

BİLGİ TEKNOLOJİLERİ HİZMET YÖNETİMİ POLİTİKASI

Bilgi Teknolojileri Hizmet Yönetim Politikası; görevler, terminler ve sorumlulukları tanımlayan ve iş, önemli tedarikçiler ve üst yönetim ile yakın ilişki içinde olan genel bir politikadır.

Bu politikada, sürekli iyileştirme ilkesi BT servis yönetim organizasyonu için bir temel oluşturur. BTHYS organizasyonundaki sürekli iyileştirme, işler için en uygun desteği sağlamakla birlikte süreklilik, erişilebilirlik ve güvenlik gibi beklentilerin en optimum fiyatla elde edilmesine katkıda bulunur. İşin gerektirdiği tüm ilişkili politikalar ve tüm faaliyetler için temel formlar Hizmet Kataloğunda kayıt altına alınmıştır. BT hizmet yönetim planının oluşturulmasının amacı bağımsız yönetim faaliyetleri için (süreç incelemesi, müşteri memnuniyet araştırmaları, bütçe planlama, süreklilik testleri gibi) gelecek yılın özel amaçlarını tanımlamaktır.

Beykoz Belediyesi, vatandaşa ve yararlanıcılara katma değerli projeler yaratmakta ve bunu ilgili taraflara sunmaktadır. Bu zincir içinde ürün tedarik, satış ve hizmet kalemleri de yer almaktadır.

Hizmet yönetimi ve gereksinimlerinde ulaşılmak istenen hedef, koşulsuz vatandaş ve yararlanıcı memnuniyetidir. Bu amaçla verilen hizmetlerden sonra periyodik olarak ilgili taraflar memnuniyetini belirlemeye yönelik sorgulama ve ölçme yöntemleri devreye alınmıştır. Beykoz Belediyesi BTHYS politikasıyla uyumlu olarak; vatandaşa ve tüm yararlanıcılara BT hizmetlerini, tek noktadan katma değerli teknoloji çözümleri şeklinde sunmak bir başarı gereğidir. Bunu yaparken, dünyadaki bilişim teknolojilerinin önde gelen liderleri ile çözüm ortaklıklarını geliştirmek ve ülkemizin bilişim sektöründeki uzman kuruluşları ile yakın işbirliği içinde çalışmak ana amaçlardandır. Bunu gerçekleştirmek için eğitimli ve üstün deneyimli kadrosunun sahip olduğu sertifikasyonları geliştirip güçlendirmek istemektedir; böylece hizmette sürekli iyileşmeyi temel almaktadır.

BELEDİYE kendi BTHY' si için, ISO 20000-2011 sertifikasını elde etmeyi ve sürdürülebilir kılmayı taahhüt etmiştir.

Sertifika



INTERNATIONAL CERTIFICATION

BEYKOZ İLÇESİ BELEDİYE BAŞKANLIĞI

kuruluşunun,

GÜMÜŞSUYU MAHALLESİ, KELLE İBRAHİM CADDESİ NO:43
BEYKOZ/İSTANBUL

adresinde,

BELEDİYE HİZMETLERİNİ YÜRÜTEN ALTYAPIYA DESTEK VEREN BİLGİ İŞLEM HİZMETLERİNİN BİLGİ GÜVENLİĞİ

kapsamında,

ISO 20000-1:2011

Bilgi Teknolojisi Hizmetleri Yönetimi

şartlarını sağladığı kanıtlanmıştır.



TGS International
Certification

Sertifika No : I-170424
Belgelendirme Tarihi : 19.08.2017
Düzenleme Tarihi : 19.08.2017
Geçerlilik Tarihi : 18.08.2018
Belge Periyodu : 3 Yıl

Bu belge ile sertifikanın geçerliliği, TGS Belgelendirme kurumlarına uyulması ve yılda en az bir defa yapılacak olan gözetim tetkiki sonuçlarının olumlu geçmesine bağlıdır. Sertifikanın geçerliliği www.tgsbelgelendirme.com adresinden kontrol edilebilir.

TGS ULUSLARARASI BELGELENDİRME TEKNİK KONTROL VE GÖZETİM HİZMETLERİ LTD. ŞTİ.

Şerifali Mh. Tavukçuyolu Cd. No:256/4 Ümraniye/İSTANBUL

Tel: +90 216 327 09 77 (pbx) Faks: +90 216 546 05 70

info@tgsbelgelendirme.com // www.tgsbelgelendirme.com