileştirme yaklaşımıyla geliştirmektedir. Bu kapsamda, hizmet kalitesinin artırılması, kullanıcı memnuniyetinin sağlanması ve hizmet sürekliliğinin güvence altına alınması hedeflenmektedir.

Politika Ana İlkeleri;

- Kullanıcı gereksinimlerini doğru analiz ederek katma değer yaratan bilgi teknolojileri hizmetlerini ISO 20000-1 standardına uygun şekilde yöneterek hizmet kalitesini sağlamak.
- Bilgi teknolojileri hizmetlerine ilişkin kaynak ihtiyacı ve maliyetleri analiz ederek kapasite planlaması yapmak ve hizmet sürekliliğini sağlamak.
- Bilgi teknolojileri altyapısının güvenliğini ve sürekliliğini temin ederek kesintisiz hizmet sunumunu sağlamak.
- Hizmet seviyesi anlaşmalarına (SLA) uyumu düzenli olarak ölçmek, değerlendirmek ve iyileştirme faaliyetleri ile hizmet performansını artırmak.
- Hizmet sunumuna yönelik gerekli yetkinlikleri belirleyerek personelin bilgi ve becerilerini geliştirmek suretiyle hizmet kalitesini geliştirmek.
- Olay, problem, değişiklik ve sürüm yönetimi süreçlerini kayıt altına alarak sınıflandırmak, önceliklendirmek ve Information Technology Infrastructure Library (ITIL) süreçlerine uygun şekilde yöneterek hizmet sürekliliğini sağlamak.
- Hizmetleri etkileyebilecek değişiklik ve sürümleri kontrollü ve onaylı şekilde gerçekleştirerek sistem bütünlüğünü ve güvenliğini sağlamak.
- Olağanüstü durumlara karşı gerekli önlemleri alarak bilgi teknolojileri sistemlerinin sürekliliğini sağlamak.
- Tedarikçilerden sağlanan hizmetlerin SLA seviyelerine uygunluğunu izleyerek hizmet kalitesinin sürdürülebilirliğini sağlamak.
- Kullanıcı odaklı hizmet anlayışı doğrultusunda, servis süreç performans hedeflerine ulaşmayı ve hizmet sunulan birimlerin iş sürekliliğini destekleyerek hizmet yönetim süreçlerini sürekli geliştirmek.

