

ISO 20000 Bilgi Teknolojileri Hizmet Yönetim Sisteminin Planı ve Kurulması

2-1 Hizmet Düzeyi (SLA) Yönetim Süreci: Bilgi işlem kaynaklarının ihtiyaç duyulan hizmet performans düzeylerini sağlayabilecek şekilde organize edilmesi ve izlenmesi aktivitelerini yürütmek. Bilgi işlem hizmet kalitesini korumak ve geliştirmek, hizmette kötü performansa neden olan etkenlerin belirlemek ve bunların ortadan kaldırılması için alınması gereken önlemlerin, ortaya çıkan iş gereksinimleri ve maliyet ilişkileri ile birlikte, tespit etmek ve raporlanmasını sağlamak.

2-2 Yeni veya Değişmiş Servislerin Planlanması ve Uygulama Süreci: Şirketin “Servis Kataloğunda yer alan servislerde meydana gelebilecek değişikliklerin ulaşılabilir, anlaşılabilir maliyet ve servis kalitesinde yönetilebilir olduğunu sağlamak. Yeni açılacak servislerin ulaşılabilir, anlaşılabilir maliyet ve servis kalitelerinin yönetilebilirliğinin teyidini vermek.

2-3 Hizmet Sürekliliği Yönetim Süreci: Bilgi işlem hizmetlerinde ortaya çıkabilecek bir kesinti durumunda, hizmeti önceden belirlenmiş süreler içinde tekrar kullanılabilir duruma getirerek şirketin verdiği hizmetlerin iş sürekliliğini artırmak.

2-4 Erişilebilirlik Yönetim Süreci: Şirketin bilgi işlem altyapısının, bilgi işlem hizmetlerinin ve destek organizasyonunun optimize edilerek, şirketin faaliyet hedeflerini karşılayacak optimum bir kullanılabilirlik düzeyi oluşturmak.

2-5 BT Hizmetleri İçin Finans Yönetimi Süreci: Hangi bilgi işlem hizmetinin hangi maliyetlerle elde edildiği, hizmet, aktivite ve kullanıcı başına düşen masrafın ne olduğu gibi konulara açıklık getirir. Finansal Yönetimin bir amacı da bilgi işlem altyapısındaki değişiklik çalışmalarının maliyetleri hakkında yönetime analiz raporları sunmak ve yatırım kararı aşamasında yönetime yardımcı olmaktır.

2-6 Kapasite Yönetimi Süreci: Şirketin bilgi işlem alt yapısını oluşturan kaynakların yönetimine odaklıdır. Kullanılabilir kaynaklar üzerinde bir yetersizlik ortaya çıktığında, gerekli önlemleri alarak bu kaynaklar tarafından desteklenen bilgi işlem hizmetlerinin iş gereksinimlerini karşılayabilir durumda kalmasını sağlamayı amaçlar. Şirketin tüm bilgi işlem kaynaklarının izlenmesinden, kullanımının ölçülmesinden, toplanan verilerin kayıt altına alınmasından, analiz edilmesinden ve raporlanmasını kapsar.

2-7 Bilgi Güvenliği Yönetim Süreci: Şirketin verdiği servis hizmetlerinin sağlandığı sunucu sistemlerin güvenliği, sunucularda tutulan servis kayıtlarının, satın alma bilgilerinin, ihale dokümanlarının, ihale fiyatlarının, ihalelerin alınması, alınan ihalelerden sonra yapılan çalışmalara dair raporların saklanması, erişilebilirliklerinin sağlanması, dokümanların, kayıtların ve veri tabanlarının bütünlüğünün sağlanması, olay ihlallerini tespiti ve sonuçlandırılması ve tüm servis hizmetlerinin gizliliğinin sağlanmasını amaçlar. Bu süreç yalnızca Servis hizmetleri, ihale, proje, konusundaki gizlilik gereksinimlerini karşılamak üzere hazırlanmış olup **ISO 27001** sisteminin bir alt kümesidir.

2-8 İş İlişkileri Yönetim Süreci: Şirketin ihale müşteri ile iletişimi satışı sözleşme imzalanması sözleşmenin feshi vb durumlarda faaliyetlerini nasıl yöneteceği ile ilgilidir.

2-9 Tedarikçi Yönetim Süreci: Şirketin mal ve hizmet ihtiyaçlarının, verimlilik ve karlılık sürdürülebilirlik ve değişiklik ilkeleri doğrultusunda, istenilen miktar, nitelik ve koşullar çerçevesinde en uygun fiyatlarla, iç ve dış piyasalardan karşılanmasına ilişkin esas ve usulleri ve Satın alma sürecinde oluşan değişiklik veya iptal talebinin sonuçlandırılması belirlemektir. Tedarikçilerinin seçiminde ve değerlendirmesinde ve işin yapılması aşamasındaki kontrollerde bir yöntem oluşturmaktır.

2-10 Çağrı Olay Yönetimi Süreci: Normal servis işletimine mümkün olduğunca çabuk geri dönmek ve iş işletimi üzerindeki ters etkiyi en aza indirmek. Bakım anlaşmalı veya per-call çağrılarının sisteme girilmesi, planlama yapılması ve çağrının söz verilen (sözleşmelerle belirlenmiş) sürede çözüme ulaştırmak. Çağrının gelmesinden kapanmasına kadar verilen tüm servis hizmetlerini, yedek parça ve donanım teminlerini kapsar.

2-11 Problem Yönetimi Süreci: Şirketin hizmet verdiği kurumlarda veya kendi BT altyapısı içerisinde, hataların neden olduğu olay ve problemlerin olumsuz etkisini en aza indirmek, bu hatalarla ilgili

olayların yinelenmesini önlemek. Çağrı Merkezinin çözemediği ileri seviye destek gereken yazılım ve donanım arızalarının telefonda çözülmesi ve gerekli durumlarda uzaktan bağlantı yapılarak sorunun giderilmesini, yerinde müdahale gereken çağrılarının ise sahaya aktarılmasını kapsar.

2-12 Konfigürasyon ve Envanter Yönetimi Süreci: Sorumluluk altında bulunan tüm kaynak ve ekipmanların (Şirketin ve hizmet verdiği kurumlar için) ve hizmet süreçleri içinde ihtiyaç duyulan tüm konfigürasyon öğelerinin kontrol altında tutulması. Şirketin BT servis / hizmet yönetiminde kullanılan tüm BT varlıklarının donanım, yazılım, ağ cihazları, mobil haberleşme cihazları, kullanım kılavuzları, garanti belgeleri, servis raporları, kalibrasyon kayıtları vs. tanımlanması, ayrıntılarının tutulması, tarihçesinin izlenmesi ve raporlanmasını kapsar. Şirketin hizmet verdiği kurumların şirketin sorumlu tuttuğu BT envanterlerinin tanımlanması, kurumlar tarafından verilen ayrıntılar dahilinde konfigürasyon bileşenlerinin kırılımlarını Konfigürasyon Veri tabanına işlenmesini kapsar.

2-13 Değişim Yönetimi Süreci: Hizmet verilen kurumların ve şirketin bilgi işlem altyapısına yönelik tüm değişikliklerin standart metod ve prosedürlerin kullanımı ile verimli ve hızlı biçimde gerçekleştirilmesi, Değişim sonucunda ortaya çıkması muhtemel kullanıcı çağrılarının minimize edilerek devam eden hizmet kalitesinin artacak iş yükü nedeni ile düşürülmemesi, Değişikliklerin kontrol altına alınması ve negatif etki yaratmasının engellenmesi, yapılan değişimin sonucunda organizasyonel operasyonları geliştirmesi.

2-14 Sürüm Yönetimi Süreci: Kullanılmakta olan tüm yazılımların, donanımların ve veri iletişim ekipmanlarının sürüm ve güvenlik yamaları vb. dâhil izlenmesi ve ilişkili süreçlere bağlı olarak güncellenmesi.

- Kullanılan yazılımların destek kapsamı içinde geçerli kabul ettiği sürümlerin ve servis yama seviyelerinin kullanılmasının sağlanması.
- Geçerli sürümlerin ve servis yamalarının desteklediği donanım bileşenlerinin güncellenmesi.
- Donanım ve yazılımların kullanılmadan önce istenilen hizmet seviyelerini sağlayacak asgari şartların belirlenmesi.
- Yapılacak değişikliklerin önceden Değişiklik Yönetimi tarafından onaylanması.
- Yazılımların lisans durumlarının takibi
- Sürüm bilgilerinin Değişiklik Yönetimi CMDB veri tabanına ve Konfigürasyon veri tabanına kaydedilmesi.
- Yaygın güncelleme projelerinin etkin ve kontrollü bir biçimde yönetilmesi.
- Yazılım konfigürasyon öğelerinin tüm ana kopyaları Merkezi Yazılım Kütüphanesinde yönetilir.

ISO 20000 standardına göre yukarıda bahsedilen süreçler danışmanlık firması nezaretinde oluşturulur.