

Şirketimiz, **Entegre Yönetim Sistemi Politikası** ile aşağıdaki hususları taahhüt eder.

## 1. POLİTİKANIN TEMEL ESASLARI

### 1.1 BİLGİ GÜVENLİĞİNİN HEDEFLERİ

- Bilgi varlıklarını güvence altına almak,
- Yasal, sözleşmesel ve mevzuatsal gerekliliklere uymak,
- İş sürekliliğini sağlamak,
- Güvenlik olaylarını en aza indirmek ve kayıt altına almak,
- Çalışanların bilgi güvenliği farkındalığını artırmak.

### 1.2 KALİTE YÖNETİMİ HEDEFLERİ

- Müşteri ihtiyaç ve beklentilerini tam olarak karşılamak,
- Süreç performansını ölçmek ve iyileştirmek,
- Hizmet kalitesini standardize ederek müşteri memnuniyetini artırmak,
- Hatalı işlem oranlarını azaltmak ve sürekli gelişimi desteklemek

## 2. UYGULAMA PRENSİPLERİ

- Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi (BGYS) ve Kalite Yönetim Sistemi (KYS), ISO 27001 ve ISO 9001 standartlarına uygun olarak yapılandırılır ve yönetilir.
- Bilgi sistemleri, altyapı bileşenleri ve hizmet süreçleri üzerinde oluşturulan kontroller, sistematik olarak izlenir, analiz edilir ve iyileştirilir.
- Kurumsal veriler sınıflandırılır, fiziksel ve dijital ortamda güvenli bir biçimde saklanır.
- Süreçlere dair kayıtlar düzenli tutulur ve analiz edilir (ör. müşteri şikayet kayıtları, hizmet seviyesi ölçümleri, veri erişim logları).
- Çalışanlar ve dış hizmet sağlayıcılar için gizlilik sözleşmeleri imzalanır.
- Acil durumlar ve hizmet sürekliliği için senaryolar oluşturulur, tatbikatlar gerçekleştirilir.
- Denetim kayıtları (loglar), bilgi sistemlerinde yetkisiz erişime karşı korunur.
- Erişim hakları “ihtiyaç duyulan kadar” ilkesiyle belirlenir, roller bazında yönetilir.
- Bilgi güvenliği ve kalite farkındalığı için periyodik eğitimler düzenlenir.
- Güvenlik ihlalleri ve uygunsuzluklar kayıt altına alınır, düzeltici/önleyici faaliyetler uygulanır.
- Süreçler iç denetimlerle izlenir, gözden geçirme toplantılarında performans analizleri yapılır.
- Müşteri geri bildirimleri kalite sisteminin iyileştirilmesinde etkin bir veri kaynağı olarak kullanılır.
- Yasal ve sözleşmesel tüm yükümlülükler tam uyum sağlanır.