



Bilgi sistemlerinde güven ve kalma değeri

Istanbul Chapter

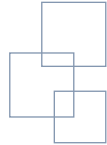
# VII.BİLGİ TEKNOLOJİLERİ YÖNETİŞİM VE DENETİM KONFERANSI

3-4 MART 2016



## BT DIŞ KAYNAK HİZMET ALIMI VE DENETİMİ

BURHAN ÇİMEN  
TURKCELL



[www.btyd.org.tr](http://www.btyd.org.tr)

# BT DIŞ KAYNAK HİZMET ALIMI NEDİR?



BT kullanılarak gerçekleştirilen iş süreçlerinin, uygulama hizmetlerinin ve altyapı çözümlerinin verimli bir biçimde sağlanmasında tedarikçilerin kullanılması.

*Gartner*

# RİSKLER



- İhtiyacın doğru belirlenmemesi
- Etkin fizibilite analizinin yapılmaması
- Tedarikçi bağımlılığı
- İş Sürekliliği ve Yedeklilik planlarının yetersizliği
- Bilgi güvenliği riskleri
- Yasal düzenlemelere uyumsuzluk
- Yetersiz sözleşme yönetimi
- Değişiklik yönetiminde sorunlar

....

# BAŞARISIZLIK ÖRNEKLERİ



- Queensland Sağlık Müdürlüğü Bordrolama Uygulaması
- Amerikan Donanması Ses, Video, Network ve Sistem Eğitimleri
- Havayolu Şirketi Sistem Kesintisi
- Küresel Banka Sistem Kesintisi

# BT DIŞ KAYNAK HİZMET ALIM SÜRECİ



Strateji ve  
Yönetişim  
Yaklaşımının  
Belirlenmesi



Hizmet Alımı  
Öncesi Karar  
Verme Süreci



Hizmet Alım  
Süreci



Hizmetin  
Takibi ve  
Teslim  
Alınması  
Süreci



Hizmet  
Sonrası  
Gözden  
Geçirme  
Süreci



# STRATEJİ VE YÖNETİŞİM YAKLAŞIMININ BELİRLENMESİ



## Göz Önünde Bulundurulması Gereken Noktalar:

- ✓ Dış kaynak hizmet alım kararı verilirken genel şirket stratejileri değerlendirilmelidir.
- ✓ Yalnızca maliyet odaklı hizmet alımları genellikle beklenen faydayı sağlamamaktadır.
- ✓ Yasal ve itibari riskler asla göz ardı edilmemelidir.
- ✓ Dış kaynak hizmeti sonsuza dek süremez, sonrası için planlarınız nelerdir?

# STRATEJİ VE YÖNETİŞİM YAKLAŞIMININ BELİRLENMESİ



- BT Hizmet Portföyünü oluştur
- Hizmet risk ve kritiklik değerlendirmesi yap
- **DK Hizmet Alımı için Şirket Kurallarını belirle**
  - ❖ DK hizmet alınabilecek servisler,
  - ❖ DK hizmet alım riskleri
    - Yasal
    - Bilgi güvenliği
    - İş sürekliliği, gibi.
  - ❖ Kaynak Stratejisi – İş Modelleri
    - Konsorsiyum
    - Tek firma
    - Çoklu firma
    - Offshoring
- **Dış Kaynak Yönetişim ve Yönlendirme Komitesi**

# DENETİM İÇİN ÖNEMLİ NOKTALAR - STRATEJİ



- ✓ Hizmet alım stratejisi ve şirket kuralları oluşturulmuş mudur?
  - ✓ Riskli alanlar belirlenmiş ve kategorize edilmiş midir?
  - ✓ Hizmet öncesi risk değerlendirmesine ilişkin çerçeve tanımlanmış mıdır?



# HİZMET ALIM ÖNCESİ KARAR VERME SÜRECİ



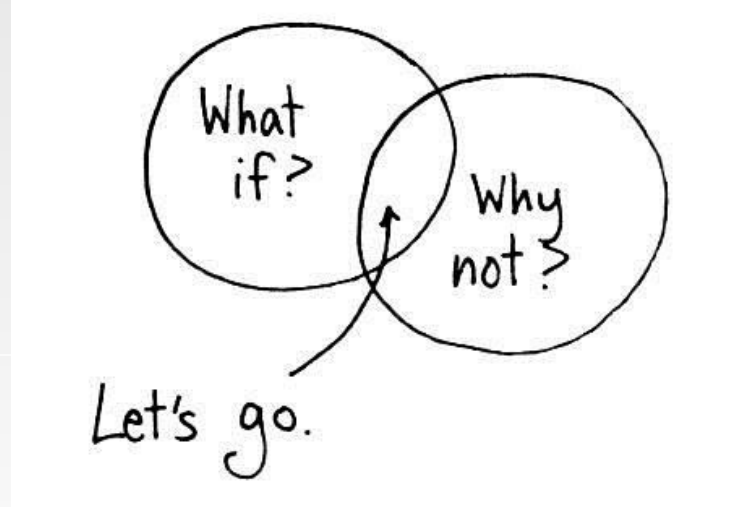
- Şirket stratejileri ile bağlantılı bir İş Modeli kurulmalı

- İhtiyaçlar net bir biçimde belirlenmeli



# HİZMET ALIM ÖNCESİ KARAR VERME SÜRECİ

Riskler??



Fırsatlar??

- Mevcut varlıklar?
- Personelin yetkinliği?
- Mevcut hizmet seviyeleri?
- Maliyet?

# HİZMET ALIM ÖNCESİ KARAR VERME SÜRECİ

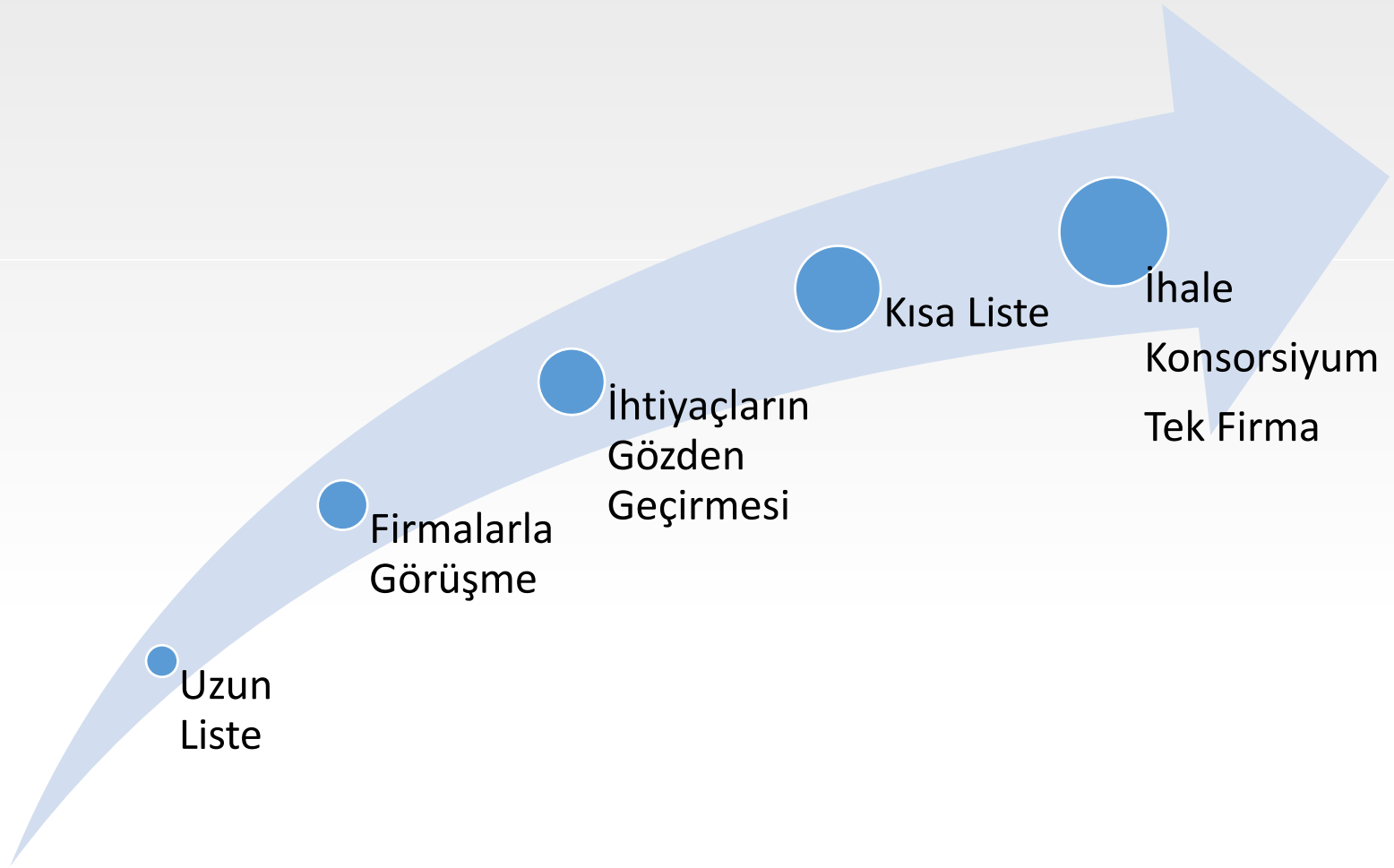
- Belirlenen ihtiyacın şirket stratejisi ile uyumu
- Şirket Dış Kaynak Hizmet Alım kurallarına uyum
- İhtiyacın Fizibilite Analizi:
  - Yeni yatırım gerektirecek mi?
  - İç Kaynak / Dış Kaynak maliyet değerlendirmesi?
  - Tahmini maliyet – Elde edilecek fayda?
  - Dışarıda beklentiyi karşılayacak yetkinlik var mı?
  - Yurtiçi / Yurtdışı?
  - Değişikliğin boyutu ve etkisi?

# DENETİM İÇİN ÖNEMLİ NOKTALAR – KARAR VERME



- ✓ Dokümante edilmiş ve onaylı Business Case var mı?
  - ✓ Strateji-İhtiyaç ilişkisi
  - ✓ Şirket kuralları?
  - ✓ Mevcut varlıklar- İhtiyaç çalışması
  - ✓ İhtiyacın risk-fayda-maliyetine ilişkin değerlendirmeler
- ✓ Hizmet alımına ilişkin karar dokümantasyonu

# HİZMET ALIM SÜRECİ – TEDARİKÇİLERİN BELİRLENMESİ



# HİZMET ALIM SÜRECİ – RFP

- Teklif Talebinin (RFP) Oluşturulması

- İhtiyaç net olarak yazıya dökülmeli
- Taslak projelendirme
- Gerçekçi beklentiler ifade edilmeli
- Kritik Başarı Faktörleri, performans göstergeleri ve ölçüm yöntemleri

NOISE TO SIGNAL  
Rob Cottingham



Hey, everyone! The RFP Fairy is here to finish our proposal!

# HİZMET ALIM SÜRECİ – TEDARİKÇİ SEÇİMİ



- Firmaların mali ve teknik yeterliliklerini değerlendir
- Değerlendirme kriterlerini ve ağırlıklarını belirle
  - Ölçüm odaklı
  - Adil
  - RFP içeriği ile uyumlu
  - Beklentilerin etkin sorgulaması
- İş sürekliliği ve bilgi güvenliği farkındalığını ve aktivitelerini sorgula
- Teklif edilen ücretlerin gerçekçiliğini değerlendir

# HİZMET ALIM SÜRECİ - SÖZLEŞME



Şirket içerisinde sözleşme gözden geçirme ve onay mekanizması kurulmalıdır.

- Hizmet kapsamı
- Kritik performans göstergeleri (KPI)
- KPI ölçüm yöntemleri
- Bilgi güvenliği ve iş sürekliliğine ilişkin taahhütler
- Kesinti durumunda hizmet seviyeleri
- KPI ölçüm mutabakat yöntemleri
- Cezai şartlar
- Ücretlendirme ve ödeme koşulları
- Alt yüklenici koşulları
- Yasal gereksinimler
- Diğer Riskler

...

**VII.BİLGİ TEKNOLOJİLERİ YÖNETİŞİM VE DENETİM KONFERANSI**

**3-4 MART 2016, İSTANBUL**



# DENETİM İÇİN ÖNEMLİ NOKTALAR – HİZMET ALIM

- ✓ RFP net bir biçimde dokümante edilmiş ve tüm partilere dağıtılmış mıdır?
  - ✓ İhtiyacın talebe dönüşümü, bütçeyle uyumlu beklentiler
  - ✓ CSF, SLA, KPI net biçimde ifadesi
  
- ✓ Adil, şeffaf ve dokümante tedarikçi değerlendirme ve seçim süreci
  - ✓ RFP tüm kısa liste şirketlerine iletilmiş mi?
  - ✓ Şirketler eşit koşullarda değerlendirilmiş mi? (Teknik analiz?)
  - ✓ Tüm şirketlerden eşit sayıda teklif alınmış mı?
  
- ✓ Sözleşme
  - ✓ Tüm katmanlarda onaylanmış,
  - ✓ Riskleri göz önünde bulunduran,
  - ✓ Beklentileri net ifade eden, hizmeti açıkça tanımlayan.



# HİZMETİN TAKİBİ VE TESLİM ALINMASI SÜRECİ



- İhtiyaç analizinde belirtilen ve projelendirilen beklentilerin gerçekleşme durumu
- Ücretlendirme hükümlerine uyum
  - Güçlü efor takibi – *Onaylanmış eforlar!*
  - Etkin fatura takibi
- Performans takibi ve ölçümü
  - Problem/Hata/Defect yönetimi ve takibi
  - Sözleşme performans kriterlerine uyum
  - Düzenli iç müşteri memnuniyeti ölçümleri
  - Dış kaynak çalışan alımında etkin takip
- Etkin ve yeterli son kullanıcı kabul testi

# HİZMET SONRASI GÖZDEN GEÇİRME



- Planlanan maliyet vs. Gerçekleşen maliyet
- Beklenen fayda vs. Gerçekleşen fayda
- Zaman yönetimi
- Süreçte yaşanan sorunlar, çıkarılan dersler
- Tamam mı, devam mı?
  - Ek ihtiyaçlar var mı?
  - Servisin operasyonu ve bakımı içeriden yürütülebilir mi?
- Müşteri hizmetten memnun mu?

# DAHA FAZLA BİLGİ





# REFERANSLAR

- BuyIT Supply Chain Guidelines – IT Outsourcing, 2006
- The IT Outsourcing Handbook, Deloitte, 2013
- IT Outsourcing: Making It Work, Fujitsu, 2002
- Outsourcing, CIPS Knowledge Works