

DOKÜMAN NO	AIOR-HYS-PLT-05	YAYIN TARİHİ	22.09.2026	REV. NO / TARİHİ	001 / 22.09.2026
DOKÜMAN ADI	Hizmet Yönetim Sistemi Politikası			GİZLİLİK SINIFI	Genel
HAZIRLAYAN	Yönetim Temsilcisi — Kevser Güzel	ONAYLAYAN		Genel Müdür — Veysel Akbaş	

HİZMET YÖNETİM SİSTEMİ POLİTİKASI

Aior Teknoloji Limited Şirketi (AIOR), uluslararası ISO/IEC 20000-1:2018 standardı temelli Hizmet Yönetim Sistemi (HYS) politikası ile bilgi teknolojileri hizmetlerinin sürekli iyileştirilmesini, en iyi uygulamalara uygun hâle getirilmesini ve hizmet süreçlerinin müşteri odaklı yönetilmesini amaçlar ve güvence altına alır. Politika, [AIOR-HYS-DSD-01](#)'de tanımlanan HYS kapsamındaki tüm hizmetlere uygulanır.

AIOR tüm hizmet yönetimi süreçlerini; yenilikçi, çözüm odaklı, yüksek katma değerli ürün ve hizmet anlayışıyla ve müşteri memnuniyetine odaklanarak geliştirmeyi, sürdürmeyi ve sürekli iyileştirmeyi hedeflemiştir. Belirlediği prosesler ile, kaynakların daha verimli ve etkin kullanımını, hizmet süreçlerinde güvenlik, sürat ve erişilebilirlikte artışı, hizmetlerini hedeflediği kalite seviyesinde sürdürmeyi, risklerini ve fırsatlarını doğru ve zamanında yönetmeyi, iş süreçlerinin tabii olunan yasa, mevzuatlar ve gereksinimlere uyumlu olarak yönetilmesini, iş ilişkileri politikaları ile paydaşları ile uyumlu ve etkin bir iletişimi ilke olarak benimsemiştir.

Bu kapsamda AIOR Servis Kataloğu'nda ([AIOR-HYS-PRS-44-LST-01](#)) yer alan tüm hizmetler için:

- ✓ Hizmetler ISO/IEC 20000-1 Hizmet Yönetim Sistemi süreçlerine uygun şekilde yönetilir.
- ✓ Hizmetlerin sunumu için yetenek ve kaynaklar en uygun şekilde kullanılır.
- ✓ Sunulan hizmetlerin maliyet ve kaynak analizi yapılır.
- ✓ Sunulan hizmetlerdeki sorunlar tanımlı destek kanalı (WHMCS destek talebi) ve AIOR Atlas üzerinden kayıt altına alınır ve SLA süreleri içinde çözüme ulaştırılır.
- ✓ Tüm hizmetler için bilgi güvenliği gereksinimleri [AIOR-HYS-PLT-04](#) Bilgi Güvenliği Politikası'na uygun olarak sağlanır.
- ✓ Tedarikçilerden alınan hizmetlerin sözleşmeli hizmet hedefleri, müşterilere taahhüt edilen SLA hedeflerini destekleyecek şekilde belirlenir.
- ✓ Verilen hizmetlere ait talep, olay, problem ve değişiklik kayıtları tanımlı destek kanalı ve AIOR Atlas üzerinden yönetilir.
- ✓ Kritik hizmetler için hizmet sürekliliği senaryoları oluşturulur ve en az yılda bir kez test edilir.
- ✓ Sistemlerde yaşanan sorunlar SLA sürelerine uygun olarak ele alınır; en az kesintiyle çözüm sunularak işin devamlılığı sağlanır.
- ✓ Tekrarlanan olayların kök nedenleri tespit edilerek kalıcı çözümler sunulur.
- ✓ Hizmet riskleri [AIOR-HYS-PRS-18](#) Risk ve Fırsat Yönetim Prosedürü'ne göre değerlendirilir; yüksek riskler için aksiyonlar alınır.
- ✓ Sunulan hizmetlere ait belirlenen periyotlarla ölçme ve raporlama yapılır.
- ✓ Müşteri şikâyetleri değerlendirilerek iyileştirici önlemler alınır.
- ✓ Hizmet yönetim hedefleri bu politika çerçevesinde belirlenir, izlenir ve gözden geçirilir ([AIOR-HYS-PRS-16](#)).
- ✓ Hizmetler için geçerli yasal, düzenleyici ve sözleşmeden doğan şartlar ile müşteri şartları karşılanır.

DOKÜMAN NO	AIOR-HYS-PLT-05	YAYIN TARİHİ	22.09.2026	REV. NO / TARİHİ	001 / 22.09.2026
DOKÜMAN ADI	Hizmet Yönetim Sistemi Politikası			GİZLİLİK SINIFI	Genel
HAZIRLAYAN	Yönetim Temsilcisi — Kevser Güzel	ONAYLAYAN		Genel Müdür — Veysel Akbaş	

✓ Hizmet Yönetim Sistemi ve hizmetler sürekli iyileştirilir.

Bu politika AIOR çalışanlarına ve sözleşmeli kaynaklarına AIOR Atlas üzerinden, ilgili taraflara aior.com üzerinden duyurulur; en az yılda bir kez Yönetimin Gözden Geçirmesi'nde değerlendirilir.

ONAYLAYAN

Veysel Akbaş — Genel Müdür · Yürürlük: 22.09.2026 · İmza:

Revizyon Geçmişi

Rev. No	Tarih	Değişiklik	Hazırlayan	Onaylayan
001	22.09.2026	İlk yayın — birikmiş doküman seti kontrollü olarak yayına alındı; danışman paketi (Bayram Andiç) esas alınarak AIOR organizasyonu, şirket bilgileri, gerçek veriler ve kurumsal dizgi standardıyla uyarlandı	Yönetim Temsilcisi — Kevser Güzel	Genel Müdür — Veysel Akbaş