

ISO 20000 Özdeğerlendirme Soru Listesi

Bu soru listesindeki sorular, kurduğunuz/kuracağınız yönetim sistemdeki belirli alanlara daha fazla ışık tutmak, tekrar değerlendirerek gözden geçirmek ve denetime ne ölçüde hazır olduğunuzu belirleyebilmeniz için hazırlanmıştır.

Eğer bu değerlendirmeyi bizim yapmamızı isterseniz formu doldurduktan sonra info@vericert.com.tr 'ye gönderebilirsiniz. Tüm bilgileriniz gizli tutulacaktır.

Değerlendirme denetçilerimiz tarafından ÜCRETSİZ olarak yapılacaktır.

Buradaki soruları hiç bir zaman nihayi tetkik soruları ve almanız gereken bir takım önemli kararlar olarak görmeyin. Geliştirebileceğiniz alanlar olarak değerlendirin.

Sormak istediğiniz sorular için her zaman VERICERT Belgelendirme ile irtibata geçebilirsiniz ve açıklayıcı bilgiler talep edebilirsiniz.

Bu form doldurulabilir şekilde hazırlanmıştır. İlgili yerlere tıklayarak doldurabilirsiniz. Cevabınız Evet ise kutucuğa tıklamanız yeterlidir. Hayır ise soruyu lütfen boş bırakın.

İsminiz :

Telefon :

Şirketiniz :

E-Posta :

Şehir :

Web Adresi :

A. SERVİS YÖNETİMİNİN PLANLANMASI VE UYGULANMASI

- 1. Servis Yönetimi Planlanmalıdır. Planların uygulanması, sürdürülmesi, iletilmesi, yetkililerinin belirlenmesi, gözden geçirilmesi için dokümanite edilmiş sorumluluklarınız bulunuyor mu? Yönetim bu sistem için açık olarak destek veriyor mu?
- 2. Yönetim belirli aralıklarla aşağıdaki konulara karar vermek için gözden geçirme yapıyor mu?
 - a. Bu standardın şartlarının karşılandığı ve servis yönetim planına uyulduğunun belirlenmesi
 - b. Yönetim sisteminin etkili olarak kullanıldığı ve sürdürüldüğü
- 3. Sürekli iyileştirme faaliyetlerinin tanımlanması, ölçülmesi, rapor edilmesi ve yönetilmesi ile ilgili bir süreciniz bulunmakta mıdır?

B. YENİ VEYA DEĞİŞEN HİZMETLERİN PLANLANMASI VE UYGULANMASI

- 1. Hizmete yeni alınan servislerin ve mevcut hizmetlerde yapılan değişikliklerin belirlenen maliyette ve kalitede sunulabilmeyi ve yönetebilmeyi güvence altına almak için bir süreciniz var mı?
- 2. Yeni veya değiştirilen servisler için şunlar dikkate alınıyor mu?
 - a. Teklifler, yönetimden kaynaklanacak maliyetler
 - b. Organizasyonel, teknik ve ticari, servis sunumu yaratacağı etkiler.

C. SERVİS SUNUM PROSESİ

- 1. Sunulan tüm servisler tanımlanmış, üzerinde mutabakata varılmış ve dokümanite edilmiş bir veya daha fazla Servis Düzeyi Anlaşması (SDA) göre mi yapılmış?

Tek Kaynaktan Tüm Belgelendirme İhtiyaçlarınız

Vericert Belgelendirme ve Gözetim Hizmetleri Ltd. Şti.
www.vericert.com.tr



- 2. Her servis raporunun tanımı, amacı, hitap ettiği kitle ve veri kaynağı dahil olmak üzere açık tanımı bulunuyor mu?
- 3. Müşteri ile anlaşmaya varılmış servis süreklilik ve müsaitlik taahhüdü her koşulda karşılanıyor mu?

- 4. Değişikler için bütün istekler kayıt ediliyor ve sınıflanıyor mu? (Örn. çabuk, acil, major, minör gibi)
- 5. Değişiklikler ile ilgili istekler risk, etki ve işe olan faydası bakımından değerlendiriliyor mu?

D. İLİŞKİ SÜRECİ

- 1. Dokümante edilmiş bir tedarikçi yönetim prosesiniz ve tedarikçilerle ilişkileri yöneten bir kişi var mı?
- 2. Tedarikçiler tarafından verilecek olan hizmetin kapsamı, servis düzeyi ve iletişim süreçleri SDA'da dokümante edilmiş ve ilgili taraflarca kabul edilmiş mi?

E. ÇÖZÜMLEME SÜRECİ

- 1. Bir olayın ardından anlaşmaya varılan servisi hizmete en kısa zamanda alabiliyor musunuz veya servis isteklerine karşılık verebiliyor musunuz?
- 2. Potansiyel problemleri azaltmak için önleyici faaliyetler uygulanıyor mu? Örn. olayların yaşanma sıklığı veya türüne ait trend analizi gibi?

F. KONTROL SÜRECİ

- 1. Konfigürasyon parçaları ve bunlarla beraber çalışan parçalara ait tanımlanmış bir politikanız bulunuyor mu?
- 2. Konfigürasyon parçaları özel olarak tanımlanmış ve Veri Bankasına kayıt edilmiş mi ve güncellemeleri hassasiyetle kontrol ediliyor mu?
- 3. Bütün altyapı ve servis değişiklikleri açıkça tanımlanmış ve dokümante edilmiş mi?

G. SERBEST BIRAKMA SÜRECİ

- 1. Sisteminiz planlanan işlemlerle ilgili servislerin, sistemlerin, yazılımların ve donanımların serbest bırakılmasını gösterebiliyor mu?
- 2. Serbest bırakmanın nasıl gerçekleştirileceğinin planlanması, ilgili tüm taraflarca (müşteriler, kullanıcılar, operasyon ve destek personeli) kabul edilmiş mi?
- 3. Değişiklikle ilgili isteklerin serbest bırakma planlarında ki etkileri değerlendirilmekte midir?
- 4. Dağıtımdan önce bütün serbest bırakmaları test edecek, kontrollü test ortamları oluşturulmuş mu?