HİZMET YÖNETİMİ POLİTİKASI

ICE BİLİŞİM TEKNOLOJİLERİ A.Ş. olarak; e-Fatura, e-Arşiv Fatura, e-Defter, e-İrsaliye ve e-Saklama başta olmak üzere sunduğumuz elektronik belge hizmetleri, bulut bilişim servisleri, altyapı ve telekomünikasyon ürün ve hizmetleri ile yolcu beraberi KDV iadesi (Tax-Free) danışmanlık hizmetlerini müşterilerimizin iş süreçlerinin önemli bir parçası olarak görür; bu hizmetleri ISO/IEC 20000-1 Hizmet Yönetim Sistemi şartları doğrultusunda yönetiriz.

Bu doğrultuda;

- Hizmetlerimizi müşterilerimizle mutabık kaldığımız hizmet seviyelerine, yürürlükteki yasal ve düzenleyici şartlara, özellikle Gelir İdaresi Başkanlığı (GİB) özel entegratörlük gerekliliklerine ve KVKK hükümlerine uygun olarak sunmayı,
- Hizmet gerekliliklerini müşterilerimizin ve ilgili tarafların ihtiyaç ve beklentilerini dikkate alarak belirlemeyi, ölçülebilir hizmet yönetimi hedefleri oluşturmayı ve bu hedefleri düzenli olarak izleyip gözden geçirmeyi,
- Olay, hizmet talebi, problem, değişiklik ve sürüm yönetimi süreçlerini kayıt altında, etkin, zamanında ve kontrollü biçimde yürütmeyi; canlı hizmet ortamlarının bütünlüğünü, güvenilirliğini ve kullanılabilirliğini korumayı,
- Hizmet kullanılabilirliği, kapasitesi, sürekliliği ve bilgi güvenliğini risk temelli yaklaşımla yönetmeyi; iklim değişikliğinin neden olabileceği aşırı hava olayları, enerji kesintileri, altyapı arızaları ve dış veri merkezi hizmetlerindeki kesintiler gibi hizmet sunumunu etkileyebilecek riskleri dikkate almayı,
- Hizmetlerin tasarımı, geçişi, sunumu ve iyileştirilmesi süreçlerinde görev alan tedarikçi, iş ortağı ve dış hizmet sağlayıcılarını uygun kriterlere göre değerlendirmeyi, izlemeyi ve kontrol altında tutmayı; dış kaynaklı hizmet bağımlılıklarını yönetmeyi,
- Çalışanlarımızın yetkinliklerini ve hizmet yönetimi farkındalıklarını geliştirmeyi, hizmetlerin etkin sunulması için gerekli insan kaynağı, teknoloji ve altyapı kaynaklarını sağlamayı,
- Hizmetlerimizin sürekliliğini, güvenilirliğini, performansını ve müşteri memnuniyetini artırmak amacıyla uygulanabilir gereklilikleri karşılamayı ve Hizmet Yönetim Sistemimizin uygunluğunu, yeterliliğini ve etkinliğini **sürekli iyileştirmeyi**, taahhüt ederiz.

YÖNETİM KURULU BAŞKANI Günay CİCİOĞLU 09/11/2026 (R02)