

	ANT TEKNİK BGYS KALİTE EL KİTABI	DOKÜMAN NO:	ANT-BGYS-1
		REVİZYON NO:	00
		REVİZYON TARİHİ:	22.12.2021
		SAYFA NO:	1 / 19

ANT TEKNİK BİLGİ GÜVENLİĞİ YÖNETİM SİSTEMİ KALİTE EL KİTABI

1. KAPSAM

1.1. İşletmenin Tanımı

Ant Teknik 5 Şubat 1999 tarihinde İstanbul'da, temel laboratuvar cihazları, kimyasal satışı ve teknik seviş hizmetleri ile faaliyete başlamıştır. Müşterilerine üretim süreç iyileştirmesi, AR-GE ve ürün geliştirme faaliyetleri, yasal zorunluluk karşılamalarını, rekabet gücünün artırılması gibi birçok alanda destek veren Ant Teknik, 2003 yılında SHIMADZU firmasının Türkiye temsilciliğini almıştır. Çalışmalarına “*Bizim Deneyimimiz, Sizin Başarınız*” sloganı ile devam etmektedir. Firmamızın başlıca ürün ve hizmetleri aşağıdaki gibidir.

A. Başlıca Ürünler:

Ürün ve hizmet portföyümüzü müşterilerimizin gereksinimlerini en hızlı ve en uygun çözümle giderecek şekilde oluşturuyor; bizlere ulaşan talepler doğrultusunda yeni firmalarla iş birliklerine giderek ürün portföyümüzü genişletmeye devam ediyoruz.

Başlıca ürünlerimiz:

- Analitik Cihazlar
- Genel Amaçlı Laboratuvar Cihazları
- Kromatografi Sarf Malzemeleri
- Kontaminasyon Kontrol Ürünleri
- Gaz Jeneratörleri
- Disolüsyon Test Cihazları

1.2. Faaliyet Alanları

Ant Teknik olarak faaliyet alanımız toplum sağlığını ve çevreyi ilgilendiren tüm alanları içermektedir.

İlaç, gıda, tarım ürünleri, çevre, maden ve sağlık gibi birçok farklı alanda Kalite Kontrol ve AR-GE Laboratuvarlarına hizmet vermekte, resmi ve özel sektör kuruluşlarından 2.000'i aşkın müşteri portföyüne sahip bulunmaktayız.

	ANT TEKNİK BGYS KALİTE EL KİTABI	DOKÜMAN NO:	ANT-BGYS-1
		REVİZYON NO:	00
		REVİZYON TARİHİ:	22.12.2021
		SAYFA NO:	2 / 19

1.3. Kapsam Dışı:

ISO 27001 Standardının;

A.10.9.1-2 Elektronik ticaret hizmetleri Ant Teknik'te uygulanmamaktadır, kapsam dışıdır.

2. ATIF YAPILAN STANDARTLAR

Bilgi güvenliği sağlamak etkili bir sistem oluşturmak için kurulumunu yaptığımız ISO 27001 BGYS standardı, bilgi güvenliği uygulama prensipleri esas olarak alınmıştır:

ISO 27001

3. TERİMLER VE TARİFLERİ

Firmamızda ISO 27001 standartının istediği terimler ve tariflere ilave olarak bilgi işlem dünyasında kullanılan tarif ve kavramlar da kullanılmaktadır. Donanımsal ve yazılımsal birçok kavram ve terim türkçe tanımlamaları ile kullanılmaya çalışılacaktır.

3.1 Varlık

Kuruluş için değeri olan herhangi bir şey.

3.2 Kullanılabilirlik (ISO27001)

Yetkili kullanıcıların gerektiğinde bilgiye ve ilişkili varlıklara erişim sağlamasını temin etme, Yetkili bir varlık tarafından talep edildiğinde erişilebilir ve kullanılabilir olma özelliği. Ant Teknik çalışanları görev talimatlarına göre tanımlanan bilgiye erişim hakları ve gizli şifre bilgileri tanımlanarak kendilerine verilmiştir. Erişim hakkının korunması ve gizliğinin sağlanmasından erişim hakkı verilen yönetici veya personel sorumludur.

3.3 Gizlilik (ISO27001)

Bilgiye yalnız yetkili kişilerce erişilmesini temin etme, bilginin yetkisiz kişiler, varlıklar ya da proseslere kullanılabilir yapılmama ya da açıklanmama özelliği.

	ANT TEKNİK BGYS KALİTE EL KİTABI	DOKÜMAN NO:	ANT-BGYS-1
		REVİZYON NO:	00
		REVİZYON TARİHİ:	22.12.2021
		SAYFA NO:	3 / 19

Ant Teknik çalışan personelin erişebileceği bilgiler görev tanımlarına göre belirlenmiş ve personele bildirilmiştir. Kendilerine verilen erişim şifreleri gizli olup kullanıcılar ilk şifrelerini aldıktan sonra kendileri şifre değiştirmesi işlemi gerçekleştirerek erişim gizliliğini sağlayacaklardır.

3.4 Bilgi Güvenliği (ISO27001)

Bilginin gizliliğini, bütünlüğünü, kullanılabilirliğini koruma güvenliği, bilginin gizliliği, bütünlüğü ve kullanılabilirliğinin korunması. Ek olarak, doğruluk, açıklanabilirlik, inkâr edememe ve güvenilirlik gibi diğer özellikleri de kapsar.

Ant Teknik bilgi bütünlüğü ve bu bütünlüğü korumak için gerekli donanımsal yapıyı oluşturmuş ve bu konudaki alt yapıyı oluşturarak firma çalışanlarının kullanımına açmıştır.

Serverdeki bilgiler sürekli olarak yedeklenerek koruma altına alınmıştır.

3.5 Bilgi Güvenliği Olayı

Olası bir bilgi güvenliği politikası açığı, koruyucuların başarısızlığı ya da güvenlikle ilgili olabilecek önceden bilinmeyen bir durumu belirten bir sistem, hizmet ya da ağ durumunun tanımlanan bir ortaya çıkışı.

3.6 Bilgi Güvenliği İhlal Olayı

İş operasyonlarını tehlikeye atma ve bilgi güvenliğini tehdit etme olasılığı yüksek olan tek ya da bir dizi istenmeyen ya da beklenmeyen bilgi güvenliği olayı.

3.7 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi / BGYS(ISO27001)

BGYS, bilgi güvenliğini kurmak, gerçekleştirmek, işletmek, izlemek, gözden geçirmek, sürdürmek ve geliştirmek için, iş riski yaklaşımına dayalı tüm yönetim sisteminin bir parçası.

Ant Teknik bilgi güvenliğini sağlamak etkin kılmak üzere bilgi güvenliği yönetim sistemi uygulamaya karar vermiş bu konuda standartın istekleri doğrultusunda proses haritalarını çıkararak uygulama için gerekli prosedürleri oluşturmuş ve yazılı olarak oluşturduğu dökümanteleri kayıt altına almıştır. Proseslerin etkin uygulanması için gerekli kayıtları tutmuştur. Firmamızda elde edilen kayıtlardan veri analizleri yapılarak etkin önleyici faaliyetler

	ANT TEKNİK BGYS KALİTE EL KİTABI	DOKÜMAN NO:	ANT-BGYS-1
		REVİZYON NO:	00
		REVİZYON TARİHİ:	22.12.2021
		SAYFA NO:	4 / 19

oluşturulacaktır. Ant Teknik görev tanımları yapılarak görev tanımına uygun proses haritaları ve bilgi erişim kotları oluşturulmuştur.

3.8 Bütünlük (ISO27001)

Bilgi ve işleme yöntemlerinin doğruluğunu ve tamlığını koruma

Firmamızın el kitabı BGYS ISO9001& 27001 standardı temel alınarak hazırlanmıştır. Bu kitapta anlatılan bilgi güvenliği yönetim sistemi tüm firma çalışanları için uygulama sorumluluğu getirir. Bilgi güvenliği yönetim sistemi bilgi güvenliği kurulu tarafından oluşturulur ve tüm firma içerisinde uygulanarak sürekliliği sağlanır ve etkinliği sürekli olarak iyileştirilir.

Bilgi Güvenliği yönetim sistemi standardında istenenler ve firmamız prosesleri de bilgi kaynaklarını kullanan donanımlar göz önüne alınarak yazılı hale getirilmiştir.

Firmamızda Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi için ihtiyaç duyulan prosesler, etkileşimleri, birbirine olan etkisi, sırası ve operasyonların etkinliği, izlenmesi, ölçülmesi, analiz edilmesi, sürekli iyileştirilmesi, RİSK' ler ve analizleri bunların bütün firmadaki uygulamaları belirlenmiştir. Ayrıca bu proseslerin çalıştırılmasını ve izlenmesini desteklemek için gereken kaynak ve bilginin hazır bulundurulması üst yönetim tarafından sağlanmıştır. Belirlenen prosesler standardın şartlarına uygun olarak yönetilmektedir. Kuruluşumuzda bilgi güvenliği şartlarına uygunluğunu etkileyecek testlerin yapıldığı, bununla ilgili yazılı dökümanlar oluşturulduğu gibi kayıtların tutulması bütün firma elemanlarının uygulamasıdır.

3.9 Artık Risk

Risk işlemeden sonra kalan risk.

3.10 Riskin Kabulü (ISO27001)

Bir riski kabul etme kararı Ant Teknik bilgi güvenliğinin sağlanması için risk kabulü esastır. Bu riskler donanımsal olarak oluşabildiği gibi yazılım nedeni ile de oluşabilir. Ayrıca kötü niyetli bilgisayar korsanları amatör bilgisayarıcılar ve bilgisayar kullanımında yeni olan sistemi ve özelliklerini bilmeyen kullanıcılar da bilgi güvenliği için risk oluşturmaktadırlar. Firmamız üst yönetimi bütün bu risklerin farkında olup her zaman var olan riskleri kabul eder

	ANT TEKNİK BGYS KALİTE EL KİTABI	DOKÜMAN NO:	ANT-BGYS-1
		REVİZYON NO:	00
		REVİZYON TARİHİ:	22.12.2021
		SAYFA NO:	5 / 19

3.11 Risk Analizi (ISO27001)

Kaynakları tanımlamak ve riski hesaplamak için bilginin sistematik kullanımı.

Firmamız kabul edilen riskler ve bu risklere ait risk analiz haritalarını çıkararak gerekli donanım ve yazılım önlemlerini alır; risk analizi sonucunda riskin ortaya çıkma ihtimalleri değerlendirilerek riski ortadan kaldırmaya yönelik çalışmalar yapılır.

3.12 Risk Değerlendirme (ISO 27001) Tüm Risk Analizi ve Risk Ölçme Prosesi

Firmamızda bilgi güvenliğine yönelik riskler tanımlanıp analiz edilince; risk analizi ve risk ölçme prosesine göre uygulama yapılır. Teknolojinin belirlediği risk ölçme metotları kullanılır. Bununla ilgili prosedürlerde risk ölçümleri gösterilip kayıtları tutulur. Risk değerlendirme tabloları oluşturularak riskin oluşma olasılıkları tanımlanır.

3.13 Risk Derecelendirme

Riskin önemini tayin etmek amacıyla tahmin edilen riskin verilen risk kriterleri ile karşılaştırılması prosesi.

3.14 Risk Yönetimi

Bir kuruluşu risk ile ilgili olarak kontrol etmek ve yönlendirmek amacıyla kullanılan koordineli faaliyetler.

3.15 Risk İşleme

Riski değiştirmek için alınması gerekli önlemlerin seçilmesi ve uygulanması prosesi.

3.16 Uygulanabilirlik Bildirgesi 27001(SoA)

Ant Teknik BGYS ile ilgili ve uygulanabilir kontrol amaçlarını ve kontrolleri açıklayan dokümanite edilmiş bildirgedir. Kontrol amaçları ve kontroller, risk değerlendirme ve risk işleme proseslerinin sonuçları ve çıkarımlarını, yasal ve düzenleyici gereksinimleri, anlaşma yükümlülüklerini ve firmamızın bilgi güvenliği için iş gereksinimlerini temel alır.

4. KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ

	ANT TEKNİK BGYS KALİTE EL KİTABI	DOKÜMAN NO:	ANT-BGYS-1
		REVİZYON NO:	00
		REVİZYON TARİHİ:	22.12.2021
		SAYFA NO:	6 / 19

4.1 Genel

Firma, ISO 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi Standardı'na uygun olarak, kuruluşun tüm ticari faaliyetleri ve karşılaştığı riskleri bağlamında sistemi kurup gerçekleştirmiş, işletmiş, izlemiş, gözden geçirerek etkinliğini sürdürerek geliştirmiştir ve uygulamaktadır. Bu sistemde ihtiyaç duyulan prosesler iş analizi çalışması sonucunda çıkarılan İş Akış Şeması esas alınarak yapılmıştır. Proseslerin sırası ve birbirleri ile etkileşimi akış şemasında verilmiştir.

Kalite sistemi kapsamındaki prosesler tanımlanmıştır, dokümanlarla uygulama şekli planlanmıştır. Proseslerin etkinliği izlenmekte ve gerekli iyileştirme çalışmaları yapılmaktadır. Proseslerin izlenmesi iç tetkiklerle desteklenmektedir ve gerekli iyileştirme çalışmaları düzeltici ve önleyici faaliyetlerle sağlanmaktadır.

Proseslerin performansının analizi için proseslere hedef kriterleri verilmektedir ve yönetimi gözden geçirme toplantılarında hedef faaliyetlerinin sonuçları değerlendirilmektedir.

4.2 Dokümantasyon Şartları

Kayıtlar, firmamız bilgi güvenliği yönetim sisteminin çalışmasında ispat unsuru taşıyan ve geçmişte yapılan uygulamaları izlenmesine yarayan özel dokümanlardır. Kayıtlar saklanma öncelikleri göz önüne alınarak belirlenir. Kayıtların saklanma süreleri ile saklama sorumlulukları belirlenir. Kuruluşumuzda kayıtların okunabilir olarak kalması, kolaylıkla ayırt edilmesi ve tekrar elde edilebilmesi kayıtlara kolaylıkla ulaşılabilme sağlanır.

Kayıtların belirlenmesi, muhafazası, tekrar elde edilebilir olması, saklama süreleri ve elden çıkarılması için gereken kontroller belirlenmiş ve aşağıda atıf yapılan prosedürde detaylı olarak belirtilmiştir.

Proses işleyişinin planlanması için Kalite Sistemi dokümantasyonu oluşturulmuştur. Kalite sistemi dokümantasyonu beş kademedede incelenir:

a- Bilgi Güvenliği Politikası ve Hedefleri:

BGYS çalışmalarının temeli olan kalite politikası ve bu doğrultuda ölçülebilir hedefler oluşturulup ilan edilmiştir.

	ANT TEKNİK BGYS KALİTE EL KİTABI	DOKÜMAN NO:	ANT-BGYS-1
		REVİZYON NO:	00
		REVİZYON TARİHİ:	22.12.2021
		SAYFA NO:	7 / 19

b- BGYS El Kitabı:

ISO 27001 standardına uygun bir kalite sisteminin oluşturulması, uygulanması ve sürdürülmesine ilişkin yönetim politikasını tarif etmektedir.

Firmamız bilgi güvenliği el kitabı diğer tüm dokümanlardan bağımsız olarak ve tüm doküman sistemimize referans teşkil edecek şekilde bir şemsiye oluşturacak doküman olarak bilgi güvenliği kurulu başkanı tarafından hazırlanır ve Genel Müdür tarafından onaylanarak yürürlüğe girer. Bilgi güvenliği el kitabında prosedür, talimat ve form gibi dokümanlara atıf yapılır. Bilgi güvenliği el kitabı firmamızın tüm faaliyetleri hakkında bilgi verecek şekilde hazırlanır. Bilgi güvenliği el kitabı tüm 27001 bilgi güvenliği yönetim sisteminin anlatılması için bir referans teşkil eder.

c- Prosedürler:

BGY sistemi kapsamında yer alan faaliyetlerin yürütülme yöntemlerini tanımlarlar. Her bir faaliyetin amacı, kapsamı, sorumluları ve uygulama şekillerini detaylı olarak belirtir.

d- Talimatlar ve Diğer Dokümanlar:

Proseslerin nasıl yürütüleceğini, işlerin nasıl yapılacağını, kontrollerin nasıl gerçekleştirileceğini ayrıntıları ile açıklayan belgelerdir. Süreçlerin tarifi için diğer dokümanlar (Akış Şemaları) gerekli görülen süreçlerde oluşturulmuştur. Dış kaynaklı dokümanlar da bu kademede değerlendirilir.

e- Kalite Kayıtları

Ürün ve hizmetlerin belirtilen kaliteye ulaşmasını sağlamak üzere destek faaliyeti gösteren her türlü doküman bu kapsamda yer alır.

4.2.1. Dokümanların Kontrolü

BGYS tarafından gerek duyulan dokümanlar korunarak kontrol edilmiştir. Dokümante edilmiş bir prosedür oluşturulmuştur: Yayınlanmadan önce dokümanları uygunluk açısından onaylamak gerektiğinde dokümanları gözden geçirme, güncelleme ve tekrar onaylama,

	ANT TEKNİK BGYS KALİTE EL KİTABI	DOKÜMAN NO:	ANT-BGYS-1
		REVİZYON NO:	00
		REVİZYON TARİHİ:	22.12.2021
		SAYFA NO:	8 / 19

doküman değişikliklerinin ve mevcut revizyon durumunun tanınmasını sağlama, uygulanabilir dokümanların ilgili sürümlerinin kullanım noktalarında kullanılabilir olmasını sağlama, dokümanların okunaklı ve hazır olarak tanınabilir olmasını sağlama, dokümanların ihtiyaç duyanlar için kullanılabilir olmasını, aktarılmasını, saklanmasını ve sınıflandırılmalarına uygun prosedürlerle tamamen yok edilmelerini sağlama, dış kaynaklı dokümanların tanınmasını sağlama, doküman dağıtımının kontrol edilmesini sağlama gerçekleştirilmiştir. Kalite yönetim sistemi kapsamındaki dokümanların baskı kopyaları kaşeleme ve elektronik ortamdaki kopyalar kontrol altına alınmıştır.

DPO dokümanların güncel kopyalarını uygun yerlerde bulundurulmasını sağlar. Geçersiz tüm dokümanlar hatalı kullanımları önlemek üzere toplanır ve imha edilir.

Doküman değişiklik taleplerinde eğer revizyon öngörülürse ilgili personel dokümanı yeniden gözden geçirir ve onaylar, dağıtımını yapar.

Dış kaynaklı dokümanların kontrolü, kalite sistemi dokümantasyonu gibi yapılır.

Dokümanların kontrolü sistemi detayları için doküman ve kayıtların kontrolü prosedürü oluşturulmuştur.

İlgili Dokümanlar : Doküman ve Kayıtların Kontrolü Prosedürü

4.2.2. Kalite Kayıtlarının Kontrolü

Kalite Kayıtlarının Kontrolü Prosedürü ile kayıtların muhafazası, korunması, saklama süreleri ve imha yöntemleri tanımlanır. Böylece, kalite yönetim sisteminin şartlarına uygunluğumuzun bir kanıtı olan ilgili prosedürlere ait kayıtlar oluşturulur ve muhafaza edilir.

Kayıtlar, gereksinimlere uygun BGYS'nin etkin işlediğine dair kanıtları sağlayacak şekilde oluşturulmuştur. Kayıtlar kontrol edilerek BGYS ilgili her yasal ve düzenleyici gereksinimi dikkate alınmıştır. Kayıtlar okunabilir, hemen tanınabilir ve geri alınabilir şekilde dokümante edilmiştir. Kayıtlar, proses performansına ve BGYS ile ilgili tüm güvenlik ihlal olaylarının oluşumlarına ilişkin tutulmaktadır. Ziyaretçi defteri, denetim kayıtları ve tamamlanmış erişim yetkilendirme formları, test kayıtları ve erişim kayıtları tutulmaktadır.

	ANT TEKNİK BGYS KALİTE EL KİTABI	DOKÜMAN NO:	ANT-BGYS-1
		REVİZYON NO:	00
		REVİZYON TARİHİ:	22.12.2021
		SAYFA NO:	9 / 19

İlgili Dokümanlar: Doküman ve Kayıtların Kontrolü Prosedürü

5. YÖNETİMİN SORUMLULUĞU

Ant Teknik yönetimi, bilgi güvenliği yönetim sisteminin sürekliliğinin sağlanmasının firma çalışmaları ve bundan sonraki gelişme planları açısından son derece önemli olduğunu kabul ve teyit eder. Ant Teknik çalışanlarının bilgi yönetim sistemini uygulama zorunluluğu belirlenmiştir. Kuruluşumuz üst yönetimi yasal ve mevzuat şartları da dâhil olmak üzere müşteri şartlarının da yerine getirilmesinin önemini tüm çalışanlarına aktararak gerekli bilincin oluşmasını sağlar. Bilgi Güvenliği yönetim sisteminin tüm yönleriyle ve sürekli gelişme gereği göz önüne alınarak uygulanması gerekmektedir. Firmamız üst yönetimi Bilgi Güvenliği politikasını oluşturur, bilgi güvenliği sistemimizin uygulanması için gerekli hedefleri belirler ve firma çalışanlarının sorumlulukları arasına alır. Bilgi yönetim sistemi sabırla ve emek ile uygulanmaktadır. Bilgi güvenliği sisteminden beklenen kurumsallaşma faydası bu çalışma ile sağlanacaktır. Firma yönetimimiz Bilgi güvenliği sistem çalışmaları için gerekli zaman, eğitim, insan, makine ve çalışma çevresi kaynaklarını sağlayacağını taahhüt eder. Bilgi güvenliği kurulu çalışmalarına seçilen başkan kanalı ile ve yönetim sisteminde yer alan (el kitabı, prosedür vb.) dokümanlarda verilen sorumlulukları yerine getirerek bilgi güvenliği yönetim sisteminin geliştirilmesi ve uygulaması kararlılığındadır.

5.1. Yönetimin Taahhüdü

Ant Teknik yönetimi kalite yönetim sisteminin sürekliliğinin sağlanmasının firma çalışmaları ve bundan sonraki gelişme planları açısından son derece önemli olduğunu kabul ve teyit eder. Firma çalışanlarının kalite yönetim sistemini uygulama zorunluluğu belirlenmiştir. Kuruluşumuz üst yönetimi yasal ve mevzuat şartları da dâhil olmak üzere müşteri şartlarının da yerine getirilmesinin önemini tüm çalışanlarına aktararak gerekli bilincin oluşmasını sağlar. Kalite yönetim sisteminin tüm yönleri ile ve sürekli gelişme gereği göz önüne alınarak uygulanması gerekmektedir.

	ANT TEKNİK BGYS KALİTE EL KİTABI	DOKÜMAN NO:	ANT-BGYS-1
		REVİZYON NO:	00
		REVİZYON TARİHİ:	22.12.2021
		SAYFA NO:	10 / 19

Üst yönetim BGY sistemi konusunda gerekli çalışmaları yapacağına dair taahhütte bulunmuştur. Kalite yönetim sisteminin geliştirilmesi, uygulanması ve etkinliğinin sürekli iyileştirilmesi için şu çalışmaları yapmıştır:

- Tüm çalışanlara yasal şartlar ve mevzuat şartlarının yerine getirilmesinin önemini iletmiştir.
- BGY politikasını oluşturmuş, çalışanlara duyurmuş ve kalite el kitabında yer vermiştir.
- BGY hedeflerini oluşturmuş ve ilgili bölüm çalışanlarına duyurmuştur.
- Her yıl en az bir defa yönetimi gözden geçirme toplantıları düzenlemektedir.
- BGY sisteminin kurulması için gerekli maddi kaynağı sağlar, eğitimler verilir ve ilgili standartlar satın alınır.

5.2. Müşteri Odaklılık

Müşteri istek ve gereklilikleri Ant Teknik çalışmalarının temel çerçevesini belirler. Firma üst yönetimi müşteri isteklerinin öğrenilmesi ve firma sisteminin bu istekler doğrultusunda adapte edilmesi için gerekli alt yapıyı oluşturur. Firmamız müşterileri;

- Ürünlerimizin satıldığı doğrudan müşteriler
- Sektörde bulunan tüm kişi, kurum veya kuruluşlar
- Gelecekte mal / hizmet satılabileceği düşünülen potansiyel müşteriler
- Toplum olarak dolaylı müşterilerden oluşur.

Ürünlerimizin satıldığı doğrudan müşterilerin istek ve gereklilikleri müşteri siparişleri, müşteri ziyaretleri, müşteri görüşmeleri ve müşteri anketleri (günün koşullarına göre) ile öğrenilir. Bu isteklerin belirlenmesi süreci belirli periyotlarda sürekli hale getirilir.

Yönetim satış sorumlusuna, pazarlama ve satış prosesinde müşteri şartlarının belirlenmesi ile ilgili sorumluluğu vermiştir. Ayrıca Müşteri İlişkileri Prosedürü ile müşterilerin değerlendirmeleri kayıt altına alınır, takip edilir ve sürekli iyileştirmeye gidilir.

	ANT TEKNİK BGYS KALİTE EL KİTABI	DOKÜMAN NO:	ANT-BGYS-1
		REVİZYON NO:	00
		REVİZYON TARİHİ:	22.12.2021
		SAYFA NO:	11 / 19

5.3. Kalite Politikası

Bilgi Güvenliği Politikası Genel Müdür talimatıyla yönetim temsilcisi tarafından hazırlanır ve Genel Müdür tarafından onaylanır. Bilgi Güvenliği Politikası her yıl yönetimi gözden geçirme toplantılarında üst yönetim tarafından ele alınır. Toplantı sonrası revizyona ihtiyaç duyuluyor (önemli güvenlik olayları, yeni açıklıklar ya da kurumsal, teknik altyapıda olan değişiklikler) ise Yönetim Temsilcisi tarafından revize edilerek Genel Müdür'e onaylatılır ve tüm çalışanlara bildirilir.

Ant Teknik olarak kalite politikamız müşteri ihtiyaçlarını zamanında karşılamak, müşteriye, hizmet ve ürünlerimizin kullanımı ile ilgili detaylı şekilde bilgilendirmek, personelimizin eğitim seviyesini üst seviyede tutmak, yetişmiş personelimizle en iyiyi üretmek ve kullanıma sunmak temel prensibimizdir. BGY sistemi şartlarına uyarak her noktada sürekli iyileşmeyi sağlamak firmamızın Bilgi Güvenliği Politikası'dır. (Bkz: BGYS POLİTİKASI)

5.4. Planlama

5.4.1. Kalite Hedefleri

Yönetim bölüm seviyesi için ölçülebilir hedeflerini içeren kalite hedeflerini tüm çalışanlara duyurmuştur.

Ant Teknik kalite hedefleri her yıl ocak ayında üst yönetim tarafından yapılacak yönetimin BGY sistemini gözden geçirme toplantısında belirlenir. Belirlenen ve dokümante hale getirilen BGY sistemi hedefleri periyodik olarak (hangisi uygun ise aylık, 3 aylık ve 6 aylık) değerlendirilir. Yapılan değerlendirmede kalite hedeflerine ulaşabilme derecesi göz önüne alınır. Hedeflerde görülen ciddi sapmalarda firma üst yönetiminin tedbir alması gerekir. Belirlenen bu hedefler firmamız açısından öncelik arz eden konulardandır.

5.4.2. Kalite Yönetim Sisteminin Planlanması

	ANT TEKNİK BGYS KALİTE EL KİTABI	DOKÜMAN NO:	ANT-BGYS-1
		REVİZYON NO:	00
		REVİZYON TARİHİ:	22.12.2021
		SAYFA NO:	12 / 19

Kalite yönetim sistemindeki değişiklikleri planlanması ve bütünlüğünün sağlanması için Yönetim Gözden Geçirme Prosedürü'nü uygular ve "Yönetimin Kalite Sistemini Gözden Geçirme Toplantıları" düzenler.

5.5 Sorumluluk, Yetki ve İletişim

5.5.1 Sorumluluk ve Yetki

Tüm pozisyonlara ait sorumluluk, yetki ve ilişkiler "görev tanımlarında" açıklanır. Görev ve yetki tanımları ilgili pozisyondaki personelin kendisine verilir, ayrıca personel dosyasında saklanır.

Görev ve yetki tanımlarında ilgili personelin yokluğunda kendisine vekalet edecek pozisyonlar belirtilir.

Ant Teknik çalışan personelin ve firma organizasyon kadrolarının yetki, sorumluluk ve görevleri firma yönetimimiz tarafından belirlenir ve yazılı hale getirilir. Firmamız kadrolarının ve çalışanların görev yetki ve sorumlulukları Yönetim Kurulu tarafından belirlenmiş ve Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından hazırlanarak dağıtımı sağlanmıştır.

Firmamız çalışanlarına görev talimatları iç iletişim yoluyla dağıtılır.

5.5.2. Yönetim Temsilcisi

Ant Teknik'te kalite yönetim sisteminin kurulması, uygulamasını ve etkinliğini üst yönetim adına izlemek, denetlemek, gözlemlemek ve üst yönetime rapor etmek üzere Kalite Yönetim Temsilcisi, yönetim kurulu tarafından atanmıştır. Kalite Yönetim Temsilcisi diğer görevlerinin yanı sıra sistemin kurulması, uygulanması ve sistemin devam ettirilmesini sağlar. Ayrıca kuruluş içi tetkikleri, düzeltici önleyici faaliyetler, müşteri şikâyetleri, kalite hedefleri vb. konuları yönetir. Kalite hedeflerinin durumunu içeren performans raporu Yönetimin Gözden Geçirme Toplantıları öncesinde yönetim kuruluna sunulur. Yönetim temsilcisi aynı zamanda firma bünyesinde müşteri şartlarının bilincinde olunmasının yaygınlaştırılmasını sağlamakla da yükümlüdür. Bilgi güvenliği kurulu başkanı aynı zamanda Yönetim Temsilcisi olarak atanmıştır.

Üst Yönetim, Yönetim Temsilcisine kalite konusunda geniş yetkiler vermiştir.

	ANT TEKNİK BGYS KALİTE EL KİTABI	DOKÜMAN NO:	ANT-BGYS-1
		REVİZYON NO:	00
		REVİZYON TARİHİ:	22.12.2021
		SAYFA NO:	13 / 19

Yönetimin Temsilcisi, ISO 27001 gereksinimlerinin uygulanması ve sürdürülmesi konusunda gerekli yetkilere sahiptir.

Kalite Yönetim Temsilcisi, kalite sistemi gereklerinin yerine getirilmemesi, kalitedeki sapmaların önlenememesi durumunda Genel Müdür' e haber vererek faaliyeti durdurma yetkisine sahiptir.

Kalite Yönetim Temsilcisi, firmada müşteri bilincinin oluşturulması için personel eğitimleri ve toplantılar düzenler.

Kalite Yönetim Temsilcisi, sistemin performansı hakkında üst yönetime, yönetim toplantılarında rapor verir, firma sistemini üçüncü şahıslara karşı temsil eder.

5.5.3 İç İletişim

Kalite sistemini inceleme çalışmaları kapsamında Genel Müdür veya DPO başkanlığında tüm çalışanların katılmasıyla her altı ayda bir cuma günleri 18:00-20:00 saatleri arasında toplantı yapılır. Belirlenen gün ve saat, şartlara göre değiştirilebilir. Toplantı sonunda, görüşülen konular, alınan kararlar, açılmasına karar verilen **ÖF veya DF'ler tutanağına** kaydedilir.

Firma içinde, bölümler arası iletişimin sağlıklı olarak yürütülmesi için **İç Haberleşme Formu** kullanılır.

5.6 Yönetimin Gözden Geçirmesi

5.6.1. Genel(27001)

İlgili madde detaylı olarak PR.03 YÖNETİM GÖZDEN GEÇİRME PROSEDÜRÜ'nde anlatılmıştır.

5.6.2 Yönetimi Gözden Geçirme Girdileri

İlgili madde detaylı olarak PR.03 YÖNETİM GÖZDEN GEÇİRME PROSEDÜRÜ'nde anlatılmıştır.

5.6.3. Yönetimi Gözden Geçirme Çıktıları;

	ANT TEKNİK BGYS KALİTE EL KİTABI	DOKÜMAN NO:	ANT-BGYS-1
		REVİZYON NO:	00
		REVİZYON TARİHİ:	22.12.2021
		SAYFA NO:	14 / 19

İlgili madde detaylı olarak PR.03 YÖNETİM GÖZDEN GEÇİRME PROSEDÜRÜ'nde anlatılmıştır.

6.KAYNAK YÖNETİMİ

Ant Teknik'te kaynak ihtiyacı bölüm müdürleri tarafından belirlenir ve yönetimin gözden geçirme toplantılarında gündeme alınır. Belirlenen kaynak ihtiyacının karşılanması ve bu amaçla planlar yapılması sorumluluğu bilgi güvenliği komitesindedir ve firma üst yönetimindedir.

Firma insan kaynakları ihtiyaç duyan bölüm yöneticisi tarafından Genel Müdür ile görüşülerek giderilir. Bilgi güvenliği yönetim sisteminin etkin uygulanmasını gerçekleştirmek amacı ile gerekli teknik eğitimi almış personel arasından seçilmesi sağlanır. Ayrıca bilgi güvenliği yönetim sistemini uygulama, sürdürme ve etkinliğinin sürekli iyileştirilmesi için ortaya çıkabilecek kaynak ihtiyaçları belirlenerek üst yönetim tarafından sağlanır.

6.1 Kaynakların Sağlanması

Ant Teknik insan kaynakları oluşturulurken ve planlanırken kalite sistemi konusunda etkin uygulama ihtiyacı göz önünde bulundurulur. Ayrıca kalite sistem uygulamalarına yatkın veya bu konuda referans sahibi personel istihdam edilir.

Müşterilere uygun ürün sağlamak amacıyla ürün ve prosesleri eğitilmiş personel ve uygun cihazlarla yazılı dokümanlar doğrultusunda kontrol etmekte ve doğrulamaktadır.

6.2. İnsan Kaynakları

İnsan Kaynakları ve Eğitim Prosedürü ile işe yeni başlayan personele verilecek eğitim ve çalışan personelin eğitim ihtiyaçlarını karşılamak için gerekli eğitim programları belirlenir.

- Çalışanlardan ve bölüm sorumlularından eğitim talepleri alınır ve bu doğrultuda "Eğitim Planı" hazırlanır.
- Eğitim duyurusu ile eğitim konusu, tarihi ve eğitime katılacaklar bilgilendirilir.
- Eğitimler ve katılımcılar "Eğitim Tutanağı" ile kayıt altına alınır.
- Eğitimlerin etkinliği değerlendirilir ve sonuçlar kayıt altına alınır.

	ANT TEKNİK BGYS KALİTE EL KİTABI	DOKÜMAN NO:	ANT-BGYS-1
		REVİZYON NO:	00
		REVİZYON TARİHİ:	22.12.2021
		SAYFA NO:	15 / 19

Eğitimler ile gerek üretim teknikleri gerekse kalite yönetim sistemi anlatılarak personelin bilinçlenmesi ve personelin hedeflere ulaşmak için katkıda bulunması sağlanır.

Kaliteyi etkileyen personelin eğitim, öğretim, beceri ve tecrübe yönünden nitelikleri belirlenmiş ve görev tanımlarında dökümanite edilmiştir.

Ant Teknik personeli bilgi, eğitim ve tecrübelerine göre görevlendirilir. Firmamız içerisinde uzun süreler çalışmış olan personel zaman içerisinde yönetim ve karar mekanizmalarında yetki sahibi yapılır. Eğitim talebinin belirlenmesi uygun olmayan hizmetler, iç tetkikler, müşteri şikayetleri ve istekleri, personel istek ve önerileri ile belirlenebilir. Eğitim ihtiyacı varlık sahibi tarafından belirlenir ve Eğitim Talep Formu ile bilgi güvenliği kurulu başkanına verilir.

Belirlenen eğitimler Eğitim Planı'na kaydedilerek Genel Müdür'ün onayına sunulur. Onaylanan Yıllık Eğitim Planı tüm varlık sahiplerine duyurulur. Plan yıl içerisinde gerekirse revize edilir.

Plan doğrultusunda eğitmen, katılımcılar ve eğitim yeri belirlenir. Tüm eğitimlerin sonunda Eğitim Katılım Listesi düzenlenir. Personelin aldıkları eğitimlerin takibi Personel Eğitim Takip Formu ile takip edilir. Yeni iş başı yapan personele uyum eğitimleri uygulanır.

İlgili Dokümanlar : İnsan Kaynakları Eğitim Prosedürü

6.3. Altyapı

Faaliyetlerin etkin olarak sürdürülebilmesi için gerekli bina, tesis, teçhizat, donanım ve yazılımlar temin edilmiş ve ilgili personelin kullanımına sunulmuştur. Diğer destek hizmetler de firma tarafından sağlanmaktadır.(nakliye, iletişim vs.)

İlgili Dokümanlar: Bakım Onarım Prosesi

6.4. Çalışma Ortamı

Kalitenin olumsuz etkilenmemesi için gerekli çalışma ortamı koşulları düzenlenmiştir. Bu koşullar aynı zamanda çalışan motivasyonunu artırıcı şekilde tasarlanmıştır.

Ant Teknik üst yönetimi hizmet yeri, çalışma alanları ve bununla ilgili tesisleri, proses teçhizatını, destek hizmetleri belirleyerek oluşturmuş ve sürekliliğini sağlamaktadır. Üst yönetim tüm bu alt yapı ve çalışma ortamının yönetilmesinden sorumludur.

	ANT TEKNİK BGYS KALİTE EL KİTABI	DOKÜMAN NO:	ANT-BGYS-1
		REVİZYON NO:	00
		REVİZYON TARİHİ:	22.12.2021
		SAYFA NO:	16 / 19

7. İŞ ORTAKLARI İLE İLİŞKİLER

7.1. Ürün / Hizmet Gerçekleştirmenin Planlanması

Ant Teknik belirlemiş olduğu prosesler için kalite/proses hedeflerini ve şartları, proses ve dokümanların oluşturulmasını, kaynakları, ürün için gerekli doğrulama, geçerli kılma izleme, muayene-deney faaliyetleri, ürün kabulü için kabul kriterleri, gerçekleştirmede ihtiyaç duyulan kayıtları belirlemiş ve uygulamaktadır. Hizmet geliştirilmesi aşamasında müşteri beklentileri ve tüketici ihtiyaçlarındaki gelişmeler en önemli yere sahiptir. Üretim istenilen ürün karakteristiklerini sağlayacak donanım ve araçlar ile yapılır. Ürün/hizmet süreçlerinin planlanmasından “Satış Sorumlusu” ile “Servis Sorumlusu” doğrudan sorumludur.

Firma ürün gereksinimleri karşılayabilmek için proseslerini tanımlamış ve uygulama biçimini dokümante etmiştir. Bununla birlikte ürüne özgü spesifik gereksinimleri niteliksel ve niceliksel özelliklerini planlamaktadır. Niteliksel özellikler ürüne özgü kalite gereksinimleridir ve kalite planlarında dokümante edilmiştir. Niceliksel özellikler ise üretim planlaması ile sağlanmakta ve dokümante edilmektedir.

7.2. Müşteri ile İlişkili Prosesler

Ant Teknik, Müşteri ile ilişkili süreçlerinde de bilgi güvenliğine ve müşteri bilgilerinin korunmasına özen gösterir. Müşterilerin ticari sırlarının ve gizli bilgilerinin korunması için ilgili personelini bilgilendirir.

Müşterileri ile olan sözleşmelerinde bilgi güvenliği ve KVKK ile ilgili şartların bulunmasını sağlar. Müşteri şikâyetleri, müşteri ilişkileri prosedürüne göre değerlendirilir. Ayrıca düzenlenen “Müşteri Memnuniyeti Anketi” ile müşterilerden geri besleme sağlanır. Anket sonuçları, yönetimin kalite sistemini gözden geçirme toplantılarının gündesi olarak kullanılır.

7.3. Satın Alma İlişkili Prosesler

	ANT TEKNİK BGYS KALİTE EL KİTABI	DOKÜMAN NO:	ANT-BGYS-1
		REVİZYON NO:	00
		REVİZYON TARİHİ:	22.12.2021
		SAYFA NO:	17 / 19

Ant Teknik'te hizmet veya satışı yapılan ürünlerin satın alması yapılmaktadır. Satın alma ihtiyacı mevcut stokları değerlendirilmesi sonucunda, müşteriden gelen talepler doğrultusunda veya ihaleler neticesinde ortaya çıkar.

Ant Teknik, Satın Alma ile ilişkili süreçlerinde de bilgi güvenliğine ve tedarikçi bilgilerinin korunmasına özen gösterir. Tedarikçilerinin ticari sırlarının ve gizli bilgilerinin korunması için ilgili personelini bilgilendirir.

Tedarikçileri ile olan sözleşmelerinde bilgi güvenliği ve KVKK ile ilgili şartların bulunmasını sağlar. Ayrıca satın alma sorumlusu yapılan sözleşmelerin karşılanabilmesi için gerek duyması halinde satın almaya gidebilir. Satın almalar "Satın Alma Sipariş Formu" kullanılarak yapılır. Sipariş formları tedarikçiye verilir. Tedarikçiler onaylı tedarikçi listesinden seçilir. Tedarikçiler sürekli değerlendirmeye tabi tutulur.

8. DENETİM

8.1. İç Tetkik

BYGS sisteminin uygulamasını ve etkinliğini tespit amacı ile iç denetimleri uygulanır. Her yılbaşında iç kalite denetim planı hazırlanır. İç kalite denetim planları hazırlanırken denetlenecek bölüm, kalite sisteminin tüm elemanları, denetim zamanı ve denetçiler belirlenir. Denetimlerde BYGS sisteminin standarda uygunluğu ve bütünlüğünün yanı sıra denetimlerin etkinliği de değerlendirilir. Denetimlerde elde edilen sonuçlar ve bulunan **uygunsuzluklar** kayıt altına alınır. Denetim sonuçları yönetimin BGYS sistemini gözden geçirme toplantılarının gündem maddelerinden birisini oluşturur. Kalite sisteminin yeterliliği, uygunluğu ve etkinliğinin incelenmesi, uygunsuzluklar ile bunlara ilişkin düzeltici önlemlerin saptanması ve alınan bu önlemlerin etkinliğinin izlenmesi için "İç Tetkik Prosedürü"nü uygular. Kuruluş içi kalite denetimleri her bölüm için yılda en az iki kez yapılır. DPO yıllık "Denetim Planı" hazırlar, denetim ekibini belirler ve denetim planlarının hazırlanmasını sağlar. Denetçilerle "Denetim Soru Listesi" hazırlar.

	ANT TEKNİK BGYS KALİTE EL KİTABI	DOKÜMAN NO:	ANT-BGYS-1
		REVİZYON NO:	00
		REVİZYON TARİHİ:	22.12.2021
		SAYFA NO:	18 / 19

Denetimler, denetlenen bölümden bağımsız personel ya da DPO tarafından yürütülür. Denetim sonuçlarının kayıtları “Denetim Raporu”nda tutulur. Bu kayıtlar ve raporlar denetlenen bölüm yöneticisi, DPO ve Genel Müdüre verilir.

Düzeltilici Faaliyetler zamanında yürütülür ve takip denetimleri ile etkinlikleri değerlendirilir. Kuruluş içi kalite denetimleri sonuçları ve düzeltilici faaliyetler “Yönetimin Kalite Sistemini Gözden Geçirme Toplantılarında” değerlendirilir ve işletme başarısını artırmak amacı ile gerekli tedbirler alınır.

8.2. İyileştirme

8.2.1 Sürekli İyileştirme

Uygulanan BGY sistemi sürekli iyileşme mantığı ile kurulmuştur. Sürekli iyileşme hedeflerinin belirlenmesi ve sürekli izlenmesi sonucunda ulaşılabilecek sonuçlara göre proseslerin iyileştirilmesi de sağlanır. BYG hedefleri, tetkik sonuçları, verilerin analizi, düzeltilici-önleyici faaliyetler, yönetimin gözden geçirmesi kullanılarak sistem sürekli iyileştirilir.

Kalite sisteminin kurulma aşamasında Kalite Politikasını ve Kalite Hedeflerini oluşturmuş ve tüm çalışanlarına duyurmuştur.

Firma, çalışanlarından ve müşterilerinden öneriler alabilmek için öneri sistemi oluşturmuştur. Öneriler DPO tarafından değerlendirilir ve uygun olanlar toplantılarda yönetime sunulur, gerekli iyileştirme çalışmaları yapılır.

8.2.2 Düzeltilici Faaliyet

BGYS iç denetiminde belirlenen uygunsuzluklar Sonucunda düzeltilici faaliyet uygulaması yapılır. Düzeltilici faaliyet uygulamaları DPO tarafından takip edilir ve izlenir. Uygulama etkinlikleri yönetimin BGYS sistemini gözden geçirme toplantılarında değerlendirilir.

Düzeltilici faaliyetlerin hangi koşullarda açılacağı ve yapılacak takip denetimleri Düzeltilici veya Önleyici Faaliyet Prosedürü ile bir sisteme bağlanır ve uygulanır.

Düzeltilici faaliyet açılmasına karar verilen uygunsuzlukların kayıt altına alınması için DF ve ÖF formu kullanılır. Ayrıca açılan tüm faaliyetler DF ve ÖF Takip Listesinden izlenir.

Düzeltilici geliştirici ve önleyici faaliyet prosedürü ile;

	ANT TEKNİK BGYS KALİTE EL KİTABI	DOKÜMAN NO:	ANT-BGYS-1
		REVİZYON NO:	00
		REVİZYON TARİHİ:	22.12.2021
		SAYFA NO:	19 / 19

- Uygunsuzluklar gözden geçirilir, müşteri şikâyetleri ise Müşteri İlişkileri Prosedürüne göre değerlendirilir.
- Uygunsuzluklar nedenleri ve tekrarlanmaması için gerekli faaliyetler DF veya ÖF formunda belirtilir.
- Yapılacak faaliyetler, sonuçları ve faaliyetlerin uygulanmasının takibi DF veya ÖF formunda yer alır.

8.2.3. Önleyici Faaliyet

Düzeltilici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü ile önleyici faaliyetler için bir yöntem belirtilir ve işletmede çıkabilecek olası problemler için önceden önlem almayı amaçlar.

Kaliteyi etkileyen faaliyetler, kalite kayıtları, uygunsuzluk raporları, iç ve dış denetim raporları ve müşteri şikâyetleri, uygunsuzlukların potansiyel sebeplerini tespit etmek ortadan kaldırmak üzere analiz edilmektedir.

Önleyici faaliyetlerin etkinliği sürekli olarak takip edilmektedir.

İç Kalite Denetimleri , muayene ve testler, İstatistik analizler sonucunda elde edilen veriler ve gelecekte uygunsuzluğa neden olma ihtimali olan konularda önleyici faaliyet uygulaması yapılır. Önleyici faaliyet uygulamaları aynı düzeltilici faaliyet uygulaması gibi gerçekleştirilir.

Önleyici faaliyetlerle ilgili kayıtlar tutulur ve sonuçları takip edilir. Bu konudaki çalışmalar “Yönetimin Kalite Sistemini Gözden Geçirmesi” toplantılarında değerlendirilir. Böylece kalite sisteminin sürekli gelişmesi sağlanır.

Ek Dokümanlar:

Düzeltilici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü