ICE BİLİŞİM TEKNOLOJİLERİ A.Ş.
KALİTE POLİTİKASI

VİZYONUMUZ

Ülkemizin e-dönüşüm yolculuğunda bulut tabanlı, güvenilir ve yenilikçi çözümler geliştiren öncü kuruluşlardan biri olmak; elektronik belge ve bilgi teknolojileri alanındaki ürün ve hizmetlerimizi yurt içinde ve yurt dışında yaygınlaştırarak müşterilerimize, çözüm ortaklarımıza ve iş ortaklarımıza değer katmak.

MİSYONUMUZ

E-dönüşüm alanındaki teknolojik gelişmeleri ve müşteri ihtiyaçlarını esas alarak e-Fatura, e-Arşiv Fatura, e-Defter, e-İrsaliye, e-Saklama, bulut bilişim, telekomünikasyon ve ilgili danışmanlık hizmetleri alanlarında güvenilir, erişilebilir ve sürdürülebilir ürün ve hizmetler sunmak; paydaşlarımızın iş süreçlerine katkı sağlamak ve sürekli gelişim anlayışıyla yenilikçi çözümler üretmek.

STRATEJİLERİMİZ

ICE Bilişim Teknolojileri A.Ş. olarak stratejilerimizi; müşteri memnuniyetini, hizmet kalitesini, bilgi güvenliğini, hizmet sürekliliğini ve teknolojik gelişimi esas alarak belirleriz. Bu doğrultuda;

- Müşteri ihtiyaç ve beklentilerini zamanında, doğru ve güvenilir biçimde karşılamayı,
- Elektronik belge ve bulut tabanlı hizmetlerimizin kalitesini, erişilebilirliğini ve sürekliliğini geliştirmeyi,
- Bilgi güvenliği, kişisel verilerin korunması ve ilgili yasal ve sözleşmesel şartlara uyumu desteklemeyi,
- İş sürekliliğini ve BT hizmetlerinin etkin yönetimini sağlamaya yönelik riskleri değerlendirmeyi,
- Çalışanlarımızın yetkinliklerini, katılımını ve süreçlere ilişkin sorumluluk bilincini geliştirmeyi,
- Tedarikçilerimiz, dış hizmet sağlayıcılarımız, çözüm ortaklarımız ve diğer ilgili taraflarla etkili iş birliği kurmayı,
- Müşteri geri bildirimleri ve şikâyetlerinden elde edilen sonuçları iyileştirme fırsatlarına dönüştürmeyi,
- Teknolojik yenilikleri, sektörel gelişmeleri, riskleri ve fırsatları dikkate alarak rekabet gücümüzü ve kurumsal sürdürülebilirliğimizi artırmayı hedefleriz.

KALİTE POLİTİKAMIZ

ICE Bilişim Teknolojileri A.Ş. olarak; müşteri memnuniyetini, hizmet kalitesini, güvenilirliği, bilgi güvenliğini ve iş sürekliliğini temel alan bir yönetim anlayışıyla faaliyetlerimizi yürütürüz. Kalite Yönetim Sistemimizi; kuruluşumuzun faaliyet kapsamı, stratejik yönü, müşteri ihtiyaçları, ilgili tarafların beklentileri ve uygulanabilir şartlar doğrultusunda oluşturur, uygular, sürdürür ve sürekli iyileştiririz.
Bu kapsamda;

1. **Müşteri memnuniyetini ve beklentilerini esas almayı:** Müşterilerimizin mevcut ve gelecekteki ihtiyaçlarını anlamayı; elektronik belge, bulut bilişim, telekomünikasyon ve ilgili hizmetlerimizi zamanında, güvenilir ve kararlaştırılan şartlara uygun şekilde sunmayı hedefleriz.
2. **Uygulanabilir şartlara uymayı:** Faaliyetlerimizle ilgili yürürlükteki yasal ve düzenleyici şartları, müşteri şartlarını, sözleşme yükümlülüklerini ve kuruluşumuzun kabul ettiği diğer uygulanabilir gereklilikleri belirlemeyi, izlemeyi ve bunlara uyumu sağlamayı taahhüt ederiz.
3. **Süreç yaklaşımını benimsemeyi:** Kuruluşumuzun süreçlerini, süreçler arasındaki etkileşimleri, sorumlulukları ve performans göstergelerini belirleyerek faaliyetlerimizin planlı, kontrollü, ölçülebilir ve etkin şekilde yürütülmesini destekleriz.
4. **Hizmet kalitesini ve güvenilirliğini artırmayı:** e-Fatura, e-Arşiv Fatura, e-Defter, e-İrsaliye, e-Saklama ve diğer elektronik belge hizmetleri ile bulut bilişim ve telekomünikasyon hizmetlerinin müşteri ihtiyaçlarına ve belirlenen hizmet şartlarına uygun sunulmasını amaçlarız.
5. **Bilgi güvenliğini korumayı:** Bilginin gizliliğini, bütünlüğünü ve erişilebilirliğini korumak; bilgi güvenliği risklerini değerlendirmek ve uygun kontrolleri belirlemek suretiyle kurum, çalışan ve müşteri bilgilerinin güvenliğini destekleriz.
6. **İş sürekliliğini desteklemeyi:** Kritik faaliyetlerimizi ve hizmetlerimizi etkileyebilecek riskleri değerlendirir; iş sürekliliği, hizmet kurtarma ve olağanüstü durumlara müdahale çalışmalarını ilgili planlar ve prosedürler doğrultusunda yürütmeyi hedefleriz.
7. **BT hizmetlerini etkin yönetmeyi:** BT hizmetlerinin planlanması, sunulması, izlenmesi ve iyileştirilmesi süreçlerini sistematik bir yaklaşımla ele alır; hizmet performansını, müşteri beklentilerini ve belirlenen hizmet şartlarını dikkate alırız.
8. **Müşteri şikâyetlerini etkin yönetmeyi:** Müşteri şikâyetlerini erişilebilir, tarafsız, gizliliğe saygılı ve izlenebilir bir yaklaşımla ele almayı; şikâyetleri zamanında değerlendirmeyi, ilgili taraflarla gerekli iletişimi sağlamayı ve çözüm sonuçlarını iyileştirme çalışmalarında kullanmayı amaçlarız.
9. **Çalışan katılımını ve yetkinliğini geliştirmeyi:** Çalışanlarımızın görev ve sorumluluklarını anlamalarını, gerekli bilgi ve becerileri kazanmalarını ve yönetim sistemlerinin geliştirilmesine katkıda bulunmalarını destekleriz. Eğitim ve farkındalık çalışmalarını ihtiyaçlar doğrultusunda planlarız.
10. **Tedarikçi ve dış hizmet sağlayıcılarını yönetmeyi:** Hizmetlerimizin sunumunu etkileyen tedarikçileri, bulut bilişim ve veri merkezi hizmet sağlayıcılarını, telekomünikasyon işletmecilerini ve diğer iş ortaklarını ilgili riskler, performans kriterleri ve sözleşmesel şartlar doğrultusunda değerlendiririz.
11. **Risk ve fırsatları değerlendirmeyi:** Kuruluşumuzun iç ve dış koşullarını, ilgili tarafların ihtiyaçlarını, teknolojik değişimleri ve hizmetlerimizi etkileyebilecek riskleri değerlendirerek kalite hedeflerine ulaşmayı ve hizmetlerimizin etkinliğini artırmayı destekleriz.
12. **İklim değişikliği ve çevresel koşulları dikkate almayı:** İklim değişikliğinin elektrik enerjisi, iletişim altyapısı, veri merkezi hizmetleri, bulut bilişim kaynakları ve hizmetlerin sürekliliği üzerindeki olası etkilerini, kuruluşumuz ve ilgili taraflar açısından önem taşıdığı ölçüde değerlendiririz.
13. **Performansı ölçmeyi ve sürekli iyileştirmeyi:** Süreç performansını, müşteri geri bildirimlerini, hizmet kesintilerini, uygunsuzlukları ve düzeltici faaliyet sonuçlarını değerlendirerek yönetim sistemlerimizin etkinliğini artırmayı hedefleriz.

14. **Kalite hedeflerini desteklemeyi:** Kalite politikamızla uyumlu, izlenebilir ve değerlendirilebilir hedefler belirlemeyi; hedeflerin gerçekleşme durumunu uygun aralıklarla gözden geçirerek gerekli iyileştirme faaliyetlerini planlamayı esas alırız.

TAAHHÜDÜMÜZ

Üst yönetim olarak bu politikanın kuruluşumuzun amacı ve stratejik yönüyle uyumlu olmasını, çalışanlarımıza duyurulmasını, anlaşılmasını ve uygulanmasını desteklemeyi; ilgili taraflar için uygun olduğu ölçüde erişilebilir tutulmasını ve güncelliğinin korunmasını taahhüt ederiz.

Kalite Politikamız; ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi, ISO/IEC 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi, ISO 22301 İş Sürekliliği Yönetim Sistemi, ISO/IEC 20000-1 BT Hizmet Yönetim Sistemi ve ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti ve Şikâyet Yönetimi yaklaşımıyla uyumlu olarak, ilgili yönetim sistemlerinin hedeflerine ulaşmasını ve **sürekli iyileştirilmesini** desteklemek üzere uygulanır.

YÖNETİM KURULU BAŞKANI Günay CİCİOĞLU 24/04/2026 (R02)