



YÖNETİM SİSTEM POLİTİKASI

DOKÜMAN KODU	YAYIM TARİHİ	REVİZYON TARİHİ	REVİZYON NO	SAYFA NO
YS.00	03.01.2024	—	00	1 / 2

KALİTE

CO1 olarak; odak noktamız, bilgi teknolojileri alanında kalitemizi sürekli iyileştirmek ve müşteri ihtiyaç ve beklentilerini en üst düzeyde karşılamaktır. Müşterilerimizden gelen tüm geri bildirimleri kalitemizi değerlendirmek ve iyileştirmek için değerli birer araç olarak görürüz.

Hedefe ulaşmak için çizdiğimiz rotada;

- ☞ Müşteri beklentilerini karşılamaya,
- ☞ Ulusal ve uluslararası standartların gerekliliklerini sağlamaya,
- ☞ Kuruluş kültürünün yapı taşı olan çalışanların motivasyonu yüksek, katılımcı, paylaşımcı, inovatif ve kendini sürekli yenileyen ekip üyeleri olmalarını sağlamak için gerekli ortamı sağlamaya,
- ☞ Yasal mevzuat şartlarını karşılamaya,
- ☞ Geleceğe temiz bir dünya bırakmaya

gayret ederiz.

Etik değerlerimiz ve davranış kurallarımız dâhilinde tüm paydaşlarımızla yakın bir ilişki sürdürürüz. Etkili bir tedarikçi ve bayi geliştirme programı sayesinde, istikrarlı bir şekilde yüksek düzeyde hizmet ve ürün aldığımızdan emin oluruz. Zamanında ve doğru miktarda kaliteli ürün teslim etmenin hem harici hem de dâhili olarak etkili iletişim ve uygun bir planlama metodolojisi ile gerçekleşebileceğine inanırız.

Teknolojik gelişmeleri ve yeni müşteri taleplerini en üst seviyede karşılayabilmek için sürdürülebilir bir yönetim stratejisi uyguluyoruz.

BİLGİ GÜVENLİĞİ

CO1 kurumsal bilgiyi son derece değerli bir varlık olarak kabul etmekte, kuruluş faaliyetlerimizin sürdürülebilmesi açısından kritik önem taşıdığını ve uygun bir şekilde korunması gerektiğine inanmaktadır. Buna bağlı olarak MİM Bilgi Teknolojileri, kurumsal bilginin Gizlilik, Bütünlük, Kullanılabilirlik ile ilgili ortaya çıkabilecek riskleri ve bu risklerin etkilerini en aza indirmeyi hedeflemektedir.

Bu hedefi gerçekleştirmek için CO1;

- ☞ Bilgi Güvenliği Standartlarının gerekliliklerini yerine getirmeyi ve ilgili tüm yasal mevzuata uyum sağlamayı,
- ☞ Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi'nin yaşatılması için sürekli iyileştirme fırsatlarının değerlendirmeyi ve çalışmalarını gerçekleştirmeyi,
- ☞ Bilgi güvenliği farkındalığını artırmak için, teknik ve davranışsal yetkinlikleri geliştirecek şekilde eğitimler gerçekleştirmeyi,
- ☞ Bilgi varlıklarına yönelik riskleri sistematik olarak yönetmeyi,
- ☞ Bilgi güvenliğinin ihlaline ilişkin raporlamaların yapılabilmesi ve en kısa sürede aksiyonların alınması amacıyla, gerekli organizasyonel yapı, kaynak ve altyapının oluşturulmasının sağlamayı,
- ☞ Bilgi varlıklarımızı korumak için, mevcut en iyi uygulamaları baz alarak varlıkların saklanması, iletilmesi, değiştirilmesi, erişilmesi, işlenmesi faaliyetlerini kontrol altına almayı, görevler ayrılığı prensibi ile süreç içi kontrollerin kurulmuş olmasını sağlamayı,
- ☞ BGYS konularında resmi kurum, kişiler ve ilgili vatandaşla yapıcı çalışma içinde olmayı,

CO1 olarak; iş sürekliliğimize ve bilgi varlıklarımıza yönelik her türlü riskin yönetilmesi için çalışanlarımıza desteğimiz tamdır.

MÜŞTERİ DENEYİMİ

CO1; müşteri odaklı bir firma olmayı, müşterilerine eşsiz ve mükemmel bir müşteri deneyimi yaşatmayı temel amaç olarak benimser. CO1 kuruluş kültürü ve stratejilerini oluştururken tüm süreçlerinde müşterileri merkeze alır ve sürdürülebilir bilgi teknolojileri hizmeti ile müşterilerinin tüm süreçlerine değer katmayı hedeflemektedir.



YÖNETİM SİSTEM POLİTİKASI

DOKÜMAN KODU	YAYIM TARİHİ	REVİZYON TARİHİ	REVİZYON NO	SAYFA NO
YS.00	03.01.2024	—	00	2 / 2

Bu amaç ve hedefleri gerçekleştirebilmek için CO1;

- Müşterilerin beklentilerinin karşılanması ve aşılması hedefler. Beklentilerin aşılması için, istatistiksel analizler yaparak müşterinin sesine kulak verir.
- Müşteri ile aynı dil konuşulur ve çalışanların her zaman müşteri gibi düşünmesi sağlar.
- Müşterilerimizi dinlemek için, müşterilerimizin erişimine açık geri bildirim mekanizmaları kurar ve müşterilerin öneri ve şikâyetleri ile ilgili analizler yapılarak, her müşteriye en kısa sürede dönüş yapar.

CO1 müşteri ilişkilerini adil, eşit ve tarafsız bir şekilde değerlendirmeyi taahhüt eder.

HİZMET YÖNETİMİ

CO1; var olan süreçleri zenginleştirmek için ISO/IEC 20000-1 ile paralel hale getirmek ve bilgi teknolojileri hizmetlerini geliştirmeyi aşağıdaki hususları taahhüt etmektedir.

- Müşteri odaklı, standartlar ve uygulanabilir mevzuatlara uygun, kullanıcı dostlu yazılımlar geliştirerek müşterilerimizin çalışma hayatını kolaylaştırmak,
- Sürekli olarak Hizmet Yönetimi Sistemi'nin etkinliğini iyileştirmek,
- Güncel teknoloji, eğitilmiş personel ve talep odaklı yaklaşım ile müşteri taleplerini karşılama performansımızı ve ürün hizmet kalitemizi sürekli artırmak,

GİZLİLİK BİLGİ YÖNETİMİ

CO1 olarak ISO 27701:2019 Gizlilik Bilgi Yönetim Sistem Standardı aşağıdaki esasları kuruluş faaliyetlerinde uygulamayı ve sürekli geliştirmeyi taahhüt etmektedir.

- Bilgi güvenliği ve gizlilik farkındalığını artırmak amacıyla teknik ve davranışsal yetkinlikleri geliştirecek eğitimleri gerçekleştirmeyi,
- Bilgi güvenliği ve gizlilik politikalarının geliştirilmesi ve sürdürülmesi sırasında, yürürlükte olan kişisel veri koruma mevzuatını ve/veya düzenlemelerini göz önünde bulundurmamayı,
- Kişisel verilerin işleme amacından daha uzun süre tutulmamayı,
- Kişisel verilerin ele geçirilmesine engel olunması için gerekli tüm idari ve teknik tedbirleri almayı,
- Kişisel verilerin silinmesine ilişkin sözleşme veya yasal gereklilikleri sağlamayı,
- Tüm paydaşları için bilgi güvenliği ve gizlilik farkındalığını oluşturmayı,
- Bilgi varlıklarının gizliliğini, bütünlüğünü, erişilebilirliğini ve kişisel veri güvenliğini sağlamayı,
- Bilgi güvenliği ve gizlilik ile ilgili tüm yasal mevzuat ve sözleşmelere uymayı,
- Bilgiyi yasalara tam uyumlu üretmeyi, erişimini sağlamayı ve saklamayı,

Üzerinde mutabık kalınmış olan hizmet seviye sözleşmelerine uymak hizmet yönetim sistemi politikamızdır.

SAMET YILMAZ

Genel Müdür
03.01.2024