

|                                                                                                                                                                                                                 |                                                       |                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|--------------------|
|  <b>MERKEZİ KAYIT<br/>İSTANBUL</b><br><small>Türkiye Sermaye Piyasaları - Merkezi<br/>Saklama ve Veri Depolama Kuruluşu</small> | <b>MKK Kurumsal BT Hizmet Yönetimi<br/>Politikası</b> | <b>Tasnif Dışı</b> |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|--------------------|

## 1.Amaç

Bu Politika, Merkezi Kayıt Kuruluşu A.Ş. tarafından sağlanan BT hizmetlerinin sürekli iyileştirilerek, müşteri memnuniyetinin en üst seviyede tutulmasını amaçlar.

## 2. Kapsam

MKK tarafından yürütülen tüm faaliyetler işbu Politika'nın kapsamı dahilindedir.

## 3. Esas/Dayanak

- **SPK BSY** Bilgi Sistemleri Yönetimine İlişkin Usul ve Esaslar Tebliği
- **ISO 9001** Kalite Yönetim Sistemi Standardı
- **ISO 10002** Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi Standardı
- **ISO 20000-1** Bilgi Teknolojileri Hizmet Yönetim Sistemi Standardı
- **ISO 27001** Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi Standardı
- **ISO 27701** Kişisel Veri Yönetim Sistemi Standardı
- **ISO 22301** İş Sürekliliği Yönetim Sistemi Standardı

## 4. Tanımlar ve Kısaltmalar

- **BT:** Bilgi Teknolojileri
- **MKK:** Merkezi Kayıt Kuruluşu A.Ş.

## 5. Roller ve Sorumluluklar

- **Yönetim Kurulu:** MKK BT Hizmet Yönetimi Politikası'nı onaylar.
- **MKK Çalışanları:** MKK BT Hizmet Yönetimi Politikası'nı benimseyerek iş süreçlerinde etkin biçimde uygulamaktan sorumludur.

## 6. Uygulama ve Genel Hükümler

- BT hizmetleri için yönetim faaliyetleri, roller ve sorumluluklar tanımlanır.
- BT hizmetlerine yönelik gerekli kaynaklar için finansal yatırım ve destek, beceri ve yetkinlikler; etkinlik ve verimlilik esas alınarak tahsis edilir.
- Sunulan hizmetlerin kaynak ihtiyaçları ve maliyeti sürekli olarak analiz edilerek kapasite planlaması yapılır.
- BT sistemlerinde yaşanan sorunlar, Servis Seviyesi Anlaşması (SSA) sürelerine uygun olarak ele alınır ve kesintisiz hizmet sağlanması amacıyla gerekli planlamalar yapılarak raporlanır ve düzenli olarak gözden geçirilir.
- Sistem ve yazılımlarla ilgili yapılacak değişiklikler için etki analizi, risk vb. konuların değerlendirildiği Değişiklik Danışma Kurulu (DDK) toplantıları gerçekleştirilir.
- Tekrarlanan olayların kök nedenleri Problem Yönetimi çerçevesinde tespit edilerek kalıcı çözümler sunulur.
- Tedarikçilerden sağlanan hizmetler, müşteriler ile mutabık kalınan hizmet seviyelerine uyumu güvence altına alacak şekilde sözleşmeler ile tanımlanır ve ölçülerek izlenir.
- Ölçüm ve performans göstergeleri sürekli iyileştirme amacıyla düzenli olarak izlenir ve değerlendirilir.
- Müşteri geri bildirimleri değerlendirilerek memnuniyet seviyesi arttırılır, düzeltici faaliyetler ile sürekli iyileştirme gerçekleştirilir.
- İşbu Politika, kurumsal internet sitesinde yayınlanarak kamuoyu ile paylaşılır.