



## T.C. Sosyal Güvenlik Kurumu SGK Hizmet Sunumu Genel Müdürlüğü

Sosyal Güvenlik Kurumu'nun Dünya Bankası tarafından finanse edilen **BT Servis Yönetimi ve Stratejik Güvenlik Uygulamaları Teknik Destek ve Eğitim Projesi** Signum'unda içinde bulunduğu NOVAS (Noventum-Alfa-Signum) İş Ortaklığı tarafından başarıyla yürütüldü.

## Kazanımlar

Sosyal Güvenlik Reformu hedeflerini desteklemek üzere;

- BT Yönetişim yapısının kurulması,
- SGK İş hedeflerini destekleyen BT hedeflerinin oluşması,
- SGK'nın hem yönetme hem de denetleme yetkinliğinin artması,
- Servis sunumu kalitesinin artması,
- Verilen servislerin sürekliliğinin sağlanarak iş kesintilerinin en aza indirgenmesi,
- Sertifikasyon ile Kurumun güvenilirliğinin belgelenmesi,
- İşletim ve Destek maliyetlerinin azalması,
- Kapasite planlamasının doğru yapılması,
- Değişikliklere uyum sürelerinin hızlanması,
- Devletin diğer kurumlarından denetimlerine hazır olunması
- İç denetim sonuçlarını, kazanılan dersleri ve sürekli iyileştirme önerilerini içeren raporun hazırlanması

## Proje Kapsamı

Mevcut BT yönetim ve güvenlik süreçleriyle ilgili araçlar ve altyapının uluslararası en iyi uygulamalar bağlamında değerlendirilmesi; SGK Hizmet Sunumu Genel Müdürlüğü'nün Sağlık Servisleri (MEDULA) için ISO 20000 ve ISO 27001 sertifikasyona başvurmaya hazır hale gelmesidir.

## Amaç

SGK Hizmet Sunumu Genel Müdürlüğü'nde ISO 20000 ve ISO 27001 standartlarına uyumlu BT Yönetişim Süreçleri ve Stratejik Güvenlik Yapısının uygulanmasıdır.

## Çözüm Süreci

### ❑ Başlangıç

SGK Hizmet Sunumu Genel Müdürlüğü iş hedefleri, kurum yapısı ve yetkinliklerinin ön değerlendirmesi yapılarak; proje kapsamı tanımlandı.

### ❑ Mevcut Durum Değerlendirmesi

SGK BT servis altyapısını oluşturan bileşenler incelendi. Mevcut durum ISO 20000 ve ISO 27001 standartları kapsamında karşılaştırılarak; farkı analizi yapıldı ve gereksinimler belirlendi.

### ❑ Planlama

Farklılıkların kapatılmasına ve uluslararası standartlar ile uyumlu servis yönetim modelinin oluşturulmasına yönelik uygulama planı oluşturuldu. Hedeflenen servis sunum modelinin uygulanmasında ihtiyaç duyulacak donanım ve yazılım gereksinimleri tanımlandı.

### ❑ Servis Yönetimi ve Bilgi Güvenliği Yapısını Oluşturma

ISO 20000 gereksinimleriyle uyumlu servis yönetim yapısı, ISO 27001 gereksinimleriyle uyumlu bilgi güvenliği yapısı, rol ve sorumluluklar ve kurumsal yapı tanımlandı. Bu kapsamda ISO 20000 tarafında 38 plan ve prosedür, ISO 27001 tarafında ise 23 plan ve prosedür oluşturuldu.

### ❑ Uygulamaya Koyma

Servis yönetim yapısı 440 kişiye verilen farkındalık eğitimleriyle tanıtılarak uygulamaya alındı ve iç denetim yapıldı. Halen ISO 20000 ve ISO 27001 denetimleri için yapılacak başvurularda SGK proje ekibine destek verilmeye devam edilmektedir.