



ENTEĞRE YÖNETİM SİSTEMLERİ
EL KİTABI
2022

Bu El Kitabından hiçbir bölüm Yönetim Temsilcisi onayı dışında iptal edilemez, değıştirilemez ve çoğaltılamaz, yönetimin onayı olmadan 3. şahıslara verilemez. Bu El Kitabını kullanan birimler bu hususun sağlanmasından sorumludur.

	SÜLEYMAN DEMİREL ÜNİVERSİTESİ EYS El Kitabı	Doküman No	KEK-001
		İlk Yayın Tarihi	22.01.2020
		Revizyon Tarihi	01.11.2022
		Revizyon No	002
		Sayfa No	2 / 35

Revizyon İzleme Tablosu

Rev. No	Rev. Tarihi	Açıklama
00	22.01.2020	İlk Yayın
001	05/03/2021	İçerik Güncellemesi
002	1/11/2022	ISO 9001, ISO 27001, ISO 22301 ve ISO 20000-1 standartları eklenip birleştirilerek Entegre Yönetim Sistemleri El kitabı haline getirilmiştir.

Hazırlayan	Kontrol	Onay
Sürekli İşçi - Merve GÜNEŞ	Öğretim Görevlisi - Gözde BİÇEN	Doktor Öğretim Üyesi - Veli ÇAPALI

	SÜLEYMAN DEMİREL ÜNİVERSİTESİ EYS El Kitabı	Doküman No	KEK-001
		İlk Yayın Tarihi	22.01.2020
		Revizyon Tarihi	01.11.2022
		Revizyon No	002
		Sayfa No	3 / 35

İÇİNDEKİLER

1	KAPSAM.....	5
1.1	AMAÇ	5
1.2	KAPSAM	5
1.3	SORUMLULUKLAR	5
2	ATIF YAPILAN STANDARTLAR.....	5
3	TANIMLAR / KISALTMALAR	6
4	KURULUŞ YAPISI.....	9
4.1	KURULUŞ VE YAPISININ ANLAŞILMASI	9
4.2	İLGİ TARAFLARIN İHTİYAÇ VE BEKLENTİLERİNİN ANLAŞILMASI	11
4.2.1	<i>İlgili Taraflar</i>	<i>11</i>
4.3	ENTEGRE YÖNETİM SİSTEMİNİN KAPSAMININ BELİRLENMESİ	13
4.4	ENTEGRE YÖNETİM SİSTEMİ.....	13
5	LİDERLİK.....	14
5.1.1	<i>Liderlik ve Bağlılık</i>	<i>14</i>
5.1.2	<i>Yönetim Taahhüdü</i>	<i>14</i>
5.2	YÖNERGELER VE POLİTİKALAR.....	15
5.3	KURUMSAL ROLLER, SORUMLULUKLAR VE YETKİLER.....	16
6	PLANLAMA.....	16
6.1	RİSK VE FIRSATLARI BELİRLEME FAALİYETLERİ	16
6.2	ENTEGRE YÖNETİMİ HEDEFLERİ VE HEDEFLERE ULAŞMAK İÇİN YAPILACAK PLANLAR.....	17
6.3	ENTEGRE YÖNETİM SİSTEMİNİN PLANLANMASI.....	17
7	DESTEK.....	17
7.1	KAYNAKLAR	17
7.2	YETERLİLİK.....	18
7.3	FARKINDALIK	18
7.4	İLETİŞİM.....	19
7.5	YAZILI BİLGİLER	19
7.5.1	<i>Doküman Edilmiş Bilgi Oluşturma ve Güncelleme.....</i>	<i>19</i>
7.5.2	<i>Doküman Edilmiş Bilgilerin Kontrolü</i>	<i>20</i>
8	İŞLETİM / OPERASYON.....	21
8.1	İŞLETİMSEL PLANLAMA VE KONTROL.....	21
8.2	İŞ ETKİ ANALİZİ VE RİSK DEĞERLENDİRME	21
8.2.1	<i>Risk Değerlendirmesi</i>	<i>22</i>
8.2.2	<i>Risk İşleme</i>	<i>23</i>
8.2.3	<i>İş Etki Analizi.....</i>	<i>24</i>
8.3	İŞ SÜREKLİLİK STRATEJİSİ	24
8.3.1	<i>Belirleme ve Seçme.....</i>	<i>24</i>

Hazırlayan	Kontrol	Onay
Sürekli İşçi - Merve GÜNEŞ	Öğretim Görevlisi - Gözde BİÇEN	Doktor Öğretim Üyesi - Veli ÇAPALI

	SÜLEYMAN DEMİREL ÜNİVERSİTESİ EYS El Kitabı	Doküman No	KEK-001
		İlk Yayın Tarihi	22.01.2020
		Revizyon Tarihi	01.11.2022
		Revizyon No	002
		Sayfa No	4 / 35

8.3.2	Kaynak Gereksinimlerinin Belirlenmesi	25
8.3.3	Koruma ve Hafifletme	25
8.4	İŞ SÜREKLİLİK PROSEDÜRÜNÜN OLUŞTURULMASI VE UYGULANMASI.....	25
8.4.1	Olay Müdahale Yapısı	25
8.4.2	Uyarı ve İletişim	26
8.4.3	İş Süreklilik Planları.....	27
8.4.4	Kurtarma	27
8.4.5	Uygulama ve Test Etme.....	27
8.5	HİZMET PORTFÖYÜ	28
8.5.1	Hizmet Sunumu	29
8.5.2	Hizmet Seviyesi Yönetimi.....	30
8.5.3	Tedarikçi Yönetimi	30
8.5.4	Talep Yönetimi.....	30
8.5.5	Değişiklik Yönetimi	30
8.5.6	Yeni veya Değişen Hizmetlerin Planlanması	30
9	PERFORMANS DEĞERLENDİRME	32
9.1	İZLEME, ÖLÇME, ANALİZ VE DEĞERLENDİRME	32
9.1.1	İş Süreklilik Prosedürlerinin Ölçülmesi	32
9.2	İÇ TETKİK	33
9.3	YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRMESİ.....	33
10	İYİLEŞTİRME.....	34
10.1	UYGUNSUZLUK VE DÜZELTİCİ FAALİYET	34
10.2	SÜREKLİ İYİLEŞTİRME	35

Hazırlayan	Kontrol	Onay
Sürekli İşçi - Merve GÜNEŞ	Öğretim Görevlisi - Gözde BİÇEN	Doktor Öğretim Üyesi - Veli ÇAPALI

	SÜLEYMAN DEMİREL ÜNİVERSİTESİ EYS El Kitabı	Doküman No	KEK-001
		İlk Yayın Tarihi	22.01.2020
		Revizyon Tarihi	01.11.2022
		Revizyon No	002
		Sayfa No	5 / 35

1 KAPSAM

1.1 Amaç

Entegre Yönetim Sistemleri El Kitabı'nın amacı Süleyman Demirel Üniversitesi Daire Başkanlıkları olarak, ISO 27001 BGYS, ISO 9001 KYS, ISO 20000-1 HYS, ISO 22301 İSYS standartları paralelinde standart gereklilikleri açısından uygulamada kullanılan dokümanları tanımlamak, ilgili politika, prosedür ve kayıtlara referans vererek yönetim sisteminin bütünü oluşturarak bu parçaların yönetim sistemindeki yerlerini ifade etmektir.

1.2 Kapsam

Süleyman Demirel Üniversitesi Daire Başkanlıkları için kurulan ve işletilen Entegre Yönetim Sistemi, insan, altyapı, yazılım, donanım, kullanıcı bilgileri, üçüncü şahıslara ait bilgiler ve finansal kaynaklar olarak sınıflandırdığımız varlıkların tamamını kapsar.

Entegre Yönetim Sistemleri El Kitabı, hizmetin sağlanması için genel politika ve prosedürleri tanımlamaktadır. Kuruluş yapısına, hizmetlerine, paydaş isteklerine, uluslararası standartlara ve yasal şartlara uygun olarak kurulmuştur.

Entegre Yönetim Sistemi, Kapsam ve sınırlarını, kapsam ve bağlamın anlaşılmasını dokümanında belirlemiştir.

Referanslar:

Kapsam ve Bağlamın Anlaşılması

1.3 Sorumluluklar

El Kitabının hazırlanmasından ve ilgili yerlerde kullanılabilir olmasından Yönetim Temsilcisi, onaylanmasından Üst Yönetim sorumludur.

2 ATIF YAPILAN STANDARTLAR

Süleyman Demirel Üniversitesi Daire Başkanlıkları için ;

- Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi oluşturulmasında TS EN ISO/IEC 27001:2017
- Kalite Yönetim Sistemi oluşturulmasında TS EN ISO 9001:2015
- İş Sürekliliği Yönetim Sistemi oluşturulmasında TS EN ISO 22301:2019
- Hizmet Yönetim Sistemi oluşturulmasında TS EN ISO 20000-1 2018 referansları standart alınarak hazırlanmıştır.

Hazırlayan	Kontrol	Onay
Sürekli İşçi - Merve GÜNEŞ	Öğretim Görevlisi - Gözde BİÇEN	Doktor Öğretim Üyesi - Veli ÇAPALI

	SÜLEYMAN DEMİREL ÜNİVERSİTESİ EYS El Kitabı	Doküman No	KEK-001
		İlk Yayın Tarihi	22.01.2020
		Revizyon Tarihi	01.11.2022
		Revizyon No	002
		Sayfa No	6 / 35

3 TANIMLAR / KISALTMALAR

- **BGYS : Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi**
- **KYS: Kalite Yönetim Sistemi**
- **HYS: Hizmet Yönetim Sistemi**
- **İSYS: İş Sürekliliği Yönetim Sistemi**
- **BT : Bilgi Teknolojileri**
- **PUKO : Planla - Uygula - Kontrol Et - Önlem Al**
- **Politika: Kuruluşun üst yönetimi tarafından resmi şekilde belirlenen kuruluş amaç ve yönetimi**
- **Prosedür: Bir faaliyet ya da bir prosesi icra etmek için belirlenen yol**
- **Proses: Girdileri çıktılara dönüştüren birbiri ile ilişkili veya etkileşim içinde olan faaliyetler dizisi.**
- **Ürünler ve Hizmetler: Kuruluş tarafından müşterilerine, alıcılarına ya da kar ortaklarına sağlanan fayda sağlayıcı çıktılar. Örn; yazılım ve danışmanlık hizmetleri, araba sigortası, yasal uygunluk ve kamusal yardım.**
- **Öncelikli Faaliyetler: Bir kesinti sonrası söz konusu kesintinin etkilerini hafifletmek amacı ile öncelik tanınması gereken faaliyetler.**
- **Risk: Hedefler üzerinde meydana gelen belirsizlik etkisi**
- **Risk iştahı: bir kuruluşun takip etmek veya devam ettirmek istediği tür ve orandaki risk**
- **Risk değerlendirmesi: tüm risk tanımlaması, risk analizi ve risk değerlendirme prosesini ifade etmektedir.**
- **Risk yönetimi: kuruluşu risk ile ilgili olarak yönetmek ve kontrol etme ile ilgili koordineli faaliyetler**
- **İş Sürekliliği: Kuruluşun kesintiye yol açan olayları takiben ürün veya hizmetleri önceden tanımlanmış kabul edilebilir seviyelerde sürdürmeye devam etme kapasitesidir.**
- **İş Süreklilik Yönetimi: Kuruluşun karşılaşabileceği potansiyel riskleri tanımlayan ve bu risklerin iş faaliyetlerine etkilerini tanımlayan ve fark edildiği zaman kendi paydaşlarının çıkarını, itibarını, markasını ve değer yaratan faaliyetlerini koruma altına alan etkili bir müdahale kapasitesi ile birlikte kuruluşun dayanıklılığını inşa etmek için bir çerçeve oluşturan veya gerekli kılan bütüncül yönetim prosesidir.**
- **İş Süreklilik Yönetim Sistemi (İSYS): İş sürekliliğini oluşturan, uygulayan, işleten, izleyen, gözden geçiren, devam ettiren ve geliştiren tüm yönetim sisteminin parçası.**
- **İş Süreklilik Planı: Operasyonların kesintiye uğramasına neden olan olayları takiben kuruluşlara daha önceden tanımlanmış bir operasyon seviyesinde müdahale etme, düzeltme, yeniden başlatma ve restore etme konularında kılavuzluk yapan dokümanite prosedürler.**
- **İş Süreklilik Programı: Üst yönetim tarafından desteklenen ve iş süreklilik yönetimini**

Hazırlayan	Kontrol	Onay
Sürekli İşçi - Merve GÜNEŞ	Öğretim Görevlisi - Gözde BİÇEN	Doktor Öğretim Üyesi - Veli ÇAPALI

	SÜLEYMAN DEMİREL ÜNİVERSİTESİ EYS El Kitabı	Doküman No	KEK-001
		İlk Yayın Tarihi	22.01.2020
		Revizyon Tarihi	01.11.2022
		Revizyon No	002
		Sayfa No	7 / 35

uygulamak ve devam ettirmek için uygun biçimde kaynak tahsis edilen sürekli yönetim ve idare prosesi.

- **İş Etki Analizi:** İş kesintisinin neden olduğu faaliyetleri ve bunların etkilerini analiz etme prosesi.
- **Hizmet/Servis:** Müşterinin ulaşmak istediği sonuçlara kolayca erişmesini sağlayarak müşteriye değer sağlama araçları
- **Kuruluş:** Hedeflere ulaşmak amacıyla kendi sorumlulukları yetkileri ve ilişkilerinin olduğu işlevlere sahip kişi veya kişilerden oluşan grup
- **Hizmet Sağlayıcı:** Hizmeti veya hizmetleri yöneten ve müşterilere sunan kuruluş
- **Hizmet Kataloğu:** Bir kuruluşun müşterilerine sunduğu hizmetleri anlatan dokümente edilmiş bilgiler
- **Hizmet Seviyesi Anlaşması (SLA):** Kuruluşla müşteri arasında yapılan hizmetleri ve üzerinde anlaşılan hizmet performanslarını tanımlayan dokümente edilmiş anlaşma
- **Asset/ Varlık:** HYS'nin işletilebilmesi için potansiyel ya da gerçek bir değeri olan herhangi bir varlık
- **Olay:** Bir servisteki beklenmeyen kesinti ya da müşteriye henüz etkilemese de servis kalitesindeki beklenmeyen azalma
- **Bilinen Hata:** Servis üzerindeki etkisi ve çözüm yolu daha önceden yaşanmış ve bilinen problemler
- **Yapılandırma ögesi CI:** bir hizmetin 3 2 15 veya hizmetlerin verilmesi amacıyla kontrol edilmesine ihtiyaç duyulan öge
- **Sürüm:** Bir ya da daha fazla değişikliğin bir sonucu olarak canlı ortama yerleştirilen bir veya daha fazla sayıda yeni veya değişmiş yapılandırma ögesinin bir araya gelmesi
- **Faaliyet:** Bir veya daha fazla ürün ya da hizmet üreten bir kuruluş tarafından (veya onun adına) üstlenilen proses veya prosesler takımı
- **Denetim:** Denetim delillerini elde etmek için ve denetim kriterlerinin ne oranda yerine getirildiğini objektif bir biçimde belirlemek için gerekli olan sistematik, bağımsız ve dokümente proses.
- **İç denetim:** Kuruluşun yönetiminin gözden geçirilmesi ya da diğer dahili amaçlar için ya da organizasyonun kendi uygunluk beyanına temel oluşturabilecek, organizasyonun kendisinin ya da adına bir tarafca düzenlenen tetkik
- **Yürütme:** anahtar ürün ya da servislerinin sürekliliği için iş süreklilik planlarının uygulamaya koyulmasının gerekliliğinin beyan edildiği eylem.
- **Yönetim sistemi:** Bir kuruluşun politika ve hedeflerini ve bu hedeflere ulaşmak için gerekli süreçleri belirlemek için söz konusu kuruluşun birbiri ile ilişkili veya birbiri ile etkileşimde olan unsurları dizisi
- **İlgili taraf paydaş:** Bir karar veya faaliyeti etkileyen veya bu karar veya faaliyetten etkilenen ya da etkilendiğini düşünen kişi ya da kuruluş

Hazırlayan	Kontrol	Onay
Sürekli İşçi - Merve GÜNEŞ	Öğretim Görevlisi - Gözde BİÇEN	Doktor Öğretim Üyesi - Veli ÇAPALI

	SÜLEYMAN DEMİREL ÜNİVERSİTESİ EYS El Kitabı	Doküman No	KEK-001
		İlk Yayın Tarihi	22.01.2020
		Revizyon Tarihi	01.11.2022
		Revizyon No	002
		Sayfa No	8 / 35

- **Yeterlik:** Hedeflenen sonuçlara ulaşmak için bilgi ve yeteneği kullanma kapasitesi.
- **Uygunluk:** Bir şartın sağlanması.
- **Sürekli İyileştirme:** Performansı arttırmak için tekrar eden faaliyet
- **Düzeltilme:** Belirlenen bir uygunsuzluğu ortadan kaldırmak için yapılan eylem
- **Düzeltilici Faaliyet:** Bir uygunsuzluğun nedenini ortadan kaldırmak ve tekrarlanmasını önlemek için yapılan faaliyet.
- **Doküman:** Bilgi ve onu destekleyen ortam
- **Dokümantasyon:** Kuruluş tarafından kontrol edilmesi ve saklanması gereken bilgiler ve bunların yer aldığı araçlardır.
- **Kayıt:** Elde edilen sonuçların beyanı veya yapılan faaliyetlerin kanıtları
- **Etkinlik:** Planlanan faaliyetlerin ne kadarının yapıldığı ve planlanan sonuçların ne kadarının elde edildiğidir.
- **Olay:** Belirli bir dizi koşulların ortaya çıkması veya değişmesi
- **Tatbikat:** Kuruluş içindeki bir performansla yönelik olarak eğitim, değerlendirme, uygulama ve geliştirme prosesleri
- **Kaza:** Olma ihtimali bulunan, kesinti, kayıp, acil durum veya krize neden olabilen durum
- **Altyapı:** Bir kuruluşun işletimi için ihtiyaç duyulan tesis, ekipman ve hizmet sistemi
- **Kabul Edilebilir Maksimum Çıktı (MAO) - KESK:** Bir ürün ya da hizmeti sunmama ya da bir faaliyeti yerine getirmeme neticesinde meydana çıkan ve olumsuz etkilerinin kabul edilebilmesi için gerek duyulan zaman.
NOT: Aksaklığın tolere edilebilir maksimum süresi
- **Kabul Edilebilir Maksimum Kesinti Periyodu (MTPD) – MKESK :** Bir ürün ya da hizmeti sunmama ya da bir faaliyeti yerine getirmeme neticesinde meydana çıkan ve olumsuz etkilerinin kabul edilemez sayılması için gerek duyulan zaman
NOT: Kabul edilebilir maksimum kayıp.
- **Ölçüm:** Bir değeri belirleme prosesi.
- **Minimum İş Süreklilik Hedefi (MBCO) :** Bir kesinti sırasında kendi iş hedeflerine ulaşmak için kuruluş tarafından kabul edilebilir minimum hizmet seviyesi
- **Kurtarma Noktası Hedefi (RPO):** Bir faaliyette kullanılan bilginin faaliyetin yeniden başlatılmasını sağlamak için restore edildiği nokta. NOT: Ayrıca ‘maksimum veri kaybı’ olarak da adlandırılmaktadır.
- **Kurtarma süresi hedefi (RTO):**
 - ürün ya da hizmetin yeniden başlatılması gereken veya
 - faaliyetin yeniden başlatılması gereken veya
 - kaynakların kurtarılması gereken bir olayı izleyen süre.
- **Şart:** Beyan edilen, genel olarak kast edilen ya da zorunlu olan ihtiyaç veya beklenti
- **Kaynaklar:** Kuruluşun işletim yapmak ve hedeflerini elde etmek üzere kullanmak için

Hazırlayan	Kontrol	Onay
Sürekli İşçi - Merve GÜNEŞ	Öğretim Görevlisi - Gözde BİÇEN	Doktor Öğretim Üyesi - Veli ÇAPALI

	SÜLEYMAN DEMİREL ÜNİVERSİTESİ EYS El Kitabı	Doküman No	KEK-001
		İlk Yayın Tarihi	22.01.2020
		Revizyon Tarihi	01.11.2022
		Revizyon No	002
		Sayfa No	9 / 35

hazır bulundurması gereken tüm varlıklar, insan kaynağı, kapasite, bilgi, teknoloji (fabrika ve ekipman dahil), tesis, tedarik ve bilgiler (elektronik ortamda olsun ya da olmasın).

- **İzleme:** Bir sistem, proses veya bir faaliyetin durumunu belirleme
- **Test etme:** Ölçme prosedürü; bir şeyin varlığını, niteliğini veya doğruluğunu belirleme aracı
- **Karşılıklı Yardım Anlaşması:** Birbirine destek olmak amacı ile iki veya daha fazla kuruluş arasında daha önceden yapılmış olan anlaşma.
- **Uygunsuzluk:** Bir koşulun yerine getirilmemesi.
- **Hedef:** Elde edilmesi gereken sonuç
- **Kuruluş:** Kendi hedeflerini gerçekleştirmek için sorumlulukları, yetkileri ve ilişkileri ile kendi fonksiyonları bulunan kişi veya grup
- **Dış Kaynak Kullanımı (Eylem):** Harici bir kuruluşun, bir kuruluşun fonksiyon ya da prosesini yerine getirdiği bir anlaşma yapılması.
- **Performans:** ölçülebilir sonuç
- **Performans Ölçümü:** Ölçülebilir sonuçları belirleme prosesi.
- **Personel:** Kuruluş için ve kuruluş kontrolünde çalışan kişiler
- **Üst yönetim:** Kuruluşu en üst seviyede yöneten ve kontrol eden kişi veya grup
- **Doğrulama:** Koşulların yerine getirildiğini gösteren kanıtlar ile teyit etme
- **Çalışma ortamı:** İşin yapıldığı koşullar dizisi

4 KURULUŞ YAPISI

4.1 Kuruluş ve Yapısının Anlaşılması

Kurumumuz vermeyi taahhüt ettiği hizmetlerde, yasal ve mevzuat şartlarının gerektirdiği düzeyde Bilgi Güvenliği, İş Sürekliliği, Hizmet Yönetimi ve Kalite Yönetimi ile faaliyetlerini yürütmeyi hedeflemektedir.

Bu anlamda Kurumumuzun hizmet verme kapasitesini belirleyen, etkileyen iç ve dış konular şunlardır:

- *Bilişim Sektörü*
- *İç kaynaklardan sağlanan personel,*
- *Tedarikçilerden alınan hizmetler,*
- *Kurumumuz paydaşları,*
- *Kurumumuzun alt yapısı ve teknolojik olanakları,*
- *Doğal Afetler,*
- *Finansal Kaynaklı Konular*
- *Paydaş Memnuniyeti*

Hazırlayan	Kontrol	Onay
Sürekli İşçi - Merve GÜNEŞ	Öğretim Görevlisi - Gözde BİÇEN	Doktor Öğretim Üyesi - Veli ÇAPALI

	SÜLEYMAN DEMİREL ÜNİVERSİTESİ EYS El Kitabı	Doküman No	KEK-001
		İlk Yayın Tarihi	22.01.2020
		Revizyon Tarihi	01.11.2022
		Revizyon No	002
		Sayfa No	10 / 35

- *Üst Yönetimin Politikaları*
- *Kurumun çalışma kültürü*
- *Çalışanların kuruma bağlılığı*
- *Eğitim Faaliyetleri*
- *İç İletişim Yöntemleri*
- *Hedef ve Stratejilerin gerçekleşme durumu*

Yukarıda belirtilen konular Kurumumuz bünyesinde BGYS, KYS, İSYS ve HYS'yi oluştururken, uygularken ve sürdürürken göz önünde bulundurulmakta ve sürekli gözden geçirilmektedir.

Kurumumuz yapısı,

- a) Kalite Yönetim Birimi tarafından yapılan değerlendirme toplantılarında, kurumumuzun faaliyetleri, fonksiyonları, hizmetleri, ürünleri, paydaşları, tedarik zincirleri, ilgili taraflar ile ilişkileri ve bilgi güvenliği olaylarına, kesintiye yol açan bir olay ile ilgili potansiyel etkiler yol açan bir durum ile ilgili potansiyel etkiler gözden geçirilir ve ortaya çıkartılan konular doğrultusunda İş Sürekliliği Planı ve Risk Değerlendirme Planı' nın da dokümante edilir.
- b) Oluşturulan bu İş Sürekliliği Planı kurumun kritik servis ve süreçlerine değinilmesi için temel referans noktası sağlar. Yönetim Sistemleri Ekibi tarafından İş Sürekliliği Planında belirtilen konular doğrultusunda Risk Yönetim ve Değerlendirme Prosedürüne göre olası kesinti senaryolarına karşı Risk analizi yapılır.
- c) Kurumumuzun Risk Yönetim Stratejisi, potansiyel riskler dahil Kritiklik Seviyeleri vb. hususlar **Risk Yönetimi Prosedüründe** açıkça ifade edilmiştir.

Bilgi Güvenliği, Kalite Yönetimi, Hizmet Yönetimi ve İş Sürekliliği İçeriği/Yapısı belirlenirken Kurumumuz aşağıdakileri yerine getirmiştir:

1. Hedefler belirlenmiş ve ilgili taraflara duyurulmuş,
2. Riske neden olan belirsizlikleri yaratan dahili ve harici faktörler tanımlanmış,
3. Kurumumuzun risk potansiyeli göz önünde bulundurarak risk kriterleri belirlenmiş,
4. Yönetim Sistemlerinin amacı tanımlanmıştır.

Referanslar:

İş Sürekliliği Planı
Risk ve Fırsatları Değerlendirme Planı
İş Sürekliliği ve Acil Durum Prosedürü
Risk Yönetim Prosedürü

Hazırlayan	Kontrol	Onay
Sürekli İşçi - Merve GÜNEŞ	Öğretim Görevlisi - Gözde BİÇEN	Doktor Öğretim Üyesi - Veli ÇAPALI

	SÜLEYMAN DEMİREL ÜNİVERSİTESİ EYS El Kitabı	Doküman No	KEK-001
		İlk Yayın Tarihi	22.01.2020
		Revizyon Tarihi	01.11.2022
		Revizyon No	002
		Sayfa No	11 / 35

4.2 İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerinin Anlaşılması

Kurumumuz EYS 'yi kurarken, tüm paydaşların ihtiyaç ve beklentileri yasal ve mevzuat şartları açısından ve hizmetin gerektirdiği şartlar açısından, Kalite Yönetim Birimi tarafından yapılan **toplantılar** ile Risk Değerlendirme ve İş Etki Analizi gözden geçirilir. Risk ve Fırsatları Değerlendirme Planının da tüm ilgili riskler, etkileriyle birlikte tanımlanmıştır. İş Sürekliliği Planında tüm ilgili konuları, servislerin kritiklik durumlarını, teknolojik alt yapıyı, güçlü ve zayıf yanları ile birlikte olası kesinti etkileriyle birlikte tanımlar ve doküman eder.

- Güvenli Yazılım Üretimi
- Özlük dosyalarının korunması
- Tedarikçi bilgilerinin 3. Taraflarla paylaşılmaması
- Güvenlik farkındalığının sağlanması
- Güvenli kablolama
- Güvenli bilgi sistemleri
- Finansal bilgilerin korunması

Referanslar:

İş Sürekliliği Planı

Risk ve Fırsatları Değerlendirme Planı

4.2.1 İlgili Taraflar

Paydaşlar	Çalışanlar	Hizmet Alanları	Temel Ortaklar	Stratejik Ortaklar	Kural Koyucular
Rektörlük	H	H	H		H
İdari Birimler	H	B	B		
Akademik Birimler	H	H	H		
Akademik Personel	H	H	H		
Öğrenciler	H	H		H	
İdari Personel	H	H	H		
Diğer Üniversiteler		B		B	
TÜBİTAK/ULAKBİM		H		H	H
YÖK			H		H
ÖSYM				B	

Hazırlayan	Kontrol	Onay
Sürekli İşçi - Merve GÜNEŞ	Öğretim Görevlisi - Gözde BİÇEN	Doktor Öğretim Üyesi - Veli ÇAPALI

	SÜLEYMAN DEMİREL ÜNİVERSİTESİ EYS El Kitabı	Doküman No	KEK-001
		İlk Yayın Tarihi	22.01.2020
		Revizyon Tarihi	01.11.2022
		Revizyon No	002
		Sayfa No	12 / 35

Özel Sektör, Vakıflar		H		B	
Mezunlar		H			
Diğer Kamu Kurum		B		B	

Her zaman (H), Bazen (B) ile ifade edilmiştir.

Paydaş Adı	İç	Dış	Önem Derecesi - Beklentiler	Etki Derecesi	Önceliği
Bilgi İşlem Çalışanları	X				
Bilgi İşlem Yönetim Birimleri	X				
Rektörlük	X		Stratejik karar ve politikalarımızda yönlendirme etkileme	Yüksek	Yüksek
İdari Birimler	X		İdari ve Akademik iş süreci ortaklığı	Yüksek	Yüksek
Akademik Birimler	X		Akademik iş süreci ortaklığı	Düşük	Düşük
Akademik Personel	X		Akademik iş sürecinde hizmet sunumu	Yüksek	Yüksek
Öğrenciler	X		Eğitim-öğretim sürecinde hizmetlerimizden yararlanma, etkilendirme	Yüksek	Yüksek
İdari Personel	X		İdari iş sürecinde hizmet sunumu	Yüksek	Yüksek
Diğer Üniversiteler		X	Kurumlar arası ortaklık ve dayanışma	Orta	Orta
TÜBİTAK / ULAKBİM		X	Stratejik Karar ve Politikalarımızda yönlendirme etkileme	Yüksek	Yüksek
YÖK		X	Stratejik Karar ve Politikalarımızda yönlendirme etkileme	Yüksek	Yüksek
ÖSYM		X	Stratejik Karar ve Politikalarımızda yönlendirme etkileme	Yüksek	Yüksek
Özel Sektör, Vakıflar		X	Kurumlar arası ortaklık ve dayanışma	Orta	Orta
Mezunlar		X	Hizmetlerimizden yararlanma ve etkilendirme	Düşük	Düşük
Diğer Kamu Kurum ve Kuruluşlar		X	Kurumlar arası ortaklık ve dayanışma	Düşük	Düşük

Hazırlayan	Kontrol	Onay
Sürekli İşçi - Merve GÜNEŞ	Öğretim Görevlisi - Gözde BİÇEN	Doktor Öğretim Üyesi - Veli ÇAPALI

	SÜLEYMAN DEMİREL ÜNİVERSİTESİ EYS El Kitabı	Doküman No	KEK-001
		İlk Yayın Tarihi	22.01.2020
		Revizyon Tarihi	01.11.2022
		Revizyon No	002
		Sayfa No	13 / 35

4.3 Entegre Yönetim Sisteminin Kapsamının Belirlenmesi

Kurumumuz EYS’ nin kapsamını, sınırlarını ve uygulanabilirliğini belirlerken, **Kalite Yönetim Birimi** Değerlendirme Toplantılarından çıkan sonuçlardan yararlanmış tüm ilgili tarafların ihtiyaç ve beklentilerini dikkate almıştır. Kapsama ait bilgiler bu el kitabının Kapsam bölümünde paylaşılmıştır.

Kurumumuz kapsam bölümünde;

- EYS kapsamında yer alacak olan organizasyon bölümlerini belirlemiş,
- Kurumumuz misyonunu, hedeflerini, dahili ve harici yükümlülüklerini (ilgili taraflar ile ilgili olanlar dahil) ve yasal ve düzenleyici sorumlulukları göz önünde bulundurarak EYS şartlarını belirlemiş,
- EYS kapsamında yer alan ürün, servis ve hizmetler ve tüm ilgili faaliyetleri tanımlamış,
- İlgili tarafların ihtiyaç ve beklentilerini dikkate almış, (Paydaşlar, tedarikçiler, iş ortakları)
- Yazılım Geliştirme ve Network hizmetinin sağlanması, (Bakım, geliştirme, destek hizmetleri)
- EYS kapsamını Kurumumuzun büyüklüğüne, yapısına ve karmaşıklığına göre tanımlamıştır.

Kurumumuz kapsam dışında tutulan alan, bölüm, organizasyon ve faaliyete yönelik bilgileri paylaşmış, herhangi bir hariç tutmada bunu gerekçeleri ile birlikte açıklamıştır. Söz konusu kapsam dışı bırakma, risk değerlendirmesi ve geçerli yasal veya düzenleyici koşullar ile belirlendiği şekilde; EYS şartlarını sağlayan iş ve operasyonların gizlilik, bütünlük ve sürekliliğini sağlamak için kuruluşun kapasite ve sorumluluklarını etkilememesi temeline uygulanmasına dikkat edilmiştir.

Referanslar:

Kapsam ve Bağlamının Anlaşılması

Bu bağlamda;

- “Süleyman Demirel Üniversitesi Daire Başkanlıkları Yükseköğretim idari hizmetler kapsamında kullanılan kurumsal iş Süreçleri Yönetimi bazında tüm donanım ve yazılımları, bunlara ait destek bakım hizmetleri dâhilindeki operasyonel ve organizasyonel süreç sorumlularını, tüm fiziksel, elektronik ve kişisel bilgi varlıklarını ” kapsar.

4.4 Entegre Yönetim Sistemi

Kurumumuz TS EN ISO/IEC 27001:2017, TS EN ISO 9001:2015, TS EN ISO 22301:2019 ve TS EN ISO 20000-1 2018 standartları paralelinde ihtiyaç duyulan prosesler ve

Hazırlayan	Kontrol	Onay
Sürekli İşçi - Merve GÜNEŞ	Öğretim Görevlisi - Gözde BİÇEN	Doktor Öğretim Üyesi - Veli ÇAPALI

	SÜLEYMAN DEMİREL ÜNİVERSİTESİ EYS El Kitabı	Doküman No	KEK-001
		İlk Yayın Tarihi	22.01.2020
		Revizyon Tarihi	01.11.2022
		Revizyon No	002
		Sayfa No	14 / 35

bunların etkileşimi dahil bir EYS oluşturmuş, oluşturulan EYS kurallarını uygulamakta, sürdürmekte ve sürekli olarak iyileştirmektedir

5 LİDERLİK

5.1.1 Liderlik ve Bağlılık

Kurumumuz Üst yönetimi EYS kurulmasında ve uygulanmasında liderlik etmekte, EYS uygulamalarına üst düzeyde katılım sağlamaktadır.

Üst Yönetim kendi içinde, EYS kurulmasında ve uygulanmasında görev alacak EYS Temsilcisi ataması yapmıştır.

Referanslar:

Kurum Kalite Kurulu Atama Yazısı

5.1.2 Yönetim Taahhüdü

Kurumumuz Üst Yönetimi, aşağıdakileri yerine getirerek EYS ile ilgili liderlik ve taahhüdünü göstermektedir:

Bu doğrultuda Kurumumuz Üst Yönetimi:

- Politika ve hedeflerin oluşturulmasını ve Kurumumuzun stratejik yönelimi ile uyumlu olmasını sağlamakta,
- Entegre Yönetim Sistemi şartlarının Kurumumuzun iş süreçlerine entegrasyonu için çaba harcamakta,
- Entegre Yönetim Sistemi için ihtiyaç duyulan personel, finansal, teknolojik ve bilgi kaynaklarının bulunmasını sağlamakta,
- Yapılan toplantı, eğitim, panel vb. her fırsatta etkili bir Entegre Yönetim Sisteminin önemine vurgu yapmakta ve EYS şartlarına üst düzeyde uymakta,
- EYS 'nin hedeflenen sonuçları elde etmesi için çalışmakta,
- Çalışanları ve ilgili tarafları EYS 'nin etkinliğine katkıda bulunmaları için yönlendirmekte ve desteklemekte,
- Sürekli iyileştirmeyi teşvik etmekte ve
- Yönetimin görevlendirdiği diğer yöneticilerin çalışmalarını desteklemektedir.

Üst yönetim EYS 'nin uygulanmasındaki yükümlülüğünün gereğini:

- Politika belirleyerek,
- Hedeflerinin belirlenmesini sağlayarak,
- Entegre Yönetimi için Görevleri, Sorumlulukları Ve Yeterlilikleri belirleyerek ve

Hazırlayan	Kontrol	Onay
Sürekli İşçi - Merve GÜNEŞ	Öğretim Görevlisi - Gözde BİÇEN	Doktor Öğretim Üyesi - Veli ÇAPALI

	SÜLEYMAN DEMİREL ÜNİVERSİTESİ EYS El Kitabı	Doküman No	KEK-001
		İlk Yayın Tarihi	22.01.2020
		Revizyon Tarihi	01.11.2022
		Revizyon No	002
		Sayfa No	15 / 35

- EYS 'nin uygulanmasında ve devam ettirilmesinde tanımlanacak olan doğru yetki ve yeterliliğe sahip YS Temsilcisini atayarak yerine getirmektedir.
- Hizmet Yönetim Sistemi için kaynakların sağlanması yönetim tarafından politikada taahhüt edilmiştir.

Kurumumuz Üst yönetiminin EYS ile ilgili temel görevleri aşağıdaki gibi özetlenebilir:

- Risk Yönetimi Prosedürüne uygun olarak, riskleri kabul etme ve kabul edilebilir risk seviyeleri için kriterler tanımlama,
- İş Sürekliliği ve Acil Durum Prosedürüne uygun olarak, uygulama ve test etme/tatbikatlara aktif bir şekilde katılma,
- Hizmet yönetim süreçlerinin yönetilmesi
- İç Tetkik Prosedürüne uygun olarak iç denetimlerinin yapılmasını sağlamak,
- YGG Prosedürüne uygun olarak yönetim gözden geçirmelerini yürütmek ve
- Sürekli iyileştirme taahhüdünü göstermek.

Referanslar:

Organizasyon Şemaları

Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi Politikaları Yönergesi

Bilgi ve İletişim Varlıkları Kullanım Yönergesi

EYS Rol ve Sorumlulukları (Organizasyon El Kitabı/Görev Tanımları)

Risk Yönetimi Prosedürü

İş Sürekliliği Ve Acil durum Yönetimi Prosedürü

İç Tetkik Prosedürü

YGG Prosedürü

İş Sürekliliği Planı

Hizmet Yönetimi Süreci

5.2 Yönergeler ve Politikalar

Kurumumuz Üst Yönetimi, aşağıdakileri yerine getirerek EYS ile ilgili liderlik ve taahhüdünü göstermektedir:

Kurumumuz Üst yönetimi:

- Kurumumuzun kuruluş amacına uygun olan,
- Entegre Yönetim hedeflerini belirlemek için bir çerçeve sunan,
- Uygulanabilir koşulları yerine getirme taahhüdünü içeren,
- EYS 'nin sürekli gelişme taahhüdünü içeren.

Hazırlayan	Kontrol	Onay
Sürekli İşçi - Merve GÜNEŞ	Öğretim Görevlisi - Gözde BİÇEN	Doktor Öğretim Üyesi - Veli ÇAPALI

	SÜLEYMAN DEMİREL ÜNİVERSİTESİ EYS El Kitabı	Doküman No	KEK-001
		İlk Yayın Tarihi	22.01.2020
		Revizyon Tarihi	01.11.2022
		Revizyon No	002
		Sayfa No	16 / 35

Bir EYS yönergesi ve/veya politikası belirlemiş ve dokümente etmiştir. Politika, YGG toplantılarında ve önemli değişiklikler olduğunda uygunluk için sürekli gözden geçirilmektedir.

Bu politika kurum ve birim içerisinde ortak paylaşım klasöründe çalışanlara duyurulmuştur. ilgili tarafların erişimine <https://bidb.sdu.edu.tr/tr/entegre-kalite-yonetim-sistemleri/politika-14964s.html> linkinde erişime açılmıştır.

Referanslar:

Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi Politikaları Yönergesi
Bilgi ve İletişim Varlıkları Kullanım Yönergesi
Entegre Yönetim Sistemleri Politikası

5.3 Kurumsal Roller, Sorumluluklar ve Yetkiler

Kurumumuz, Üst yönetimi, EYS ile ilgili görevler için sorumlu ve yetkililerin atanmasını sağlamakta ve bunun kurum içinde uygun iletişim kanalları ile duyurulmasını sağlamaktadır.

Referanslar:

Yönetim Temsilcisi Görev Tanımı

6 PLANLAMA

6.1 Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri

Kurumumuz EYS ile ilgili planlama yaparken, daha önceden yapılan Risk analizi ve ilgili tarafların beklentilerini göz önünde bulundurmaktadır.

Kurumumuz Üst Yönetimi, EYS'nin hedeflenen çıktılara ulaşmasını sağlamak, istenmeyen sonuçları önlemek veya azaltmak ve sürekli iyileştirmeyi sağlamak için belirlenen Risklere ve muhtemel fırsatlara yönelik olarak planlama yapar. Kurumumuz bünyesindeki riskler ve fırsatlara yönelik alınan tedbirlere Bilgi Güvenliğine, İş Sürekliliğine, Hizmet Yönetimine ve Kalite Yönetimine yönelik planları, gerektiğinde oluşturulan proses/prosedürler, talimatlar ile operasyonel olarak kontrol etmekte, ve sonuçlarını **Risk Yönetim Prosedürü** 'ne göre değerlendirmektedir.

Kurumumuz risk ve fırsatları belirlerken; faaliyetlerin sistem prosesleri içerisinde nasıl entegre edileceği, uygulamanın nasıl yapılacağı ve bu faaliyetlerin etkinliğinin nasıl değerlendirileceği hususları göz önünde bulundurulmaktadır.

Referanslar:

Hazırlayan	Kontrol	Onay
Sürekli İşçi - Merve GÜNEŞ	Öğretim Görevlisi - Gözde BİÇEN	Doktor Öğretim Üyesi - Veli ÇAPALI

	SÜLEYMAN DEMİREL ÜNİVERSİTESİ EYS El Kitabı	Doküman No	KEK-001
		İlk Yayın Tarihi	22.01.2020
		Revizyon Tarihi	01.11.2022
		Revizyon No	002
		Sayfa No	17 / 35

Risk Yönetimi Prosedürü

6.2 Entegre Yönetimi Hedefleri ve Hedeflere Ulaşmak İçin Yapılacak Planlar

Kurumumuz Üst yönetimi, Entegre yönetimi ile ilgili hedefleri yıllık olarak belirlemekte ve hedefleri Hedefler listesi içerisinde dokümanla etmekte ve ilgili fonksiyon ve seviyelerde kurum içinde iletilmesini sağlamaktadır.

Kurumumuzun hedefleri belirlenirken;

- Yönerge ve/veya politika ile tutarlı olmasına
- Kabul edilebilir minimum seviyede ürün ve hizmetlerin sağlanmasına,
- Hedeflerin ölçülebilir olmasına,
- Geçerli koşulları dikkate almasına,
- Hedeflerin izlenmesine ve gerekli olduğu takdirde güncellenmesine dikkat edilmektedir.

Kurumumuz hedeflerini gerçekleştirmek için her bir hedefle ilgili:

- Ne yapılacağı,
- Ne gibi kaynaklara ihtiyaç duyulacağı,
- Kimin sorumlu olacağı,
- Ne zaman tamamlanacağı ve
- Sonuçların nasıl değerlendirileceği gibi bilgilerin Hedefler Listesinde bulunması sağlamaktadır.

Referanslar:

Hedefler Listesi

6.3 Entegre Yönetim Sisteminin Planlanması

Entegre Yönetim (BGYS, HYS, İSYS, KYS) Planının uygulanması ve sürekliliği üst yönetim tarafından garanti altına alınmıştır.

7 DESTEK

7.1 Kaynaklar

Kurumumuz, EYS' nin oluşturulması, uygulanması, sürdürülmesi ve sürekli olarak iyileştirilmesi için ihtiyaç duyulan Personel, Yazılım, Ekipman, Bilgi ve Finans vb. kaynakları belirlemekte ve sağlamaktadır. Kuruluşun yönetim sistemi planlama ve uygulamasında ana icra ve koordinasyon görevi Kalite Yönetim Birimine aittir.

Yönetim, hedefleri, süreç performans ölçümleri, iç denetim sonuçları, değişen iş gereksinimleri ve yasal düzenlemeleri takip ederek, yönetim gözden geçirme faaliyetlerini

Hazırlayan	Kontrol	Onay
Sürekli İşçi - Merve GÜNEŞ	Öğretim Görevlisi - Gözde BİÇEN	Doktor Öğretim Üyesi - Veli ÇAPALI

	SÜLEYMAN DEMİREL ÜNİVERSİTESİ EYS El Kitabı	Doküman No	KEK-001
		İlk Yayın Tarihi	22.01.2020
		Revizyon Tarihi	01.11.2022
		Revizyon No	002
		Sayfa No	18 / 35

gerçekleştirir. Yönetim sisteminin hedeflerine uygun ve etkin biçimde sürdürülmesini, sistemin iyileştirilmesini temin etmek için gerekli kaynakları sağlar. Kaynakların sağlanması politika ile garanti altına alınır.

Referanslar:

EYS Atama Yazısı

Yönetim Gözden Geçirme Prosedürü

EYS Politikası

7.2 Yeterlilik

Kurumumuz, çalışan personelin performansını etkileyen yeterliliklerin neler olduğunu belirlemekte ve bu yeterlilikleri ilgili **Görev Tanımlarında** dokümente etmektedir.

Yeterlilik kriterlerine göre gerektiğinde, **Hizmet İçi Eğitim Prosedürü** paralelinde ihtiyaç duyulan eğitimler sağlamakta, sağlanan eğitimlerin etkinliği değerlendirilmektedir.

Her yıl üst yönetim eğitim ihtiyaçlarını belirler. Tespit edilen eğitim ihtiyaçlarının kurum bünyesinde yapıp yapılamayacağına Daire Başkanı karar verir ve eğitim planı hazırlanır. Eğitim faaliyetlerinin sürekliliğini sağlayan ve Yönetim Sistemi ile ilgili faaliyetleri uygulayan tüm personelin, yıllık eğitim planına göre hazırlanmış eğitim programlarına uygun olarak eğitimleri sağlanır.

İşe yeni başlayan personel için ‘Oryantasyon Eğitimi’ uygulanmaktadır.

Referanslar:

Hizmet İçi Eğitim Prosedürü

Eğitim Kayıtları

7.3 Farkındalık

Süleyman Demirel Üniversitesi personeli; EYS politikasının, ilgili amaçların ve dolayısıyla stratejik amaç ve hedeflerin, yönetim sistemi şartlarının yerine getirilmediği durumlarda müdahil olması gerektiğinin farkındadır.

Kurumumuz kontrolü altındaki çalışanlara, **Hizmet İçi Eğitim Prosedürü** paralelinde ihtiyaç duyulan eğitimleri sağlamakta, sağlanan eğitimlerin etkinliğini değerlendirilmekte paralelinde aşağıdaki konular hakkında farkındalık eğitimleri verilmekte ve kayıtları muhafaza edilmektedir: Farkındalık faaliyetleri en az aşağıdakiler içermektedir.

- EYS Politikası
- Gelişmiş Entegre yönetim performansının faydaları dahil EYS’ nin etkin olması

Hazırlayan	Kontrol	Onay
Sürekli İşçi - Merve GÜNEŞ	Öğretim Görevlisi - Gözde BİÇEN	Doktor Öğretim Üyesi - Veli ÇAPALI

	SÜLEYMAN DEMİREL ÜNİVERSİTESİ EYS El Kitabı	Doküman No	KEK-001
		İlk Yayın Tarihi	22.01.2020
		Revizyon Tarihi	01.11.2022
		Revizyon No	002
		Sayfa No	19 / 35

için yapılacak katkılar,

- EYS şartlarına uymamanın doğuracağı sonuçlar.

Referanslar:

Hizmet İçi Eğitim Prosedürü

Eğitim Kayıtları

7.4 İletişim

Kurumumuz EYS ile ilgili dahili ve harici iletişimlerini, İletişim Prosedürüne göre yerine getirmektedir.

Bu anlamda prosedür

- Ne zaman iletişime geçileceği,
- kiminle iletişime geçileceği,
- Kimin İletişim Kuracağı ve
- İletişimin hangi süreçten etkileneceği

Konularında izlenecek yolu anlatmaktadır.

Kuruluş içi ve kuruluş dışı iletişim için ayrıca “İletişim Talimatı” da tanımlanmıştır.

Referanslar:

İletişim Prosedürü

İletişim Talimatı

7.5 Yazılı Bilgiler

Kurumumuz EYS Standardı paralelinde hazırlanması gereken dokümantasyonu, Kurumumuzun büyüklüğü, faaliyetlerimizin türü, proses, ürün ve hizmetleri, proseslerin ve etkileşimlerinin karmaşıklığı ve çalışanlarımızın vasıfları ölçüsünde hazırlamıştır, uygulamalara yönelik gereklilikleri yerine getirmektedir.

7.5.1 Dokümante Edilmiş Bilgi Oluşturma ve Güncelleme

Kurumumuz bünyesinde herhangi bir doküman oluşturulurken ve/veya daha önceden oluşturulmuş bir doküman güncellenirken Doküman Hazırlama ve Kontrol Prosedürü ’ndeki hususlara göre hareket edilir.

Her bir dokümana ait Başlık, Revizyon, Tarih, Hazırlayan, Onaylayan vb. hususlara dikkat edilir. Yönetim Temsilcisinin bilgisi olmadan doküman oluşturulamaz ve/veya yayından kaldırılamaz.

Hazırlayan	Kontrol	Onay
Sürekli İşçi - Merve GÜNEŞ	Öğretim Görevlisi - Gözde BİÇEN	Doktor Öğretim Üyesi - Veli ÇAPALI

	SÜLEYMAN DEMİREL ÜNİVERSİTESİ EYS El Kitabı	Doküman No	KEK-001
		İlk Yayın Tarihi	22.01.2020
		Revizyon Tarihi	01.11.2022
		Revizyon No	002
		Sayfa No	20 / 35

Referanslar:

Doküman Hazırlama ve Kontrol Prosedürü

7.5.2 Dokümante Edilmiş Bilgilerin Kontrolü

EYS 'de kullanılan tüm dokümanlar, kayıtlar ve raporlar sorumluları tarafından kontrol edilir, onaylanır ve dokümanın cinsine göre belirlenen konumlarda ve dosyalarında gizlilik derecelerine, bütünlük ve erişilebilirlik kıstaslarına uygun olarak saklanır.

Dokümanlarda bulunan bilgiler, EYS içerisindeki faaliyetlerin göstergesidir ve yapacağımız geliştirme çalışmalarına da yol gösterici niteliktedir. Bu nedenle de dokümanların hazırlanması, kontrollü onayı, gözden geçirilmesi, sınıflandırılması, revizyonu, dağıtımı, imha edilmesi, sorumluları ve muhafazası konularını içeren prosedürler hazırlanmış ve uygulamaya sokulmuştur.

Kurumumuzda oluşturulan ve kullanılan dokümanlar aşağıdaki gibi sınıflandırılabilir:

- Politikalar
- Hedefler
- Risk Değerlendirme Planları
- Prosedürler,
- İş Süreklilik Planları
- Talimatlar,
- Prosesler,
- İş Akışları,
- Raporlar,
- Listeler
- Dış Kaynaklı Dokümanlar
- Formlar,
- El Kitabı
- Görev Tanımları

Bu madde kapsamında ISO 27001, ISO 9001, ISO 22301, ISO 20000-1 Standartlarının bu sistemi uygulayanlardan istediği yazılı bir doküman oluşturulmuştur ve **Doküman Hazırlama ve Kontrol Prosedürü** olarak yayımlanarak yürürlüğe girmiştir.

BGYS paralelinde yapılan uygulamaların delili niteliğindeki kayıtların saklanması, okunabilir olarak kalması ve korunması gibi hususların işlendiği **Kayıtların Kontrolü Prosedürü** de oluşturulmuş ve yürürlüğe konulmuştur.

Referanslar:

Doküman Hazırlama ve Kontrol Prosedürü

Hazırlayan	Kontrol	Onay
Sürekli İşçi - Merve GÜNEŞ	Öğretim Görevlisi - Gözde BİÇEN	Doktor Öğretim Üyesi - Veli ÇAPALI

	SÜLEYMAN DEMİREL ÜNİVERSİTESİ EYS El Kitabı	Doküman No	KEK-001
		İlk Yayın Tarihi	22.01.2020
		Revizyon Tarihi	01.11.2022
		Revizyon No	002
		Sayfa No	21 / 35

Kayıtların Kontrolü Prosedürü

8 İŞLETİM / OPERASYON

8.1 İşletimsel Planlama ve Kontrol

Kurumumuz, paydaşlarımızın arzu ettiği hizmeti alabilmeleri, kaliteden ödün vermeden paydaş memnuniyetini sağlamak için gerekli olan süreçleri belirlemiş ve uygulamaya koymuştur. Süreçlerin planlanması ve geliştirilmesi için sürekli iyileştirme anlayışının bütün birimlerde uygulanacak şekilde geliştirilmesini sağlamıştır. Süreçlerin belirleyicisi, kurumsal politika, hedefler, hizmet alanların ihtiyaç ve beklentileri ile yasalarca hizmet için belirlenmiş olan şartlardır.

Hizmet gerçekleştirme PUKÖ (Planla, Uygula, Kontrol Et, Önlem Al) döngüsüne uygun olarak sağlanmış ve bu doğrultuda yapılan faaliyetler için yetki ve sorumluluklar belirlenmiştir. Ayrıca hizmetlere yönelik gerekli doğrulama, geçerli kılma, izleme metot ve kriterleri belirlenmiş olup, kayıtları düzenli olarak tutulmaktadır.

Kurumumuz, **Risk Yönetim Prosedürü** uygulamaları sonucu ortaya çıkan riskler ve fırsatları için kabul edilebilir seviyede olmayan riskler için de Bilgi Güvenliği Planları ile kontrol tedbirlerini belirlemekte, kontrolleri uygulamakta, kontrollerin etkinliğini Risk Yönetimi Prosedürü ile izlemektedir.

Referanslar:

Risk Yönetimi Prosedürü

İş Sürekliliği Planı

8.2 İş Etki Analizi ve Risk Değerlendirme

Kurumumuz, kesintiye yol açabilecek durumların etkilerini belirlemek amacıyla İş Sürekliliği ve Acil Durum Prosedürü paralelinde İş Sürekliliği Planını yapar. İş etki analizinde ortaya çıkan kritik süreç, sistem ve uygulamalara yönelik olarak, prosedür paralelinde risk değerlendirmelerini göz önünde bulundurarak İş Sürekliliği Planları yapar.

Kurumumuz tarafından İş Etki Analizi ve Risk Değerlendirmeleri yapılırken şunlara dikkat edilir:

- İş Etki Analizi, değerlendirmenin içeriğindeki kriterleri tanımlar ve kesinti meydana getiren olayların potansiyel etkisini İş Etki Analizinde belirtilen kriterlere ve seviyelere göre belirler ve değerlendirmeleri bu belirlenen seviyelere göre yapar.
- İş Etki Analizi yaparken, yasal otorite nezdinde uymakla yükümlü olunan yasal ve diğer koşullar dikkate alınır.
- İş etki analizi ve risk değerlendirmesinin sonuçları, üst yönetime açık bir şekilde raporlanır.

Hazırlayan	Kontrol	Onay
Sürekli İşçi - Merve GÜNEŞ	Öğretim Görevlisi - Gözde BİÇEN	Doktor Öğretim Üyesi - Veli ÇAPALI

	SÜLEYMAN DEMİREL ÜNİVERSİTESİ EYS El Kitabı	Doküman No	KEK-001
		İlk Yayın Tarihi	22.01.2020
		Revizyon Tarihi	01.11.2022
		Revizyon No	002
		Sayfa No	22 / 35

- İş etki analizinde ve risk değerlendirmeden ortaya çıkan bilgiler iş sürekliliğini etkileyecek herhangi bir değişiklik halinde güncellenir. İş etki analizinin ve risk değerlendirme sonuçlarının gizliliğine ilişkin şartlar üst yönetim tarafından sağlanır.
- Risk Değerlendirme yaparken, belirlenen tehditlere yönelik olarak sistematik değerlendirme ve derecelendirme yapılır ve ortaya çıkan risklerin maliyetlerine yönelik de bilgiler raporlanır.
- Risk Değerlendirme; proseslerde, teknolojiye, personel yetkinliğinde hiçbir değişiklik olmaması halinde yılda en az bir defa tekrar gözden geçirilerek riskler güncellenmektedir.
- Kuruluşumuza yeni bir teknoloji alt yapısı kurulduğunda, yazılım değişikliklerinde, personel değişikliklerinde oluşabilecek bilgi güvenliği riskleri Risk Değerlendirme Planında tekrar değerlendirilerek riskler için önleyici faaliyetler başlatılır.

Referanslar:

Risk ve Fırsatları Değerlendirme Planı

İş Sürekliliği Planı

İş Sürekliliği ve Acil Durum Prosedürü

Risk Yönetimi Prosedürü

8.2.1 Risk Değerlendirmesi

Risk değerlendirme yaklaşımı iş ve yasal düzenlemelerden kaynaklanan gereksinimlerin varlık envanterinin oluşturulması safhasında belirlenmesini temin edecek biçimde geliştirilmiş ve uygulanmaktadır. Risk kabul kriterleri ve kabul edilebilir risk seviyeleri "**Risk Yönetim Prosedürü**" 'nde ifade edilmiştir. Tanımlanan risk değerlendirme metodolojisi ISO 31000 standardı esas alınarak hazırlanmış olup karşılaştırılabilir ve yeniden üretilebilir değerlendirme sonuçlarının üretilmesini destekleyecek niteliktedir.

EYS kapsamında bulunan bilgi varlıkları risk profilleri dikkate alınarak risk analizini pratik kılacak gruplar halinde dokümanite edilir. Bilgi varlıklarının sahipleri tanımlanır. Her bir varlık (veya gruplanmış varlık) için gizlilik, bütünlük ve erişilebilirlik değerleri bir bilgi güvenliği riskinin gerçekleşmesi durumunda oluşabilecek etkiler değerlendirilerek belirlenir. Bilgi varlıklarına yönelik tehditler, oluşturulmuş olan tehdit listesindeki tehditler gözden geçirilerek ancak bu tehditlerle kısıtlı kalmadan değerlendirilir. Her bir varlık tehdit çifti için risk doğurabilecek açıklıklar belirlenir.

Olası risk senaryosu bazında "Risk Yönetimi Prosedürü" 'nde belirtildiği üzere her bir varlık - tehdit - zafiyet üçlüsü için; tehdidin olumsuz etkileyebileceği varlık bilgi güvenliği ihtiyaçları (gizlilik, bütünlük, erişilebilirlik) belirlenir. Tehdit olasılığı tehdidin geçmişte

Hazırlayan	Kontrol	Onay
Sürekli İşçi - Merve GÜNEŞ	Öğretim Görevlisi - Gözde BİÇEN	Doktor Öğretim Üyesi - Veli ÇAPALI

	SÜLEYMAN DEMİREL ÜNİVERSİTESİ EYS El Kitabı	Doküman No	KEK-001
		İlk Yayın Tarihi	22.01.2020
		Revizyon Tarihi	01.11.2022
		Revizyon No	002
		Sayfa No	23 / 35

yaşanma deneyimine, mevcut konjonktüre ve varlığın konum ve niteliğine bağlı olarak tahmin edilir. Zafiyet düzeyi ilgili risk senaryosu için geçerli bilgi güvenliği kontrollerinin yeterliliği ve varlığın içsel özellikleri dikkate alınarak tahmin edilir. Tüm bu faktörler "**Risk Yönetimi Prosedürü**" 'nde belirtilen ölçekler kullanılarak sayısallaştırılır ve prosedürde belirtilen sayısal formüller kullanılarak risk büyüklükleri hesaplanır. Risk değerlerinin hesaplanması sonrasında kabul edilebilir ve edilemez riskler ayrıştırılır.

Belirlenen risklere karşı izlenecek strateji her bir risk için ISO 27001 standardında belirtilen 4 strateji arasından seçilir. Riskin azaltılması veya ortadan kaldırılması için öncelikle kabul edilebilir seviye üzerindeki riskler ele alınır, ancak maliyet olarak etkin kontrollerin uygulanabileceği kabul edilebilir seviyedeki riskler için de gerekli kontroller uygulanabilir.

Referanslar:

Risk Yönetim Prosedürü

8.2.2 Risk İşleme

Her bir risk ile ilgili ISO 27001 kontrolleri risk değerlendirme tablosunda ve Risk İşleme Planında belirtilir.

Kabul edilebilir risk seviyesinin üzerindeki tüm riskler için risk işleme planı Risk ve Fırsatları Değerlendirme Planında oluşturularak risk sorumluları tarafından süreç takip edilmektedir. Yeni değerlendirilen her kabul edilebilir risk seviyesinin üstündeki riskler için risk işleme planı oluşturularak riskler bertaraf edilmektedir.

Risk Değerlendirme Tablosu 'nda seçilen risk stratejisi ve uygulanması planlanan risk işleme planı sonrasında hedeflenen artık risk değerleri değişmesi planlanan tehdit olasılığı ve zafiyet düzeyine bağlı olarak hesaplanır. Yönetime yapılan bir sunum ile risk değerlendirmesi ve risk işleme planı ile ilgili yönetimin görüşü alınır ve artık risklerin resmen onaylanması sağlanır.

Risk işleme planına dahil edilen kontroller, Düzeltici İyileştirici Faaliyet Planı 'na dahil edilir, hedeflenen bitiş tarihleri ve sorumluları belirlenir. Uygulanması için maddi kaynak gereken kontroller için kurumsal bütçeleme süreci işletilerek gerekli kaynaklar bütçelenir. Risk işleme planı ve diğer düzeltici faaliyetlerin uygulanması Yönetim Temsilcisi koordinasyonunda ilgili yöneticiler tarafından takip edilir.

Referanslar:

Risk Yönetim Prosedürü

Hazırlayan	Kontrol	Onay
Sürekli İşçi - Merve GÜNEŞ	Öğretim Görevlisi - Gözde BİÇEN	Doktor Öğretim Üyesi - Veli ÇAPALI

	SÜLEYMAN DEMİREL ÜNİVERSİTESİ EYS El Kitabı	Doküman No	KEK-001
		İlk Yayın Tarihi	22.01.2020
		Revizyon Tarihi	01.11.2022
		Revizyon No	002
		Sayfa No	24 / 35

8.2.3 İş Etki Analizi

Kurum, İş Sürekliliği ve Acil Durum Prosedürüne göre hazırlamış olduğu, iş etki analizlerinde kurtarma hedeflerini (RTO) tanımlar. İşte bu tanımlanan kurtarma hedeflerine (RTO) dayalı, kesintiye yol açan bir olayı yönetmek ve faaliyetlerini sürdürmek için iş süreklilik prosedürlerini oluşturur, uygular ve sürdürür.

Kurum, süreklilik ve düzeltme öncelikleri, hedef ve amaçları belirlemek için resmi ve dokümanlı İş Sürekliliği ve Acil Durum Prosedürü paralelinde yerine getirir. Bu prosedür paralelinde etki ölçümleri yapılır, iş etki analizleri uygulanır ve sürdürülür. İş Etki Analizinde ürün ve hizmetleri destekleyen kesintiye yol açan faaliyetlerin etkileri değerlendirilir.

İş etki analizinde aşağıdaki bilgiler yer alır:

- Servis ve hizmetlerin sağlanmasını destekleyen tüm teknolojik alt yapı ve faaliyetler tanımlanır.
- Bu faaliyetlerin yapılmadığı takdirde performansa etkisini tanımlayan etki değerlendirilmeleri yapılır.

Kesintinin etkilerinin kabul edilemez olduğu süreler (MTPD=MAO) dikkate alınır, bu seviyelere göre belirlenen kabul edilebilir minimum seviyede bu faaliyetlere yeniden başlamak için öncelikli çerçeve ortaya konulur

Referanslar:

İş Sürekliliği ve Acil Durum Prosedürü

8.3 İş Süreklilik Stratejisi

8.3.1 Belirleme ve Seçme

Kurumumuz İş Sürekliliği açısından kabul edilemez seviyelerde ortaya çıkan riskler için, uygun stratejileri belirler ve seçer. Bu stratejiler belirlenirken ve seçilirken, iş etki analizi ve risk değerlendirme sonuçlarından yararlanır.

Kurumumuzun öncelikli iş süreklilik stratejisinin dayandığı temel:

- Kritik servisleri, hizmetleri korumak,
- Kurtarma öncelikli faaliyetleri ve bunların bağlı oldukları ve destekledikleri faaliyetleri dengelemek, sürdürmek, kaldığı yerden devam ettirmek ve
- Kesintinin etkilerini hafifletmek, müdahalede bulunmak ve yönetmektir.
- Stratejinin belirlenmesinde faaliyetlerin yeniden başlatılması için öncelikli zaman çerçevesinin onayı (MTPD, RTO, RPO) yer alır.

Hazırlayan	Kontrol	Onay
Sürekli İşçi - Merve GÜNEŞ	Öğretim Görevlisi - Gözde BİÇEN	Doktor Öğretim Üyesi - Veli ÇAPALI

	SÜLEYMAN DEMİREL ÜNİVERSİTESİ EYS El Kitabı	Doküman No	KEK-001
		İlk Yayın Tarihi	22.01.2020
		Revizyon Tarihi	01.11.2022
		Revizyon No	002
		Sayfa No	25 / 35

8.3.2 Kaynak Gereksinimlerinin Belirlenmesi

Kurumumuzun seçili stratejileri uygulamak için insan, bilgi ve veri, bina, çalışma ortamı, tesis, ekipman, bilgi iletişim sistemleri, ulaşım, finansal kaynak ve ortaklar gibi kaynak gereksinimlerini belirler stratejinin seçiminde göz önünde tutar.

8.3.3 Koruma ve Hafifletme

Risk değerlendirme sonuçlarına göre, risk İşleme gerektiren tanımlanmış riskler için Kurum:

- a) Kesinti ihtimalini azaltan,
- b) Kesinti süresini kısaltan ve
- c) Kesintilerin kurumun kritik servis ve hizmetlerine olan etkisini sınırlandıran özelliklere sahip tedbirler alır ve uygular. Risk değerlendirme sonuçlarına göre kurum kendi risk iştahına göre uygun risk işlemleri seçer ve uygular.

8.4 İş Süreklilik Prosedürünün Oluşturulması Ve Uygulanması

Kurum, İş Sürekliliği ve Acil Durum Prosedürüne göre hazırlamış olduğu, iş etki analizlerinde kurtarma hedeflerini (RTO) tanımlar. İşte bu tanımlanan kurtarma hedeflerine (RTO) dayalı, kesintiye yol açan bir olayı yönetmek ve faaliyetlerini sürdürmek için iş süreklilik prosedürlerini oluşturur, uygular ve sürdürür.

Kurum faaliyetlerin sürekliliğini ve kesintiye yol açan bir olayın yönetimini sağlamak için prosedürler hazırlanır ve hazırlanan prosedürler doğrultusunda iş süreklilik stratejileri uygulanır.

Kurum, İş Süreklilik Prosedürünü oluştururken ;

- a) uygun dahili ve harici iletişimi sağlayan,
- b) bir kesinti esnasında acilen alınması gereken tedbirlere özel,
- c) beklenmeyen tehditlere ve değişen dahili ve harici koşullara tepki verebilecek esneklikte,
- d) operasyonları muhtemel kesintiye uğratabilecek olayların etkisine odaklanan,
- e) belirlenen varsayımlara ve karşılıklı bağımlılık analizine dayanarak geliştirilen,
- f) uygun hafifletme stratejilerinin uygulanması ile sonuçları en aza indirecek kadar etkili olan özelliklere sahip olmasını hedefler.

Referanslar:

İş Sürekliliği ve Acil Durum Yönetimi Prosedürü

8.4.1 Olay Müdahale Yapısı

Kurum, bir olayı yönetecek ve olay anında kriz yönetimi dahil kritik kararları alacak üst düzeyde Kriz Yöneticisi ve Ekibi atar. Kriz Yöneticisi, altında olaya müdahale edebilecek yapıda

Hazırlayan	Kontrol	Onay
Sürekli İşçi - Merve GÜNEŞ	Öğretim Görevlisi - Gözde BİÇEN	Doktor Öğretim Üyesi - Veli ÇAPALI

	SÜLEYMAN DEMİREL ÜNİVERSİTESİ EYS El Kitabı	Doküman No	KEK-001
		İlk Yayın Tarihi	22.01.2020
		Revizyon Tarihi	01.11.2022
		Revizyon No	002
		Sayfa No	26 / 35

Acil Durum Müdahale takım üyelerinden oluşur ve her bir takım üyesinin yedekleri dâhil atamaları yapılır. Kurum bünyesinde Kriz Yöneticisi aynı zamanda Acil Durum Müdahale Ekibi'nin de başı olarak tanımlanır.

Kurum herhangi bir olay anında, gerekli sorumluluk, yetki ve yeterlik sahibi personeli kullanarak kesintiye yol açan bir olaya müdahale etmek için gerekli prosedürleri ve yönetim yapısını oluşturur, olay durumunda izlenecek faaliyetleri yürütür.

Kurum Olay Yönetim Yapısı, herhangi bir müdahale gerektiren olayla karşılaştığında;

- resmi müdahalenin başlamasını gerekli kılan etki eşiklerini tanımlar,
- kesintiye yol açan olay ve muhtemel etkisinin yapısını ve büyüklüğünü değerlendirir,
- uygun bir iş süreklilik müdahalesini çalıştırır,
- müdahalenin aktivasyon, operasyon, koordinasyon ve komunikasyonu için proses ve prosedürleri içerir,
- etkileri en aza indirmek amacı ile kesintiye yol açan olayı yönetmek için proses ve prosedürleri destekleyen kaynakları sağlar,
- medya dahil ilgili taraflar ve yetkililer ile irtibata geçecek prosedürleri içerir.

8.4.2 Uyarı ve İletişim

Kurum, herhangi bir olaya etkili bir müdahaleyi ve ilgili tarafların koordinasyonunu sağlar. İletişimin etkin bir şekilde sağlanması için de İletişim Prosedürünü uygular.

Bu anlamda Olay Yönetiminde: bir olayın tespit edilmesinde, bildiriminde, izlenmesinde, ilgili taraflara bildiriminde, iletişim kayıtlarının tutulması ve saklanması belirlenmiş prosedüre göre hareket edilir. Kurum bünyesinde herhangi bir olay durumunda Kriz Yöneticisine bildirim ancak atanmış sorumlu kişiler yapılabilir. Kurum, kendisini ilgilendirebilecek herhangi bir acil durumda doğal afet, yangın, sel, yıldırım vb. durumları hükümete bağlı AFAD (Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı) izlemekte ve İş Süreklilik yapısını ilgilendiren durumları takip etmektedir.

Kurum herhangi bir kesintiye yol açan bir olay sırasında iletişim araçlarını sağlayacak tedbirleri alır, iletişimi kesintisiz olarak sağlayacak şekilde çalışmalar yapar.

Referanslar:

İletişim Prosedürü

İletişim Talimatı

Acil Durum ve Müdahale Planı

Hazırlayan	Kontrol	Onay
Sürekli İşçi - Merve GÜNEŞ	Öğretim Görevlisi - Gözde BİÇEN	Doktor Öğretim Üyesi - Veli ÇAPALI

	SÜLEYMAN DEMİREL ÜNİVERSİTESİ EYS El Kitabı	Doküman No	KEK-001
		İlk Yayın Tarihi	22.01.2020
		Revizyon Tarihi	01.11.2022
		Revizyon No	002
		Sayfa No	27 / 35

8.4.3 İş Süreklilik Planları

Kurum, kesintiye yol açan bir olaya müdahale etmek ve faaliyetlerini İş Etki Analizi kapsamında, Risk Değerlendirme Planlarında ve Hedeflerinde belirtildiği şekilde önceden belirlenmiş bir zaman çerçevesi içinde devam ettirmek ve kurtarmak için İş Süreklilik ve Acil Durum Prosedürü paralelinde İş Süreklilik Planları hazırlar. Hazırlanan bu planlar herhangi bir ihtiyaç halinde bunları kullanacak olanların ihtiyaçlarını karşılayacak yapıda ve yalınlıkta anlaşılır dokümanlardan oluşur.

Herhangi bir olay anında Kriz Yöneticisi, İş Süreklilik planın da belirtilen olaya müdahale seviyelerinde aktifleştirmek ve müdahaleyi başlatmakla yetkili kılınmıştır.

İş Süreklilik Planları, kurumun öncelikli servis ve hizmetlerine İş Etki Analiz Kapsamında, Risk İşleme Planlarında ve Hedeflerinde belirtildiği şekilde önceden belirlenmiş bir zaman çerçevesi içinde (MTPD, RTO, RPO da) nasıl devam edeceği veya bunların nasıl kurtarılacağına ilişkin detayları içerisinde barındıracak açıklıkta oluşturulur.

Referanslar:

İş Sürekliliği Planı

8.4.4 Kurtarma

Kurum bir olay sonrası normal iş koşullarını desteklemek için uygulanan geçici tedbirlerden sonra iş faaliyetlerini kurtarmak ve iş faaliyetlerine yeniden dönmek için spesifik İş Sürekliliği Planı hazırlanır ve uygulanır.

8.4.5 Uygulama ve Test Etme

Kurum, kendi iş süreklilik hedefleri ile tutarlı olmasını sağlamak amacı ile belirli periyotlarda iş süreklilik prosedürlerini uygular ve test eder. Kurum tatbikat ve testleri planlarken bunların kapsam ve hedeflerine uygun olmasını göz önünde bulundurur ve İş Süreklilik yapısını olumlu yönde etkileyecek tatbikat ve testleri uygulamaya alır. Tatbikat ve test planları, açıkça tanımlanmış amaç ve hedefler ile iyi planlanmış gerçeğe uygun senaryolara dayanır.

İş sürekliliği uygulamalarında, operasyonlarda herhangi bir kesintisinin meydana gelmemesi için gerekli özen ve dikkat gösterilir.

Tatbikatlar sonrası gelişmeleri uygulamak için sonuçları, tavsiyeleri ve tedbirleri içeren uygulama sonrası resmi raporlar üretilir ve kayıtları muhafaza edilir.

Kurum bünyesinde yapılan tatbikatlar, sürekli iyileştirmeyi teşvik kapsamında incelenir ve planlanan aralıklarda ve kurum içinde önemli değişiklikler olduğunda ya da çalışılan ortamda önemli değişiklikler olduğunda yürütülür.

Hazırlayan	Kontrol	Onay
Sürekli İşçi - Merve GÜNEŞ	Öğretim Görevlisi - Gözde BİÇEN	Doktor Öğretim Üyesi - Veli ÇAPALI

	SÜLEYMAN DEMİREL ÜNİVERSİTESİ EYS El Kitabı	Doküman No	KEK-001
		İlk Yayın Tarihi	22.01.2020
		Revizyon Tarihi	01.11.2022
		Revizyon No	002
		Sayfa No	28 / 35

Referanslar:

İş Sürekliliği Yönetim Süreci

8.5 Hizmet Portföyü

➤ Sistem ve Ağ Yönetimi Hizmeti

- Ağ Erişimi Kısıtlama İşlemleri
- Kablosuz Ağ Kayıt
- VPN Hizmeti
- Yerleşke İnternet Erişimi
- Yerleşke Kablolu Ağ Erişimi
- Yerleşke Kablosuz Ağ Erişimi
- Kablosuz İnternet Hizmeti
- Yerleşke Ağı Kullanım İstatistikleri
- Office365 Hizmetleri
- Microsoft Teams
- Web Alanı Barındırma Hizmetleri
- Ağ Erişimi Kısıtlama İşlemleri
- Kullanıcı Şifresi Yenileme (Web)
- Dosya Paylaşım Hizmeti (FTP)
- Bilgi güvenliği denetimi hizmetleri
- Bulut Hizmeti

➤ Yazılım ve Web Geliştirme Hizmeti

- Elektronik Belge Yönetim Sistemi
- Etkinlik Takip Sistemi
- Karthı Geçiş Sistemi
- Online Ödeme Sistemi
- SDÜ Kimlik Sistemi
- Aile Kimlik Kartı
- Evrak Bilgi Yönetim Sistemi
- İnsan Kaynakları Başvuru Sistemi
- Personel Bilgi Sistemi
- Enstitü Öğrenci Bilgi Başvuru Sistemi
- SDÜ Mobil
- Aday Öğrenci Portalı
- Link Kısaltma Uygulaması
- Duyuru Yönetim Sistemi
- Hastane Ana Sayfa
- Hastane Personel Sayfası
- İhale Yayın Sistemi
- SDÜ Ana Sayfa
- SDÜ Birim Sayfaları (Taslak Sistemi)

Hazırlayan	Kontrol	Onay
Sürekli İşçi - Merve GÜNEŞ	Öğretim Görevlisi - Gözde BİÇEN	Doktor Öğretim Üyesi - Veli ÇAPALI

	SÜLEYMAN DEMİREL ÜNİVERSİTESİ EYS El Kitabı	Doküman No	KEK-001
		İlk Yayın Tarihi	22.01.2020
		Revizyon Tarihi	01.11.2022
		Revizyon No	002
		Sayfa No	29 / 35

- *SDÜ International Sayfası*
- *Kurumsal İzleme ve Değerlendirme Sistemi*
- *SduNet*
- *Üniversite Bilgi Yönetim Sistemi (UBYS)*
- *Sıkça Sorulan Sorular*
- *HGS Sistemi*
- *Topluluk Etkinlik Gelir / Gider Takip Sistemi*
- *Spor Tesisleri ve Havuz Otomasyonu*
- *Sürekli Eğitim Merkezi Personel Belgelendirme Sistemi*
- *Topluluk Üyelik Başvuru Sistemi*
- *Uluslararası Öğrenci Sınav Başvuru Sistemi*
- *Haber Portalı Sistemi*
- *Özel Yetenek Sınavları Başvuru Sistemi*
- *Araştırma ve Yenilikçilik Direktörlüğü Sayfası*
- *Akademik Bilgi Sistemi*
- *Alakart Sipariş Sistemi*
- *Stok Takip Sistemi*
- *Askıda Yemek Sistemi*
- *Kiosk Programı*

➤ **E-Posta Hizmeti**

- *E-posta erişim hizmetleri (pop3, imap)*
- *Web üzerinden e-posta erişimi*

➤ **Teknik Destek Hizmeti**

- *Talep Takip ve Destek Sistemi*
- *İşletim Sistemi ve Program Yükleme Hizmeti*
- *Bilgisayar Bakım Onarım*
- *Yazıcı-Tarayıcı Hizmeti*
- *Parça Arıza Bildirimi*
- *Yerinde Servis Hizmeti*
- *Demirbaş Düşüm Raporu*
- *Toplantı ve Etkinlik Hizmeti*
- *Laboratuvar Bakım Hizmeti*

8.5.1 Hizmet Sunumu

Kurumumuzun sunduğu ürün ve hizmetlerin kontrollü şartlar altında gerçekleştirilebilmesi için gereken süreçleri belirlemiş, faaliyetlerin gerçekleştirilmesine yönelik talimatlar, iş akış şemaları oluşturmuştur. Hizmetleri gerçekleştiren personelin yeterlilik şartları belirlenmiştir. Bu süreçleri izleyerek, ölçerek ve hedef koyarak kontrolünü sağlamaktadır.

Bilgi İşlem Daire Başkanlığı tarafından paydaşlarımıza verdiğimiz hizmetlerimiz birim web sayfasında duyurulmuştur. Aşağıdaki linkten hizmetlerimizin detaylarına ulaşabilirsiniz

Hazırlayan	Kontrol	Onay
Sürekli İşçi - Merve GÜNEŞ	Öğretim Görevlisi - Gözde BİÇEN	Doktor Öğretim Üyesi - Veli ÇAPALI

	SÜLEYMAN DEMİREL ÜNİVERSİTESİ EYS El Kitabı	Doküman No	KEK-001
		İlk Yayın Tarihi	22.01.2020
		Revizyon Tarihi	01.11.2022
		Revizyon No	002
		Sayfa No	30 / 35

➤ <https://bidb.sdu.edu.tr/tr/hizmetlerimiz/hizmetlerimiz-11411s.html>

8.5.2 Hizmet Seviyesi Yönetimi

Hizmet Seviyesi yönetimi Hizmet Düzeyi Yönetimi (SLM) Sürecine uygun olarak gerçekleştirilir.

Referanslar:

Hizmet Düzeyi Yönetimi (SLM) Süreci

8.5.3 Tedarikçi Yönetimi

Tedarikçilerle olan ilişkiler Satın Alma ve İhale Prosedürüne uygun olarak gerçekleştirilir.

Referanslar:

Satın Alma ve İhale Prosedürü

8.5.4 Talep Yönetimi

Kurumumuz, hizmetlere ilişkin mevcut talepleri belirler ve gelecekteki talepleri tahmin etmeye çalışır. Ayrıca oluşturulan Talep Takip ve Destek Sistemi ile de paydaşlardan gelen taleplere geri dönüş yapılır.

Referanslar:

Talep Takip ve Destek Sistemi

8.5.5 Değişiklik Yönetimi

Kurumumuz, Değişiklik yönetiminin kontrolü altında olan konfigürasyon öğeleri ve Hizmet ya da paydaşlar üzerinde önemli etkiler yapma potansiyeline sahip değişikliklerin belirlenmesi için kriterleri belirleyen “Değişiklik Yönetimi prosedürü” belirlemiştir ve uygulamaktadır. Tüm değişiklik talepleri kayıt altına alınır ve sınıflandırılır

Referanslar:

Değişiklik Yönetimi Prosedürü

Değişiklik Değerlendirme ve Takip Formu

8.5.6 Yeni veya Değişen Hizmetlerin Planlanması

Kurumumuz, yeni veya değiştirilmiş servisler/hizmetler için servis gerekliliklerini, “Değişiklik Yönetimi Prosedürüne göre belirler ve yönetir.

Hazırlayan	Kontrol	Onay
Sürekli İşçi - Merve GÜNEŞ	Öğretim Görevlisi - Gözde BİÇEN	Doktor Öğretim Üyesi - Veli ÇAPALI

	SÜLEYMAN DEMİREL ÜNİVERSİTESİ EYS El Kitabı	Doküman No	KEK-001
		İlk Yayın Tarihi	22.01.2020
		Revizyon Tarihi	01.11.2022
		Revizyon No	002
		Sayfa No	31 / 35

Yeni veya değiştirilmiş servislerin planlamasında;

- Kesişen faaliyetlerde de dahil olmak üzere, Kurumumuz ve diğer taraflar tarafından yürütülecek olan faaliyetler,
- İlgili taraflarla iletişim,
- İnsan, teknik, bilgi ve finansal kaynaklar,
- Planlanan faaliyetler için takvim(timescale),
- Risklerin belirlenmesi, değerlendirilmesi ve yönetilmesi,
- Diğer servislere olan bağımlılık,
- Yeni veya değiştirilmiş servisler için gerekli testler,
- Hizmet kabul kriteri,
- Yeni veya değiştirilmiş servislerin dağıtım sonucunu ölçülebilir terimlerle ifade edilen beklenen çıktılar göz önünde bulundurulur.

Yeni veya değiştirilmiş servislerin tasarımı ve geliştirilmesinde;

- Yeni veya değiştirilmiş servislerin sağlanması için yetki ve sorumluluklar belirlenir.
- Yeni veya değiştirilmiş servislerin sağlanması için Kurumumuz, paydaşları ve diğer taraflarca yürütülecek olan faaliyetleri belirler.
- Uygun öğrenim, eğitim, beceri ve deneyimi kapsayan yeni ya da değişmiş insan kaynakları gereklilikleri belirlenir.
- Yeni veya değiştirilmiş servislerin sağlanması için finansal kaynak gereklilikleri değerlendirilir.
- Yeni veya değiştirilmiş servislerin sağlanmasını desteklemek için yeni ya da değişmiş teknoloji imkanları değerlendirilir.
- Yeni veya değiştirilmiş servislerin sağlanmasını destekleyici planlar ve politikalar oluşturulur.
- Hizmet gerekliliklerindeki değişikliklerle birlikte Yeni veya değiştirilmiş kontratlar ve diğer dokümanlar anlaşmalar hazırlanır.
- Hizmet yönetim sistemindeki değişiklikler değerlendirilir.
- Yeni veya değiştirilmiş servislerin sağlanması için kullanılacak olan prosedürler, ölçümler ve bilgiler hazırlanır.

Yeni veya değiştirilmiş servisler doküman edilmiş bu hususlara göre tasarımına uygun olarak geliştirilir.

Hazırlayan	Kontrol	Onay
Sürekli İşçi - Merve GÜNEŞ	Öğretim Görevlisi - Gözde BİÇEN	Doktor Öğretim Üyesi - Veli ÇAPALI

	SÜLEYMAN DEMİREL ÜNİVERSİTESİ EYS El Kitabı	Doküman No	KEK-001
		İlk Yayın Tarihi	22.01.2020
		Revizyon Tarihi	01.11.2022
		Revizyon No	002
		Sayfa No	32 / 35

Yeni veya değiştirilmiş servisler, tüm servis gerekliliklerini ve dokümanite edilmiş tasarım gerekliliklerini karşıladıklarının doğrulanması için test edilir.

Referanslar:

Değişiklik Yönetimi Prosedürü

9 PERFORMANS DEĞERLENDİRME

9.1 İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme

Bu dokümanda hangi ihtiyaçların izleneceği ve ölçüleceği, izleme, ölçme, analiz ve değerlendirme yöntemleri, izleme ve ölçmenin ne zaman yapılacağı, izleme ve ölçmeden elde edilen sonuçların ne zaman analiz edilip değerlendirileceği gibi hususlar detaylandırılmakta, izleme ve ölçmeye ilişkin kayıtlar muhafaza edilmektedir.

Kurumumuz EYS performansı ve etkinliğini belirli periyotlarda yapılan Tatbikat ve İç Tetkiklerle ölçmekte sonuçlarını YGG 'lerde gözden geçirmektedir.

Kurumumuz, gerek Risk Yönetimi Prosedürü paralelinde ele alınan tehditler, gerekse DİF Prosedürü paralelinde gelen önerileri dikkate almakta, bir uygunsuzluk meydana gelmeden önce olumsuz eğilim veya sonuçları değerlendirmekte, bu faaliyetler sonucu ortaya çıkan kayıtları saklamaktadır.

Referanslar:

Risk Yönetimi Prosedürü

İş Sürekliliği ve Acil Durum Yönetimi Prosedürü

DİF Prosedürü

DİF Kayıtları

Tatbikat Raporları

9.1.1 İş Süreklilik Prosedürlerinin Ölçülmesi

Bilgi İşlem Daire Başkanlığı, İş kesintilerine etkili tepkiler vermek ve sürekli uygunluğu sağlamak amacıyla, kendi iş süreklilik prosedürleri ve kapasitesinin ölçümünü İş Sürekliliği Yönetim Süreci paralelinde yapar, bu ölçümler sonucu ortaya çıkan önemli değişiklikler prosedürlere zamanında yansıtılır.

Bilgi İşlem Daire Başkanlığı, ölçümleri planlı aralıklarda ve önemli değişiklikler meydana geldiği zaman yapar ve sonuçlarını kaydeder.

Hazırlayan	Kontrol	Onay
Sürekli İşçi - Merve GÜNEŞ	Öğretim Görevlisi - Gözde BİÇEN	Doktor Öğretim Üyesi - Veli ÇAPALI

	SÜLEYMAN DEMİREL ÜNİVERSİTESİ EYS El Kitabı	Doküman No	KEK-001
		İlk Yayın Tarihi	22.01.2020
		Revizyon Tarihi	01.11.2022
		Revizyon No	002
		Sayfa No	33 / 35

Bilgi İşlem Daire Başkanlığı, Kesintiye yol açan bir olay meydana geldiğinde ve iş süreklilik prosedürlerinin çalıştırılması ile neticelendiğinde olay sonrası incelemeleri yapar kendisi için gerekli dersleri çıkaracak raporları üretir ve muhafaza eder.

Referanslar:

İş Sürekliliği ve Acil Durum Prosedürü

İş Sürekliliği Yönetim Süreci

İş Sürekliliği Planı

Tatbikat Raporları

9.2 İç Tetkik

Kurumumuz, oluşturulan Entegre Yönetim Sisteminin, şartları karşılayıp karşılamadığı hakkındaki bilgileri elde etmekte ve planlı aralıklarda **İç Tetkik Prosedürü** paralelinde iç denetim yapmaktadır:

İç Tetkiklerin planlanması, tetkikçilerin seçimi, tetkik sonuçlarının raporlanması ve gerekli hallerde Düzeltici faaliyetlerin açılmasında izlenecek yöntem İç Tetkik Prosedürü 'nde detaylandırılmaktadır.

İç denetim faaliyeti standardın gereksinimlerine ve yasal düzenlemelere, tanımlanan bilgi güvenliği gereksinimlerine uyum ve uygulanan kontrollerin etkinlik güvencesini sağlamak üzere yılda bir defa gerçekleştirilir. Denetimlerin planlanması ve gerçekleştirilmesindeki ve sonuçların raporlanması ve kayıtların tutulmasındaki sorumluluklar ve gereksinimler İç Tetkik Prosedüründe tanımlanmaktadır.

İç denetçi havuzu yönetim sistemi denetimi için yetkin ve iç denetim eğitimini almış ve sertifikası olan personelden oluşturulmaktadır. Denetçiler kendi çalışmalarını denetlememektedirler.

Referanslar:

İç Tetkik Prosedürü

9.3 Yönetimin Gözden Geçirmesi

Kurumumuz Üst yönetimi, EYS' ye sürekli uygunluğu, yeterliği ve etkinliği sağlamak için YGG Prosedürü paralelinde, planlı aralıklarla yönetim gözden geçirme toplantıları yapmaktadır.

Yönetimin gözden geçirmesinde aşağıdaki konular ele alınmaktadır:

a) Daha önceki yönetim gözden geçirme faaliyetlerinin durumu,

Hazırlayan	Kontrol	Onay
Sürekli İşçi - Merve GÜNEŞ	Öğretim Görevlisi - Gözde BİÇEN	Doktor Öğretim Üyesi - Veli ÇAPALI

	SÜLEYMAN DEMİREL ÜNİVERSİTESİ EYS El Kitabı	Doküman No	KEK-001
		İlk Yayın Tarihi	22.01.2020
		Revizyon Tarihi	01.11.2022
		Revizyon No	002
		Sayfa No	34 / 35

- b) Entegre yönetim sistemi ile ilgili dâhili ve harici konularda meydana gelen değişiklikler,
- c) Aşağıdaki eğilimler dâhil yönetim sistemleri performansı hakkında bilgiler:
- Uygunsuzluklar ve düzeltici faaliyetler,
 - İzleme ve ölçme değerlendirme sonuçları,
 - Denetim sonuçları ve
 - Yönetim sistemleri amaçlarının yerine getirilmesi
- ç) İlgili taraflardan geri bildirimler
- d) Risk değerlendirme sonuçları ve risk işleme planının durumu
- e) Sürekli iyileştirme fırsatları.

Yönetim Gözden geçirmesinde ortaya çıkan kayıtlar muhafaza edilir.

Yönetim Gözden geçirme sonuçlarını ilgili taraflara bildirir ve bu sonuçlar ile ilgili olarak uygun tedbirleri alır ve sonuçlarını izler.

Referanslar:

YGG Prosedürü

10 İYİLEŞTİRME

10.1 Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet

Yönetim Sisteminin sürekliliğini ve gelişmesini sağlamak amacıyla; kaliteyi, iş sağlığı ve güvenliği, paydaş memnuniyetini olumsuz yönde etkileyen unsurların düzeltilmesi ve gerekli önleyici faaliyetlerin başlatılarak uygulanması belirli bir sistem içerisinde gerçekleştirilir.

Düzeltici Faaliyet çalışmaları;

- Paydaş şikayetlerinden,
- İç tetkiklerden,
- Tedarikçilerden,
- Anket çalışmalardan, ortaya çıkar.

Kurumumuz, EYS kapsamında meydana gelen uygunsuzluklarda Düzeltici ve İyileştirici (DİF) Faaliyet Prosedürü paralelinde işlem yapmaktadır.

Bir uygunsuzluk meydana geldiğinde Kurumumuz;

- Uygunsuzluğa karşı yapılacak faaliyetleri planlamakta;
- Uygunsuzluğun tekrarını önlemek ve ortadan kaldırmak için alınması gereken faaliyet ihtiyaçlarını değerlendirmekte,
- İhtiyaç duyulan faaliyetleri uygulamakta,
- Alınan DİF 'lerin etkisini incelemekte,

Hazırlayan	Kontrol	Onay
Sürekli İşçi - Merve GÜNEŞ	Öğretim Görevlisi - Gözde BİÇEN	Doktor Öğretim Üyesi - Veli ÇAPALI

	SÜLEYMAN DEMİREL ÜNİVERSİTESİ EYS El Kitabı	Doküman No	KEK-001
		İlk Yayın Tarihi	22.01.2020
		Revizyon Tarihi	01.11.2022
		Revizyon No	002
		Sayfa No	35 / 35

- d) Gerekli olduğu takdirde Entegre yönetim sisteminde değişiklik yapmak
- e) Gerçekleştirilen eylemlerin sonuçları ile Düzeltici faaliyetlerin sonuçlarını göz önünde bulundurmaktadır.

Kurumumuz bu faaliyet gereği ortaya çıkan DİF kayıtlarını muhafaza etmektedir.

Referanslar:

Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet (DİF) Prosedürü

10.2 Sürekli İyileştirme

Sürekli iyileştirme Entegre Yönetim Sistemi'nin temelidir. Sürekli iyileştirmeyi de taahhüt eden Entegre Yönetim Politikası, kurumumuzun hedefleri, performansların izlenmesi ve ölçülmesi, İç Tetkikler ve Yönetimin Gözden Geçirmesi ile Hizmet Yönetim Sistemi'nin etkinliği sürekli takip edilerek iyileştirilmektedir.

EYS' nin sürekli iyileşmesini güvence altına alan ve sistemin sağlığı hakkında önemli bir gösterge olan düzeltici ve iyileştirici faaliyetlerin tespiti, uygulanması ve takibi ilgili prosedüre uygun olarak EYS Yönetim Temsilcisi koordinasyonunda gerçekleştirilir. Tüm personel düzeltici ve iyileştirici faaliyetlerin tespiti ve uygulanmasına farkındalık eğitimleri ve diğer duyurularla teşvik edilir.

EYS' nin uygunluğunu, yeterliliğini ve etkinliğini DİF Prosedürü uygulamaları ile sürekli olarak iyileştirilmektedir.

Referanslar:

Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet (DİF) Prosedürü

Hazırlayan	Kontrol	Onay
Sürekli İşçi - Merve GÜNEŞ	Öğretim Görevlisi - Gözde BİÇEN	Doktor Öğretim Üyesi - Veli ÇAPALI