VENDEKA 'da Bilgi Teknolojileri Hizmet Yönetim Sistemi Politikası;

- **VENDEKA** olarak Sözleşme ve Müşteri şartlarını eksiksiz yerine getirebilmek için her bir servis süreçlerindeki standartları yakalamak ve servis süreçlerini iyileştirmek için belirlenen görevleri süreç sorumluları ve süreç çalışanları ile gerçekleştirmek.
- Erişebilirlik ile ilgili **VENDEKA** bilgi işlem altyapısının, bilgi işlem hizmetlerinin ve bilgi işlem destek organizasyonunun optimize etmek, **VENDEKA** 'ın faaliyet hedeflerini karşılayacak optimum bir kullanılabilirlik düzeyi oluşturmak.

- Finans, Bütçe ve Muhasebe Yönetimi Süreci ile ilgili bilgi teknolojileri hizmetlerini oluşturan varlıkların ve kaynakların uygun ve ölçülebilir maliyetlerle elde etmek. Hangi bilgi işlem hizmetinin hangi maliyetlerle elde edildiği, hizmet, aktivite ve kullanıcı başına düşen masrafın ne olduğu gibi konulara açıklık getirmek ayrıca bilgi işlem altyapısındaki değişiklik çalışmalarının maliyetleri hakkında yönetime analiz raporları sunmak ve yatırım kararı aşamasında yönetime yardımcı olmak.
- Çağrı (Olay) Yönetimi Süreci ile ilgili Normal servis işletimine mümkün olduğunca çabuk geri dönmek ve iş işletimi üzerindeki ters etkiyi en aza indirgemek. En iyi olası servis kalite seviyesini tutturmak. Bakım anlaşmalı veya per-call çağrıların sisteme girilmesi, planlama yapılması ve çağrının söz verilen (sözleşmelerle belirlenmiş) sürede çözüme ulaştırmak.
- Değişim Yönetim Süreci ile Hizmet verilen kurumların ve **VENDEKA**'ın Bilgi İşlem altyapısına yönelik tüm değişikliklerin standart metot ve prosedürlerin kullanımı ile verimli ve hızlı biçimde gerçekleştirilmek Değişim sonucunda ortaya çıkması muhtemel kullanıcı çağrılarının minimize edilerek devam eden hizmet kalitesinin artacak iş yükü nedeni ile düşürülmemesini sağlamak. Değişikliklerin kontrol altına alınması ve negatif etki yaratmasını engellenmek ve Yapılan değişimin sonucunda organizasyonel operasyonları geliştirmek

- Hizmet Sürekliliği süreci ile Bilgi işlem hizmetlerinde ortaya çıkabilecek bir kesinti durumunda, hizmeti önceden belirlenmiş süreler içinde tekrar kullanılabilir duruma getirmek ve **VENDEKA**'ın verdiği hizmetlerin iş sürekliliğini artırmak.

- Kapasite Yönetim Süreci ile **VENDEKA**' ın bilgi işlem alt yapısını oluşturan bileşenlerin (kaynakların) yönetimine odaklanmak. Kullanılabilir kaynaklar üzerinde bir yetersizlik ortaya çıktığında, gerekli önlemleri alarak bu kaynaklar tarafından desteklenen bilgi işlem hizmetlerinin iş gereksinimlerini karşılayabilir durumda kalmasını sağlamak

- Konfigürasyon ve Envanter Yönetim Süreci ile Sorumluluk altında bulunan tüm kaynak ve ekipmanların (**VENDEKA** ve hizmet verdiği kurumlar için) ve hizmet süreçleri içinde ihtiyaç duyulan tüm konfigürasyon öğelerini kontrol altında tutulmak.

- Problem yönetici süreci ile **VENDEKA**' ın hizmet verdiği kurumlarda veya kendi BT altyapısı içerisinde, hataların neden olduğu olay ve problemlerin olumsuz etkisini en aza indirgemek, bu hatalarla ilgili olayların yinelenmesini önlemek.

- Yeni veya Değişmiş Servislerin Planlanması ve Uygulanması Süreci ile servislerde meydana gelebilecek değişikliklerin ulaşılabilir, anlaşılan maliyet ve servis kalitesinde yönetilebilir olduğunu sağlamak. Yeni açılacak servislerin ulaşılabilir, anlaşılan maliyet ve servis kalitelerinin yönetilebilirliğinin teyidini vermek.
- Bilgi Güvenliği Yönetim Süreci ile tüm hizmet işlemlerinde bilginin gizliliğini, erişebilirliğini, bütünlüğü ve sürekliliği sağlamak.
- Sürüm Yönetimi Süreci ile kullanılmakta olan tüm yazılımların, donanımların ve veri iletişim ekipmanlarının sürüm ve güvenlik yamaları vb dâhil izlenmesi ve ilişkili süreçlere bağlı olarak güncellenmesini sağlayarak birimlerde ve müşterilerde doğru sürümleri kullanmak. Toplu güncellemeleri yönetmek.
- İş ilişkileri Yönetim Süreci ile Müşterileri ve onların islerini anlamaya dayalı hizmet sunucu ve müşteri arasında iyi ilişkiler kurmak ve korumak.
- Tedarikçi Yönetim Süreci ile birimlerin mal ve hizmet ihtiyaçlarının, verimlilik ve karlılık sürdürebilirlik ve değişiklik ilkeleri doğrultusunda, istenilen miktar, nitelik ve koşullar çerçevesinde en uygun fiyatlarla, iç ve dış piyasalardan karşılanmasını sağlamak. Satın alma sürecinde oluşan değişiklik veya iptal talebinin sonuçlandırılması belirlemek, tedarikçilerinin seçiminde ve değerlendirmesinde ve işin yapılması aşamasındaki kontrollerde bir yöntem oluşturmak.
- Var olan Servislerin Planlanması, Değiştirilmesi ve Yeni Servislerin Açılması Süreci servislerde meydana gelebilecek değişikliklerin ulaşılabilir, anlaşılan maliyet ve servis kalitesinde yönetilebilir olduğunu sağlamak. Yeni açılacak servislerin ulaşılabilir, anlaşılan maliyet ve servis kalitelerinin yönetilebilirliğinin teyidini vermek.

Bu bağlamda **VENDEKA** *hizmet yönetim hedefleri;*

· Veri depolama ve iş sürekliliği alanında sektöre yeni dinamikler kazandırarak, gerek kamu sektöründe gerekse özel sektörde öncü ve yeni projelere imza atmak.

· İmza attığı öncü projeler ile Türkiye'de veri depolama ve iş sürekliliği alanını geliştirmek

· İş sürekliliği alanındaki uluslararası alanda gerçekleştirilen sektörel yenilikleri, gelişmeleri ve deneyimleri yerel sektöre kazandırmak.

· Sunduğu toplam çözümler ile her türlü veri depolama ihtiyacına yönelik olarak "Toplam Çözüm" üretebilen bir iş ortağı olarak çalışmak

- Veri depolama ve iş sürekliliği alanındaki her türlü gelişmeyi ve yeniliği dünya ile paralel olarak Türkiye'de uygulayan bir konumda yer almak

Olarak belirlenmiştir.