



KALİTE – AKREDİTASYON PROSESİ

YAYIN TARİHİ : 01.02.2017

BİLGİ İŞLEM TEKNOLOJİLERİ PROSES KARTI

REVİZYON : 00

REV. TARİHİ : -

DOK. NO : P.1.6

SAYFA 1/2

PROSESİN AMACI : Odanın hizmetlerini kolaylaştıracak yazılım ve donanımları kullanmak ve bu yazılım/donanımları korumak adına gerekli bakım/onarımları düzenli olarak planlamak, verileri arşivlemek ve yedeklemek.		STANDART MADDESİ	ISO 9001:2015 Madde: 7.1.3 TOBB Akreditasyon Standart No:1.6.	
GİRDİLERİ	KAYNAKLARI	ÇIKTILARI	İLGİLİ FAALİYETLER DÖKÜMANLAR ve KAYITLAR	
1. Bakım/Onarım Gerekliliği 2. Yazılım/Donanım Bakım Onarım Talebi 3. E-Posta Adresi Talepleri 4. ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi 5. TOBB Akreditasyon Standartları 6. Tüm Birimler, Yedekleme ve acil durum gereği	<ul style="list-style-type: none">Personel, Ofis EkipmanlarıBilgisayar, Sunucular (Server)TOBBNET, MERSISKırtasiye MalzemeleriWindows AltyapısıPrinter, Faks-Fotokopi-Tarayıcı	Bakım/Onarım Raporu Yazılım/Donanım Bakım onarım Raporu Verilen E-Posta Adresleri Giderilen Arızalar Karşılana Teknik Hizmetler Risk Analizi Raporu Yedeklenen Veriler	Bakım Planı (F.23) Bilgi Güvenliği Risk Analizi Bilgi İşlem Politikası Acil durum planı (F.25) Yedekleme dokümanları P.1.6.1 Yedekleme ve Arşivleme Prosedürü P.1.6.2 Acil Eylem Planı Prosedürü	
PROSESİ GERÇEKLEŞTİRECEK KİŞİ / ORGAN	PERFORMANS KRİTERLERİ	RİSKLER	FIRSATLAR	PROSES KALİTE HEDEFİ
Bilgi İşlem Sorumlusu	<ul style="list-style-type: none">Periyodik Bakım Planına Uyum OranıYazılım Kullanım Memnuniyet OranıYenilenen Donanım SayısıVeri KaybıTeknik Taleplerin Cevaplanma Süresi	1. Cihaz, alet ve aygıtların bozulması 2. Bilgi kayıplarının olması 3. Acil durumda ne yapılacağı bilinmesi 4. Acil durumlarda binada dahil arşivin zarar görmesi 5. Hırsızlık ve dışarıdan sızma	1. Bilgi güvenliğinin sağlanması 2. Koruma amaçlı önlemlerle güvenliğinin artırılması 3. Verilerin korunması ve yedeklenmesi 4. Arıza sayılarının azlığı	1. Fiziksel Sunucuların sanala aktarılması, donanım maliyetlerinin düşürülmesi 2. Bakım Ve Onarımı periyodu 3. Eğitimli Personel Sayısı
ETKİLEDİĞİ PROSES / FAALİYETLER	ETKİLENİLEN PROSES / FAALİYETLER			
İletişim Ağı Prosesi	İş Planlaması ve Yönetim, Dış Ticaret, Bilgi Destek, Görüş Oluşturma Prosesi, İletişim Ağı Prosesleri			

HAZIRLAYAN

Kalite Temsilcisi

ONAY

Genel Sekreter



BİLGİ İŞLEM TEKNOLOJİLERİ PROSES KARTI

PROSES	RİSKLER	RİSK BÖLGESİ	ETKİ (RİSK SONUÇLARI)	PUANLAMA				MEVCUT ÖNLEMLER	ALINACAK ÖNLEMLER (FIRSATLAR)	KONTROL UYGULAMA VE ÖNLEMLER	
				O	Ş	R	öncelik				
BİLGİ İŞLEM TEKNOLOJİLERİ	Cihazların Çalınması	Server PC ve Dizüstü Bilgisayarlar	Bilgilerin güncelliği sağlanamaz veri kaybına neden olur	3	4	12	3	* Bina kamera sistemi mevcut * Bina girişi tek kapıdan ve panel kapı sistemi mevcut * Bilgisayarlar kullanıcılarına zimmetli olarak şifrelendi	P.1.6.1 BİLGİ GÜVENLİĞİ (BAKIM, YEDEKLEME VE ARŞİVLEME) PROSEDÜRÜ oluşturuldu	Yeterli görüldü	
	Cihazların su ile teması sonucu cihazın zarar görmesi dolayısıyla bilgilerin kaybolması	Server PC ve Dizüstü Bilgisayarlar	Bilgilerin güncelliği sağlanamaz veri kaybına neden olur	3	4	12	3	* Server sistemi kurularak bilgilerin yedeklenmesi sağlanmış	P.1.6.1 BİLGİ GÜVENLİĞİ (BAKIM, YEDEKLEME VE ARŞİVLEME) PROSEDÜRÜ oluşturuldu	Yeterli görüldü	
	Olası Bir Depremde Cihazın Hasar Görmesi	Server PC ve Dizüstü Bilgisayarlar	Bilgilerin güncelliği sağlanamaz veri kaybına neden olur	3	3	9	4	*Bina yakın zamanda tadilat geçirdi. Bina sigortası yaptırıldı	P.1.6.1 BİLGİ GÜVENLİĞİ (BAKIM, YEDEKLEME VE ARŞİVLEME) PROSEDÜRÜ oluşturuldu	Yeterli görüldü	
	Bilgisiz Kişilerin Kullanımı Cihazların Sistem Ayarlarının Bozulması veya çökmesi	Server PC ve Dizüstü Bilgisayarlar	Bilgilerin güncelliği sağlanamaz veri kaybına neden olur	4	5	20	1	* Server sistemi kurularak bilgilerin yedeklenmesi sağlanmış * Çalışanların bilgisayar kullanma becerileri gözlemlenmiş	P.1.6.1 BİLGİ GÜVENLİĞİ (BAKIM, YEDEKLEME VE ARŞİVLEME) PROSEDÜRÜ oluşturuldu	Yeterli görüldü	
	Kurulum ve Yazılım Hataları	Server PC ve Dizüstü Bilgisayarlar	Bilgi ve veri kaybına neden olur	3	4	12	3	* Gerekli bilgi ve donanıma sahip tedarikçilerle protokol imzalanmış * Donanım ve yazılım bakımları için plan oluşturulmuş.	P.1.6.1 BİLGİ GÜVENLİĞİ (BAKIM, YEDEKLEME VE ARŞİVLEME) PROSEDÜRÜ oluşturuldu	Yeterli görüldü	
Risk Öncelik Durumu 1. Öncelikli: Kabul Edilemez Risk (R:20-21-22-23-24-25) 2. Öncelikli: Önemli Risk (R:13-14-15-16-17-18-19) 3. Öncelikli: Dikkate Değer Risk (R:8-9-10-11-12) 4. Öncelikli: Kabul Edilebilir Risk (R:1-2-3-4-5-6-7)				Risk Değerlendirme Kriterleri				Olasılık: 1- Neredeyse Mümkün Değil 2- Yılda Bir 3- Yılda Birkaç Kez 4- Ayda Bir 5- Haftada Bir, Her gün Şiddet: 1- Bildirim ve müdahale Yeterli 2- Hemen düzeltilebilir 3- Düzeltilebilir, zaman ve maliyet kaybı 4- Üye Memnuniyetsizliği 5- Üye Kaybı			

HAZIRLAYAN

Kalite Temsilcisi

ONAY

Genel Sekreter