


Belge	Adı	BT HİZMET YÖNETİM SİSTEMİ POLİTİKASI
	Türü	POLİTİKA
	Kodu	17.POL.01
	İlk Onay Tarihi	11/02/2021
	Revizyon Tarihi	14/04/2025
	Revizyon Numarası	3
	Hazırlayan	PROJE YÖNETİMİ VE PLANLAMA DİREKTÖRLÜĞÜ
	Onaylayan	YÖNETİM KURULU



BORSA İSTANBUL A.Ş.

BT HİZMET YÖNETİM SİSTEMİ POLİTİKASI

İÇİNDEKİLER

1. Revizyon Kayıtları.....	3
1.1 Revizyon Tarihçesi	3
1.2 Karşılaştırma Cetveli	3
2. Amaç, Kapsam ve Dayanak.....	3
2.1 Amaç ve Kapsam	3
2.2 Dayanak	4
3. Tanımlar ve Kısaltmalar	4
4. Sorumlular	4
5. BT Hizmet Yönetim Sistemi Politikası İlkeleri.....	5
6. Çeşitli ve Son Hükümler.....	5
6.1 Yürürlük.....	5
6.2 Yürütme	5
EKLER	5
EK-1 : Karşılaştırma Cetveli	5

1. Revizyon Kayıtları

1.1 Revizyon Tarihçesi

Rev No:	Revizyon Tarihi	Revizyon Maddeleri	Revizyon Açıklaması
-	-	Belgenin ilk yazımıdır	-
1	05/07/2023	Mevzuatın tamamı gözden geçirilmiştir, sertifikada yazan kapsam ifadesine detaylıca yer verilmiştir	Periyodik kontrol ve güncelleme
2	21/02/2024	Tüm mevzuat	Periyodik kontrol ve güncelleme
3	14/04/2025	Tüm mevzuat	Periyodik kontrol ve güncelleme

1.2 Karşılaştırma Cetveli

Belgenin Karşılaştırma Cetveli Ek-1 de yer almaktadır.

2. Amaç, Kapsam ve Dayanak

2.1 Amaç ve Kapsam

BT Hizmet Yönetim Sistemi Politikası'nın amacı, Borsa İstanbul A.Ş.'nin kurumsal stratejisi ile uyumlu, iş süreçleri ile bütünleşik ve etkili biçimde yürütülen bir BT Hizmet Yönetim Sisteminin kurulması ve yönetilmesi hususunda üst yönetimin bağlılığını ve taahhüdünü ifade etmektedir.

BT Hizmet Yönetim Sistemi, TSE ISO/IEC 20000-1 BT Hizmet Yönetim Sistemi çerçevesinde süreçlerin tasarımına ve zaman içinde gelişimine yön veren prensiplerin oluşturulmasına; bunlara uygun olarak, gereksinimler doğrultusunda ve Borsa İstanbul A.Ş.'nin kurumsal kapasitesi ve yetkinlikleri de göz önüne alınarak ilgili süreçlerin tasarlanmasına ve iyileştirilerek sürdürülmesine ilişkin esasları kapsar.

Borsa İstanbul A.Ş.'nin Sarıyer'deki Genel Müdürlük yerleşkesi ile Yenibosna yerleşkesindeki ofis ve olağanüstü durum operasyon merkezi lokasyonlarındaki, iç ve dış paydaşlarına sunduğu kurumsal hizmet kataloğunda yer alan

- Bilgi Yönetimi Uygulama Geliştirme
- Proje Yönetimi
- Sistem Yönetimi
- Sistem Operasyonu
- Kurumsal Çözümler ve İş Zekası
- BT Ağ Güvenlik
- Sistem Geliştirme

hizmetleri ile bunları destekleyen

- Süreç ve Planlama Hizmeti
- Proje Yönetim Hizmeti
- Uygulama Altyapı Hizmeti
- Veri Ambarı Hizmeti
- Aktif Dizin ve Veri Tabanı Hizmeti
- Sunucu ve Sanallaştırma Hizmeti
- BT Yardım masası Hizmeti
- Uygulama Yönetim Hizmeti
- Veri Merkezi Yönetimi Hizmeti
- Kurumsal Çözümler ve İş Zekası Hizmeti
- Kurumsal Çözümler Uygulama Geliştirme Hizmeti
- Ağ Yönetim Hizmeti
- Altyapı Güvenlik Hizmeti
- Endeks Uygulamaları Hizmeti
- Gözetim Uygulamaları Hizmeti
- Kasa ve KMKTP Hizmeti
- İletişim Kanalları Hizmeti
- İşlem Sistemleri Hizmeti
- BISTECH Kurumsal Mimari Hizmetlerini

içeren tüm BT hizmetleri ve ürünleri ile bunları destekleyen tüm süreçler BT Hizmet Yönetim Sistemi'nin kapsamındadır.

2.2 Dayanak

Bu Politika Borsa İstanbul A.Ş. Esas Sözleşmesinin 12 nci maddesine dayanılarak hazırlanmıştır.

3. Tanımlar ve Kısaltmalar

Borsa	Borsa İstanbul A.Ş.
BT	Bilgi Teknolojileri
Hizmet (Servis)	Müşteri ihtiyaçlarının müşteriye fayda olarak sunulan çıktıdır.
HYS	Hizmet Yönetim Sistemi
Müşteri	Hizmetin sağlandığı iç veya dış paydaştır.
TSE ISO/IEC 20000-1 BT Hizmet Yönetim Sistemi	Bu standart, uluslararası bir BT hizmet yönetimi sistem (HYS) standardıdır ve bir BT HYS'sini planlamak, kurmak, gerçekleştirmek, işletmek, izlemek, gözden geçirmek, sürdürmek ve iyileştirmek için BT hizmet sağlayıcının gereksinimlerini kapsar.

4. Sorumlular

Bu Politika kapsamında, Borsanın ilgili birimleri; sorumlu oldukları hizmetlerin TSE ISO/IEC 20000-1 BT Hizmet Yönetim Sistemi çerçevesinde yönetilmesinden sorumludur.

5. BT Hizmet Yönetim Sistemi Politikası İlkeleri

BT HYS, Borsa'nın iş ihtiyaçlarını karşılamak için taahhüt edilen kalitede BT hizmetlerinin tasarlanması, kurgulanması ve yönetilmesi amacıyla uygulanır. İşbu Politika ile aşağıdaki ilkeler hedeflenmektedir:

- Hizmet yönetim sisteminin TSE ISO/IEC 20000-1 standardına uygun olarak yürütülmesinin sağlanması ve ilgili süreçlerin olgunluk seviyesinin artırılması,
- Müşteri ihtiyaçlarının doğru şekilde analiz edilerek, hedeflenen seviyede BT hizmetinin sağlanması,
- Hedeflenen hizmet seviyelerinin, müşteriler ile mutabık kalınarak tanımlanması, izlenmesi, ölçülmesi, raporlanması ve performans iyileştirmelerinin yapılması,
- BT altyapı ve uygulamaları üzerinden gerçekleşen süreçlere ilişkin, BT hizmet süreklilik ve kullanılabilirlik hedeflerinin belirlenmesi ve işletilmesi,
- Sağlanan temel ve destekleyici hizmetlerin güvenli ve en az kesinti ile devam etmesinin sağlanması,
- BT hizmeti sunulan iç/dış paydaşların memnuniyetinin sağlanması,
- Hizmetlerin kaynak ihtiyacının ve maliyetlerinin analiz edilmesi, kapasite planlamasının yapılması,
- Sağlanan hizmetlerle ilgili ihtiyaç duyulan kaynakların edinimi ve gelişimi için gerekli finansal yatırımın üst yönetim tarafından sağlanması.

6. Çeşitli ve Son Hükümler

Yürürlükten kaldırılan bir husus, geçici madde veya ek madde bulunmamaktadır.

6.1 Yürürlük

Bu Politika Yönetim Kurulu tarafından onaylandığı tarihte yürürlüğe girer.

6.2 Yürütme

Bu Politika hükümleri Genel Müdür tarafından yürütülür.

EKLER

EK-1 : Karşılaştırma Cetveli (05.07.2023 tarihli değişiklikler)

Eski Metin	Güncel Metin
<p>2.1 Amaç ve Kapsam BT Hizmet Yönetim Sistemi Politikası'nın amacı, Borsa İstanbul A.Ş.'nin kurumsal stratejisi ile uyumlu, iş süreçleri ile bütünleşik ve etkili biçimde yürütülen bir BT Hizmet Yönetim Sisteminin kurulması ve yönetilmesi hususunda üst yönetimin bağlılığını ve taahhüdünü ifade etmektir.</p> <p>BT Hizmet Yönetim Sistemi, TSE ISO/IEC 20000-1 BT Hizmet Yönetim Sistemi çerçevesinde süreçlerin tasarımına ve zaman</p>	<p>2.1 Amaç ve Kapsam BT Hizmet Yönetim Sistemi Politikası'nın amacı, Borsa İstanbul A.Ş.'nin kurumsal stratejisi ile uyumlu, iş süreçleri ile bütünleşik ve etkili biçimde yürütülen bir BT Hizmet Yönetim Sisteminin kurulması ve yönetilmesi hususunda üst yönetimin bağlılığını ve taahhüdünü ifade etmektir.</p> <p>BT Hizmet Yönetim Sistemi, TSE ISO/IEC 20000-1 BT Hizmet Yönetim Sistemi çerçevesinde süreçlerin tasarımına ve zaman içinde gelişimine yön veren prensiplerin oluşturulmasına; bunlara</p>

içinde gelişimine yön veren prensiplerin oluşturulmasına; bunlara uygun olarak, gereksinimler doğrultusunda ve Borsa İstanbul A.Ş.'nin kurumsal kapasitesi ve yetkinlikleri de göz önüne alınarak ilgili süreçlerin tasarlanmasına ve iyileştirilerek sürdürülmesine ilişkin esasları kapsar.

uygun olarak, gereksinimler doğrultusunda ve Borsa İstanbul A.Ş.'nin kurumsal kapasitesi ve yetkinlikleri de göz önüne alınarak ilgili süreçlerin tasarlanmasına ve iyileştirilerek sürdürülmesine ilişkin esasları kapsar.

Borsa İstanbul A.Ş.'nin Sarıyer'deki Genel Müdürlük yerleşkesi ile Yenibosna yerleşkesindeki ofis ve olağanüstü durum operasyon merkezi lokasyonlarındaki, iç ve dış paydaşlarına sunduğu kurumsal hizmet kataloğunda yer alan

- Bilgi Yönetimi Uygulama Geliştirme
- Proje Yönetimi
- Sistem Yönetimi
- Sistem Operasyonu
- Kurumsal Çözümler ve İş Zekası
- BT Ağ Güvenlik
- Sistem Geliştirme

hizmetleri ile bunları destekleyen

- Süreç ve Planlama Hizmeti
- Proje Yönetim Hizmeti
- Uygulama Altyapı Hizmeti
- Veri Ambarı Hizmeti
- Aktif Dizin ve Veri Tabanı Hizmeti
- Sunucu ve Sanallaştırma Hizmeti
- BT Yardım masası Hizmeti
- Uygulama Yönetim Hizmeti
- Veri Merkezi Yönetimi Hizmeti
- Kurumsal Çözümler ve İş Zekası Hizmeti
- Kurumsal Çözümler Uygulama Geliştirme Hizmeti
- Ağ Yönetim Hizmeti
- Altyapı Güvenlik Hizmeti
- Endeks Uygulamaları Hizmeti
- Gözetim Uygulamaları Hizmeti
- Kasa ve KMKTP Hizmeti
- İletişim Kanalları Hizmeti
- İşlem Sistemleri Hizmeti
- BISTECH Kurumsal Mimari Hizmetlerini içeren tüm BT hizmetleri ve ürünleri ile bunları destekleyen tüm süreçler BT Hizmet Yönetim Sistemi'nin kapsamındadır.