

Hazırlayan ve Kontrol	Onay
Sevinç Aykan	Hakan Başaran

Değişen Bölüm	Revizyon No	Tarih	Değişiklik	Değiştiren
Tüm Bölümler	4.0	04.09.2009	Tüm Bölümler mevcut süreç yapısına uygun şekilde düzenlendi.	Tuna Kılıç
8.2	5.0	03.06.2010	Müşteri Memnuyetlerinin ölçülmesi amacı ile kullanılan diğer metodler eklendi. Süreç listesi güncellendi.	Tuna Kılıç
	6.0	20.10.2010	Koç Sistem ile ortak olan süreçler yansıtıldı.	Tuna Kılıç
4.2, 5.2	7.0	28.02.2012	Dokümantasyon gerekleri uygun şekilde düzenlendi, Müşteri memnuniyeti ölçümleri uygun şekilde düzeltildi. Süreç listesi,kapak sayfası güncellendi	Tamer Yıldırak
2.0, 5.5	8.0	04.04.2012	Yönetim Temsilcisi sorumluluğu revize edildi.	Tamer Yıldırak
1.0, 5.3	9.0	03.05.2012	Uluslararası standart ISO 9001:2008 olarak güncellendi. Kalite Politikası güncellendi.	Tamer Yıldırak
Onay	10.0	26.03.2013	Onay kısmı doldurulmuştur.	İlgin Güçlüer
1.0, 4.2	11.0	22.04.2014	Uluslararası standart "CMMI for Development, Version 1.3" Seviye 3 olarak güncellendi. Sayfa 4 d maddesi güncellendi	Tamer Yıldırak

Değişen Bölüm	Revizyon No	Tarih	Değişiklik	Değiştiren
	12.0	20.03.2015	Referans Prosedürler listesi güncellenmiştir.	Tamer Yıldırak
7.6	13.0	23.06.2015	İzleme ve Ölçme Cihazlarının Kontrolü başlığı güncellenmiştir.	Tamer Yıldırak
5.3	14.0	16.03.2016	Kalite Politikası bölümü güncellenmiştir.	Tamer Yıldırak
Tümü	15.0	04.06.2018	ISO9001:2015 geçiş çalışmaları kapsamında değişiklikler uygulanmıştır.	Sevinç Aykan

İÇİNDEKİLER

1. Uluslararası Standart	6
2. Ortam ve Değişiklik Yönetimi	6
3. Gizlilik	6
4. Kuruluşun Çerçevesi	6
4.1. Kuruluşun ve Onun Çerçevesinin Anlaşılması	6
4.2. İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerinin Anlaşılması.....	7
4.2.1. Dış Beklentiler	7
4.2.2. İç Beklentiler	8
4.3. Kalite Yönetim Sisteminin Kapsamının Belirlenmesi.....	8
4.4. Kalite Yönetim Süreci ve Onun Süreçleri.....	9
5. Liderlik	11
5.1. Liderlik ve Taahüt.....	11
5.1.0. Genel.....	11
5.1.1. Müşteri odağı	12
5.2. Kalite Politikası.....	13
5.2.1. Kalite Politikasının Oluşturulması.....	13
5.2.2. Kalite Politikasının Duyurulması.....	13
5.3. Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar	13
6 Planlama	15
6.1. Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri.....	15
6.2. Kalite Amaçları ve Bunlara Erişmek için Planlama	15
6.3. Değişikliklerin Planlanması	16
7 Destek	16
7.1. Kaynaklar	16
7.1.1. Genel.....	16
7.1.2. Kişiler.....	16

7.1.3.	Altyapı	17
7.1.4.	Süreçlerin İşletimi için Çevre.....	17
7.1.5.	Kaynakların İzlenmesi ve Ölçümü.....	17
7.1.6.	Kurumsal Bilgi.....	18
7.2.	Yeterlilik	18
7.3.	Farkındalık	18
7.4.	İletişim.....	19
7.5.	Dokümante Edilmiş Bilgi.....	19
7.5.1.	Genel.....	20
7.5.2.	Oluşturma ve Güncelleme	20
7.5.3.	Dokümante Edilmiş Bilginin Kontrolü	20
8.	Operasyon	21
8.1.	Operasyonel Planlama ve Kontrol.....	21
8.2.	Ürün ve Hizmetler için Şartlar.....	21
8.2.1.	Müşteri İle İletişim	21
8.2.2.	Ürün ve Hizmetler için Şartların Tayin Edilmesi	21
8.2.3.	Ürün ve Hizmetler İçin Gerekliliklerin Gözden Geçirilmesi.....	22
8.2.4.	Ürün ve Hizmetler için Şartların Değişmesi	22
8.3.	Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi	22
8.3.1.	Genel.....	22
8.3.2.	Tasarım ve Geliştirmenin Planlanması.....	22
8.3.3.	Tasarım ve Geliştirme Girdileri.....	23
8.3.4.	Tasarım ve Geliştirmenin Kontrolü	23
8.3.5.	Tasarım ve Geliştirme Çıktıları.....	23
8.3.6.	Tasarım ve Geliştirme Değişiklikleri	23
8.4.	Dışarıdan Tedarik Edilen Süreç, Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü.....	24
8.4.1.	Genel.....	24
8.4.2.	Kontrolün Tipi ve Boyutu.....	24

8.4.3.	<i>Dış Tedarikçi için Bilgi</i>	24
8.5.	<i>Üretim ve Hizmetin Sunumu</i>	25
8.5.1.	<i>Üretim ve Hizmet Sunumunun Kontrolü</i>	25
8.5.2.	<i>Tanımlama ve İzlenebilirlik</i>	25
8.5.3.	<i>Müşteri veya Dış Tedarikçiye Ait Mülkiyet</i>	25
8.5.4.	<i>Muhafaza</i>	26
8.5.5.	<i>Teslimat Sonrası Faaliyetler</i>	26
8.5.6.	<i>Değişikliklerin Kontrolü</i>	26
8.6.	<i>Ürün ve Hizmetin Sunumu</i>	26
8.7.	<i>Uygun olmayan Çıktının Kontrolü</i>	26
9.1.	<i>İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme</i>	27
9.1.1.	<i>Genel</i>	27
9.1.2.	<i>Müşteri Memnuniyeti</i>	27
9.1.3.	<i>Analiz ve Değerlendirme</i>	28
9.2.	<i>İç Tetkik</i>	28
9.3.	<i>Yönetim Gözden Geçirme</i>	28
9.3.1.	<i>Genel</i>	28
9.3.2.	<i>Yönetim Gözden Geçirme Girdileri</i>	28
9.3.3.	<i>Yönetim Gözden Geçirme Çıktıları</i>	28
10.1 Genel		29
10.2	<i>Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet</i>	29
10.3	<i>Sürekli İyileştirme</i>	29

1. Uluslararası Standart

Koç Bilgi ve Savunma Kalite El Kitabı, Kalite Yönetim Sistemi Uluslararası Standardizasyon Teşkilatının (www.iso.ch) yayınladığı ISO 9001:2015 standardına ve "CMMI for Development, Version 1.3" Seviye 3 gereksinimlerine uygun olarak kurulmuş ve dokümente edilmiştir.

2. Ortam ve Değişiklik Yönetimi

Kalite yönetim sisteminin teknik altyapısı, şirket intranet ortamındadır. Kaliteyi etkileyen süreçler, yöntemler, iş talimatları, formlar, kayıtlar ve uygulama yazılımlarına elektronik ortamdan erişim bu araçlarla ile sağlanır.

Kalite ve Kıdemli Test Mühendisi, Kalite El Kitabını diğer bölümlerin katkıları ile Koç Bilgi ve Savunma (KBS) politikalarına göre hazırlar. Intranet ortamında yer alan kalite yönetim sistemi ile ilgili sayfaların yönetiminden ve içeriğinden Kalite ve Test Uzmanı sorumludur. Kalite El Kitabı Doküman Kontrolü Prosedürü'ne göre yayınlanır.

3. Gizlilik

Kalite Yönetim Sistemi ile ilgili tüm bilgiler Intranet'da tanımlanmış yetki düzeyleri çerçevesinde tüm çalışanların sadece şirket içinden erişimine açıktır.

4. Kuruluşun Çerçevesi

4.1. Kuruluşun ve Onun Çerçevesinin Anlaşılması

Koç Bilgi ve Savunma stratejik doğrultuda kısıtlar da göz önüne alınarak iç ve dış hususlarını tanımlamıştır.

İç Hususlar

- Firma personelimizin yetkinliği
- Firma personelimizin sürekliliği
- Firma personelimizin performansı
- Hizmetlerimizin müşterimizin şartlarına uygunluğu
- Fiziksel altyapı ve yeterlilik
- Finansal durum
- Yönetim politikalarımız ve değerlerimiz
- Kurumsal bilgi ve tecrübelerimiz
- Kurumsal imajımız
- Yönetim stratejileri ve hedefleri
- İletişim

Dış Hususlar

- Yasal şartlar (Vergi mevzuatı, İş Kanunu)
- Teknolojik konular (Patent, yeni teknolojilere uyum)

- c) Rakipler
- d) Müşteri profili
- e) Pazar (Yeni işler, değişen Pazar şartları)
- f) Kanuni ve düzenleyici faktörler (standartlar, normlar)
- g) Politik çevre (diğer ülkeler ile ilişkiler)
- h) Terör faaliyetleri
- i) Tedarikçi performansı (malzeme temin edilebilirliği)
- j) Bölgesel iklim
- k) Bölgesel altyapı
- l) Siber saldırılar
- m) Ekonomik gelişmeler

4.2. İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerinin Anlaşılması

İlgili tarafların İhtiyaç ve beklentilerinin mevcut durumları periyodik olarak gözden geçirilir ve ihtiyaç duyulması halinde güncellenir.

4.2.1. Dış Beklentiler

İlgili Taraflar	İlgili Tarafların Beklenti ve Şartları	İzlenecek Bilgi
Kural Koyucular	- Yasa ve mevzuatlara uygun yürütülen işler	Yasalar
Sivil Organizasyonlar (Turmepa, SaSaD, Küdenfor)	- Faaliyetlere katılım	Sivil Organizasyonların internet sitelerindeki güncel bilgi
	- Gelişimlerine destek olunması	
Eğitim Kurumları	- Sanayi - üniversite iş birliği	Sanayi –üniversite teşvikleri
Müşteriler	- Sözleşme / Sipariş yükümlüklere uyum	Kontrat
	- Zamanında ve kalite istelerine uygun teslimat	
	- Etkin iletişim	
Tedarikçiler	- Adil , şeffaf tedarik yöntemleri	Sözleşme
	- Sözleşme / Sipariş yükümlüklere uyum	
	- Uzun vadeli iş birliği projeksiyonu	
Standard Yayınlayıcıları	- Güncellemeleri takip etmek, uyum	İnternet sitelerindeki güncel bilgi
	- Yeni revizyonlarda katkı	
Rakipler	Adil rekabet koşulları	Yasalar
	Haksız rekabet yapmama	Koç Kuralları
İçinde bulunduğumuz toplum	Topluma ve çevreye duyarlılık	Yasalar, Koç kuralları

4.2.2. İç Beklentiler

İlgili Taraflar	İlgili Tarafların Beklenti ve Şartları	İzlenecek Bilgi
Çalışanlar	- Yetki ve Sorumlulukların belirtilmesi	Yasalar, Koç Holding ve Koç Sistem IK Kuralları, Çalışan Memnuniyeti Anket Sonuçları
	- İş sürekliliği	
	- Güvenli çalışma ortamı	
	- Eğitim	
	- Kanuni hakların korunması	
	- Kariyer Planlaması	
	- Adil yönetim	
	- Performans Yönetimi	
Proje Ortaklarımız	- Etkin iletişim	Finansal Tablolar
	- Sözleşmeye uyum	
	- Yeni Pazar ve İş olanakları sağlanması	
	- Yüksek karlılık	
	- Yüksek ciro	
Holdinge bağlı Koç Kuruluşları	- Birinci öncelikli tercih edilme	Finansal Tablolar
	- Karlılık	
	- Kanun ve mevzuatlara uyum	
Şirket Sahipleri	- Yüksek karlılık	Finansal Tablolar
	- Yüksek ciro	
	- İtibar koruma	
	- Kanun ve mevzuatlara uyum	
	- Yeni Pazar ve İş olanakları sağlanması	

KBS ilgili tarafları, ihtiyaç ve beklentilerini yönetim gözden geçirme toplantıları ile gözden geçirmektedir.

4.3. Kalite Yönetim Sisteminin Kapsamının Belirlenmesi

KBS, kapsamında;

- Madde 4.1'de tanımlanan iç ve dış hususlar
- Madde 4.2'de belirtilen ilgili tarafların şartları
- Savunma ve Bilişim sektörlerinde sistem ve yazılım tasarım, geliştirme, entegrasyon, üretim, saha ve satış sonrası hizmetleri yer almaktadır.

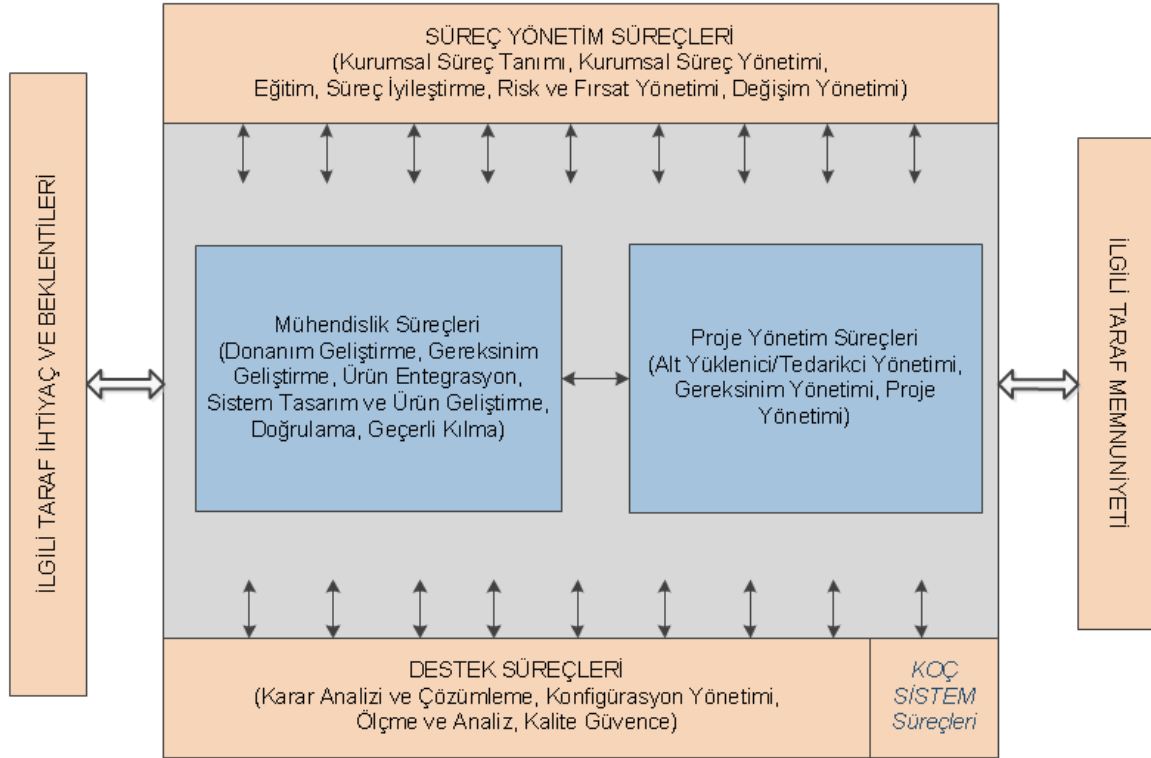
Lokasyon: Üniversiteler mahallesi, İhsan Doğramacı Bulvarı Titanyum Blok 17/B, ODTÜ Teknokent-Ankara

Standardın tüm maddeleri kapsam dahilindedir.

4.4. Kalite Yönetim Süreci ve Onun Süreçleri

ISO 9001 standardının şartlarına uygun olarak ihtiyaç duyulan prosesler ve birbiri ile olan etkileşimleri aşağıdaki tabloda tanımlanmıştır. Kalite Yönetim Sisteminin kurulması, uygulanması ve sürekliliğinin sağlanması ve sürekli iyileştirilmesi için üst yönetim kendi sorumlulukları saklı kalmak şartı ile Kalite ve Kıdemli Test Mühendisi'ni görevlendirmiştir.

Süreçler, kalite el kitabı, süreç tanımları, formlar, gibi dokümanlar aracılığı ile tanımlanır, elektronik ve basılı ortamlarda saklanır. Kontrollü kopyalar elektronik ortamdadır. Söz konusu dokümantasyon esaslarının tanımlanması amacı ile **Süreç Tanımlama Süreci** tanımlanmıştır. Aşağıda gösterilen süreç haritası ile kalite yönetim sistemi etkileşimi gösterilmiştir.



Koç Sistem tarafından yönetilen Dış Kaynaklı Süreçler; İdari İşler (atıkların yönetilmesi, fiziksel çalışma ortamı idamesi) Finans-Muhasebe (Satınalma, Uyumluluk ve Risk Yönetimi (İç Denetim) İnsan Kaynakları (İşe alım, performans yönetimi, Organizasyon, planlı/plansız eğitimlerin sağlanması), Bilgi ve Teknolojileri (bilgisayar, yazılım çalışma ortamı idamesi) olarak belirlenmiştir.

Süreçler **Süreç İyileştirme Süreci**, **Organizational Performance Management Process** dokümanlarına göre izlenmekte, ölçülerek analiz edilmektedir. Bu şekilde elde edilen sonuçlar ise **Yönetim Gözden Geçirme Prosedürü**'ne uygun gerçekleştirilen toplantılarda özetlenmektedir.

Ürün kalitesini etkileyecek dış kaynaklı süreçlerin **Altyüklenici Yönetimi Prosedürü** dokümanının uygulanması ile sağlanır. Bu amaçla sözleşmenin eki olan teknik iş tanımları, planlar, tedarik kalite gerekleri kullanılır.

Süreçler, Süreç şablonu dokümanına uygun olarak hazırlanır. İçeriğinde süreç uygulamaları, girdiler, çıktılar, sorumluluklar, kalite kayıtları, sürecin amaç ve kapsamı yer alır. Sürecin performans parametreleri metrik tablosu ile takip edilir. Sürecin bilgi kaynakları, süreç dokümanı içerisinde ilgili kılavuzlar, prosedürler ve formların atıfları yapılır. Altyapı ve ekipman kaynakları, Koç Sistem tarafından Koç Sistem Süreç dokümanlarına uygun olarak yönetilir.

Yetki ve sorumluluk proje planlarında ve IK görev tanım formlarında, IK Orion sisteminde, süreç sorumluları tablosunda tanımlanır ve takip edilir.

Süreç risk ve fırsatları; süreç faaliyet adımları risk ve fırsatlar tablolarında tariflenip izlenmektedir. Ayrıca, **Risk Ve Fırsat Yönetimi Süreci** dokümanında detaylan anlatılmıştır.

Süreç değişiklikleri, **Değişim Yönetimi Süreci** dokümanında tariflendiği şekilde gerçekleştirilir.

Süreç dokümanlarının iyileştirilmesi amacı ile iyileştirme önerilerinin toplanması, kabul, onay ve kapatılması **Süreç İyileştirme Süreci** dokümanında tariflendiği şekilde yapılır.

5. LiderlikLiderlik ve Taahüt

5.1.0. Genel

Yönetim kaliteye bağlılığı, oluşturduğu kalite politikası aracılığı ile tüm çalışanları ile paylaşır. Şirket çalışanlarının katıldığı toplantılar sırasında şirket politikası, vizyon, misyon ve stratejileri çalışanlara aktarılır.

KBS Savunma Direktörü, üst yönetim adına hesap verebilir. Kalite Yönetim Sisteminin etkinliği için hesap verilebilirlik YGG toplantıları ile sağlanmaktadır.

KBS Savunma Direktörü tarafından, Kalite Politikası'na uygun olarak kurumsal hedefler belirlenir. Bu dokümanların KBS'nin stratejik yönü ve bağlamı ile uyumluluğu YGG toplantılarında gözden geçirilerek sağlanır.

Kalite ve Kıdemli Test Mühendisi ve Süreç Sorumluları, Kalite Yönetim Sistemi şartlarının KBS'nin iş dokümanları ile entegre olmasından sorumludur.

Genel Müdür, Savunma Direktörü ve Liderler süreç bazlı ve risk temelli düşünmenin kullanımını teşvik etmek ile sorumludur.

Genel Müdür ve Savunma Direktörü KBS kalite yönetim sistemi için gerekli kaynakları sağlar.

Kalite ve Kıdemli Test Mühendisi bölümlerinde kalite kavram, yaklaşım ve uygulamalarının yaygınlaştırılmasından ve iç denetim faaliyetinin yürütülmesinden sorumludur.

Yönetim, kalite sisteminin yaşatılması için gerekli insan ve teknoloji kaynağını ayırmıştır.

Genel Müdür, Savunma Direktörü ve liderler süreçlerin ve uygulamaların iyileştirilmesini teşvik etmek ise sorumludur.

Savunma Direktörü, kalite yönetim sisteminin amaçlanan çıktılarına ulaşmasını garanti altına alır ve durumunu yönetim gözden geçirme toplantılarında izler.

Koç Sistem IK tarafından, KBS kalite yönetim sistemi etkinliğine katkı sağlayacak kişilerin işe alınması, yönlendirilmesi, ve desteklenmesi sağlanır.

Liderler (Bölüm Yöneticileri), Savunma Direktörü tarafından liderliğini göstermek üzere desteklenir.

Kalite ve Kıdemli Test Mühendisi, yılda en az bir kez olmak üzere Yönetim, Yönetim gözden geçirme toplantısını **Yönetim Gözden Geçirme Prosedürü**'ne uygun olarak organize eder.

Yönetim, müşteri şartları dahil birincil ve ikincil mevzuat şartlarının yerine getirilmesinin önemini tüm çalışanlara iletir.

Proje gereksinimleri dikkate alınarak, yıllık bütçe yılda bir (1) kez oluşturulur ve gözden geçirilir. Projeye yeterli kaynağı sağlamak için her proje yönetim planının bir kaynak tahminleme bölümü vardır. Kaynaklarda herhangi bir problem göze çarptığında derhal üst yönetime gönderilir.

Stratejik değişiklikler olduğunda, üst yönetim değişiklikleri KBS Kalite Politikasına aksettirir. Değişikliğe uğrayan politikanın yayımından sonra, KBS Kurumsal Hedefler güncellenir. Ölçülebilir hedeflerin durumu üst yönetim gözden geçirme toplantılarında gözden geçirilir. Kalite hedefleri, intranet, sunumlar ve e-mailler yoluyla erişime sunulur.

Vizyonumuz, savunma sanayi sektöründe bütünleştirici rol oynayarak kritik teknolojilerle milli çözümler sağlayan saygın, güvenilir lider olmaktır.

Misyonumuz, ülkemiz savunması ve savunma sanayi için en üst düzeyde milli katkı ile teknoloji odaklı hizmet ve çözümler üreterek dışa bağımlılığı asgari düzeye indirmek, oluşan özgün ve kritik teknolojileri daha yüksek kaliteli yaşam için sivil sektöre uygulamaktır.

5.1.1. Müşteri odağı

Ürün Kabul faaliyetinden sonra müşteriden alınan onay belgesi ve aynı müşteriden gelen yeni işler, müşterilerin memnuniyetlerinin önemli bir göstergesi olarak kabul edilmektedir. Müşterilerimizin ve aday müşterilerimizin yaptığı denetimlerin sonuçları da memnuniyet durumlarını açıkça göstermektedir ve bu tür denetimlerden sonra yayınlanan raporlar üst yönetim gözden geçirme toplantılarında ele alınmaktadır.

KBS, ürün uygunluğu ve zamanında teslimat performansını ölçmek ve planlanan sonuçlara ulaşamadığında uygun aksiyonları almak için bir ölçüm sistemi kurmuştur. Ek olarak müşteri memnuniyetini sağlamak için tedarikçilerin teslimat performansı ve ürünlerinin uygunluğu ölçülür, bu ölçüm sonuçları e-posta olarak ve/veya yönetim gözden geçirmelerde sunulur ve planlanan hedeflere ulaşılmadığı durumlarda gerekli tedbirler alınmaktadır. Koç Sistem tarafından izlenen süreç sonucunda onaylı tedarikçi listesi güncellenir.

Müşteri memnuniyeti Programlar Yöneticisi / İş Geliştirme tarafından MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ bölümünde anlatılan yöntemle izlenir ve analiz edilmektedir.

Şirkete ulaşan tüm müşteri şikayetleri Yönetim adına Kalite ve Test Kıdemli Mühendisi tarafından izlenir. Tamamlanan projelerden sonra veya dönemsel olarak müşteri memnuniyeti değerlendirme süreci ile projede gösterilen performansın müşteri tarafından algılanması ölçülür.

Ürün ve hizmetlerin uygunluğunu etkileyebilecek risk ve fırsatlar ile müşteri memnuniyetinin artırılması için ürün-hizmet (proje) seviyesinde riskler belirlenir ve **Risk ve Fırsat Yönetimi Süreci** dokümanına uygun olarak yönetilir.

5.2. Kalite Politikası

5.2.1. Kalite Politikasının Oluşturulması

Koç Bilgi ve Savunma Teknolojileri A.Ş Kalite Politikası, "Koç Bilgi ve Savunma Teknolojileri Kalite Politikası Temel Esasları" dokümanında belirlenmiştir.

Kalite politikasının temeli, toplam kalite yönetim yaklaşımına dayanır. Mükemmellik modeline göre gerçekleştirilen özdeğerlendirme çalışması, şirket düzeyinde sürekli iyileştirme döngüsünün garanti altına alınmasını sağlar. Her yıl tekrarlanan özdeğerlendirme süreci sonunda ortaya çıkan iyileşmeye açık alanlar önceliklendirilir, iyileştirme planları yapılır ve uygulamalar hayata geçirilir. Alt kriter düzeyindeki puan, önceliklendirmede dikkate alınır.

Kalite Politikası Temel Esasları dokümanı yönetim gözden geçirme toplantılarında stratejik değişiklikler olması durumunda güncellenir. Değişikliğe uğrayan politikanın yayımından sonra, ölçülebilir hedefler gözden geçirilir.

Şirket yönetiminin performans göstergesi özdeğerlendirme genel puanıdır. Genel puan ve kriter puanları bazında hedefler belirlenir. Hedefe ulaşılmadığı durumlarda hedef gözden geçirilir.

5.2.2. Kalite Politikasının Duyurulması

Kalite Politikası ile uyumlu olan süreç hedefleri üst yönetim gözden geçirme toplantılarında gözden geçirilerek gerekiyor ise güncellenir. Kurumsal ölçümlerin belirlenmesi ve analizi için süreç **Measurement and Analysis Process** dokümanına göre gerçekleşmektedir.

Kalite Politikasının çalışanları tarafından kolaylıkla görülebilmesi ve öğrenilmesi amacı ile şirket portalı üzerinden ve şirket içerisinde duvarlara asılarak sağlanır. Ayrıca ilgili taraflar kalite politikasına web sayfası üzerinde erişebilir.

5.3. Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar

KBS organizasyon şeması www.kocsistem.biz sayfası üzerinden görülebilmektedir. Görev tanım formları ve diğer özlük işlemleri Hredition uygulaması üzerinden yapılabilmektedir.

KBS'de Kalite El Kitabı'nda bahsedilen prensipler tüm bölümlerin ürün kalitesine katkı sunmasını sağlayacak şekildedir. Bu sebep ile herhangi bir uyumsuzluk olması durumunda Kalite El Kitabı güncellenir. Görev Tanımlarına ek olarak KBS bünyesinde aşağıdaki görev ve sorumluluklar yerine getirilir.

Koç Sistem görevlerine ek olarak aşağıdaki yetkiler tanımlanmış ve kişilere duyurulmuştur.

GENEL MÜDÜR:

- KBS vizyonu, misyonu, stratejilerini, kurumsal amaç ve hedeflerini ve Kalite Politikası'nı kuruluşun bağlamı olarak belirler ve tüm çalışanlara duyurulmasını sağlar.
- KBS Kalite Yönetim Sistemi'ne uygun olarak organizasyon yapısının oluşturulmasını sağlar.

SAVUNMA TEKNOLOJİLERİ DİREKTÖRÜ:

- Kalite Yönetim Sisteminin amaçlanan çıktılara ulaşması durumunun gözden geçirildiği Yönetim Gözden Geçirmesi Toplantılarına katılır.
- Kalite El Kitabı'nı onaylar.
- KBS vizyon, misyon ve stratejik amaç ve hedeflerin belirlenmesi, yaygınlaştırılması ve iletimini sağlar.
- Üst Yönetime stratejik amaç ve hedeflerin ulaşılma durumu hakkında rapor verir.
- Yönetim, süreçlerin mükemmelleşmesini sağlamak için gerekli insan kaynağı ile eğitim, teknoloji, araç, gereç gibi diğer alt yapı kaynaklarını sağlar.

LİDERLER (Bölüm Yöneticileri):

- Kalite Yönetim Sisteminin etkinliğinden sorumludur.
- Kuruluşta müşteri odaklı bilincin yaygınlaştırılmasını sağlar.
- Süreç yaklaşımı ve risk temelli yönetim kullanımını teşvik eder.
- Kalite Yönetim Sistemi için gerekli kaynakların temin edilmesini sağlar.
- Etkin kalite yönetimi ve Kalite Yönetim Sistemi şartlarına uygunluğun ve müşteri memnuniyetinin önemini vurgular. Kalite Yönetim Sistemi şartlarının KBS faaliyetleriyle entegre olmasını ve etkin çalışmasını sağlar.
- Bölümleri ile ilgili ilgili tarafların şartlarının takip edilmesinden sorumludur.
- KBS yöneticilerinin kendi sorumluluk alanlarında liderlik yapabilmeleri için destekler.
- Kalite Yönetim Sisteminin etkinliğine katkı sağlayacak kişilerin katılımının yönlendirilmesi ve desteklenmesi için gerekli faaliyetlerin ve iyileştirmelerin gerçekleştirilmesini sağlar.

KALİTE VE TEST KIDEMLİ MÜHENDİSİ-YÖNETİM TEMSİLCİSİ:

- Müşteri odaklılığı bilincinin yaygınlaştırılmasını sağlar.
- Kalite Politikasını dokümente eder ve Genel Müdür tarafından onaylanmasını koordine eder.
- İlgili kişilerin katılımı ile Kalite Yönetim Sisteminin oluşturulmasını, uygulanmasını geliştirilmesini ve sürekliliğini sağlar.

- Yönetim Gözden Geçirme Toplantısını yapar.
- Üst Yönetime sorumlusu olduğu Kalite Yönetim Sisteminin etkinliği hakkında rapor verir.
- Kalite Yönetim Sisteminin sürekliliğinin sağlanması ve iyileştirilmesi kapsamında kurulan kurula katılım sağlar.
- Risk ve fırsatları raporlar ve üst yönetime raporlar ve iyileştirmelerini takip eder
- İlgili taraf ihtiyaç ve beklentileri yönetir
- iç ve dış hususların değişikliklerini takibini yapar ve süreçlere entegrasyonunu sağlar
- Değişim yönetim süreci kapsamında tanımlanan sorumlulukları yerine getirir
- Üst Yönetime projeler tarafından uygulanan süreçlerin uygulanabilirliği amacıyla;
- Tetkikleri yapar.
- Süreç ve ürün kalitesindeki gelişmeleri izler.
- Gerçekleştirdiği faaliyet sonucunu üst yönetime raporlar.
- Kalite Yönetim Sisteminin uluslararası standartlara uygunluğunu teyit etmek ve belgelendirmek üzere gerçekleştirilen denetimleri koordine eder.
- Kalite El Kitabı'nın hazırlanması, güncellenmesi, yayınlanması, dağıtımı ve muhafazasından sorumludur.
- Kalite yönetim sisteminin performansı ve herhangi bir iyileştirme ihtiyacı hakkında üst yönetime rapor verir.
- Kalite hedefleri de dahil olmak üzere bölümünde verilen gereksinimleri yerine getirmek için, kalite yönetim sisteminin planlanmasını sağlar.
- Kalite yönetim sistemindeki değişiklikler ve alt yapı yenilikleri uygulanırken, kalite yönetim sisteminin bütünlüğünün sürdürülmesini sağlar.
- Mühendislik ve programlar gruplarının iyileştirme amacıyla oluşturdukları toplantılara katılarak katkı sağlar.

6 Planlama

6.1. Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri

KBS Kurumsal Risk ve Fırsatlar, **Risk ve Fırsat Yönetimi Süreci** dokümanına uygun olarak gerçekleştirilir. Kurumsal risk ve fırsatlar, çalışanlar ve süreç sorumluları tarafından girilir. Bu risk ve fırsatlar üst yönetim / kurul tarafından değerlendirilir. Bu risk ve fırsatlar üst yönetim gözden geçirme toplantılarında gözden geçirilir.

6.2. Kalite Amaçları ve Bunlara Erişmek için Planlama

Kalite politikası stratejik yönetim sürecinin çıktısı olan vizyon doğrultusunda oluşturmuştur ve tüm taraflarla paylaşılmaktadır.

Şirketin kalite hedeflerine ulaşması ekipler ve bireylerin kalite hedeflerine ulaşması ile gerçekleşir. Bireysel performans hedefleri arasında, tüm çalışanlar için hedefler tanımlanmış olup, yıl sonunda bir

önceki yılın sonuçları gözden geçirilir, yıl başında sonraki yılın hedefleri belirlenir. Performans Yönetim Sistemi formlarına işlenen bilgiler İnsan Kaynakları bölümü sorumluluğundadır.

Kurumsal Hedefler dokümanı ile takip etmektedir. Ayrıca bu doküman içerisinde aksiyon planlaması yapılarak takip edilmektedir.

Kurumsal hedef dokümanı;

- Kalite Politikası ile uyumlu,
- Ölçülebilir,
- Uygulanabilir şartları dikkate alarak,
- Müşteri memnuniyetini arttırmaya yönelik,
- İzlenebilir,
- Çalışanlara duyurularak,
- Uygun periyotlar ile güncellenebilir olarak hazırlanır.

Belirlenen hedefler ile ilgili sorumluluklar ve planlama kurumsal hedef dokümanı, süreç şablonları, yönetim gözden geçirme toplantıları,

6.3. Değişikliklerin Planlanması

Değişiklik Yönetimi Süreci dokümanına uygun olarak yönetilmektedir.

7 Destek

7.1. Kaynaklar

7.1.1. Genel

Yönetim, süreçlerin mükemmelleşmesini sağlamak için gerekli insan kaynağı ile eğitim, teknoloji, araç, gereç gibi diğer alt yapı kaynaklarını sağlar.

7.1.2. Kişiler

İnsan Kaynakları:

Çalışan İlişkileri ve İnsan kaynakları yönetimi süreçleri tanımlanmıştır. Tüm süreçler için gerekli bilgi, beceri ve yetenek düzeyleri iş tanımı (iş ailesi ve grade) bazında saptanmıştır. İşe alımlarda bu kriterler gözönünde bulundurulur. Çalışanların işe alınmalarından sonraki bilgi ve beceri gereksinimleri ise dışarıdan profesyonel eğitim kuruluşlarından temin edilen eğitim programları ile karşılanır. Uygun durumlarda eğitimlerde şirket içi kaynaklara başvurulur.

Eğitime katılan çalışanların, eğitim kayıtları İnsan Kaynakları Bölümü tarafından saklanır. Daha sonra bu bilgiler kariyer gelişmelerinde girdi olarak kullanılabilir. Yıllık performans değerlendirmeleri sırasında çalışanlar bir sonraki yılın eğitim gereksinimlerini yöneticileri ile birlikte belirler.

KBS Hiyerarşik yapı, kocsistem.biz sayfasında yer alan orgnizasyon şemasından görülebilmektedir.

7.1.3. Altyapı

KBS proje planlarında ve süreç dokümanlarında tanımlanan ortam ihtiyaçlarına uygun olarak çalışanlarına süreçler içindeki rollerini yerine getirebilmeleri için uygun teknolojik altyapıları sağlar. Bilgisayar, telefon gibi araçlarla iletişim ağlarına erişilerek hızlı hareket olanağı sağlanmıştır. Süreçlerde verimlilik artışı sağlayan yatırımlar yıllık bütçe programları içinde bilgi teknolojisi yatırımları kapsamında ele alınır. Yeni teknolojilerin yakından izlenmesi ve uygulanması sağlanır.

7.1.4. Süreçlerin İşletimi için Çevre

Şirket, çalışanlarına süreçler içindeki rollerini yerine getirebilmeleri için uygun çalışma ortamlarını sağlar ve yönetir.

Koç Sistem Uyumluluk ve Risk Yönetimi tarafından ISO 9001 uyumluluğu denetimi Koç Sistem İç Denetim Prosedürü kapsamında gerçekleştirilir. Koç Sistem IK süreçlerine uygun olarak işe alım, performans yönetimi, çalışan memnuniyet anketi, organizasyon hazırlanır. KBS çalışanları Koç Sistem IK direk ulaşabilir.

Koç Sistem İnsan Kaynakları bölümü tarafından çalışan memnuniyetinin sağlanması ve ölçülmesi için çalışan memnuniyeti ile ve www.kocsistem.biz üzerinden bize ulaşın hattı ile çalışanların görüş ve önerileri alınır.

Çalışma ortamında bulunan ekipmanların periyodik bakımları ve takibi Koç Sistem tarafından Koç Sistem süreç dokümanlarına uygun olarak gerçekleştirilir.

Koç Sistem altyapı kurulumunu yapar ve kullanıcılara yardım için destek sağlar. Kullanıcılar günlük bilgisayar ve ağ problemleri için intranet üzerinden bildirimde bulunarak yardım talep ederler.

7.1.5. Kaynakların İzlenmesi ve Ölçümü

7.1.5.1. Genel

KBS tarafından geliştirilen ve/veya tedarik edilen ürünlerin belirlenen gereksinimleri sağladığına dair kanıtlar oluşturmak amacıyla kullanılan izleme ve ölçüm cihazlarının kontrolü için **Kalibrasyon Prosedürü** kullanılır. İzleme ve ölçme cihazlarının tüm kalibrasyon faaliyetleri Kalibrasyon Takip Çizelgesi ile kontrol ve organize edilir.

İzleme ve ölçüm cihazları test donanım ve yazılımı, otomatik test ekipmanları, muayene verileri için kullanılan yazıcıları içerir.

Sadece yetkili firmalar kalibrasyon faaliyetlerinde yer alır.

7.1.5.2. Ölçüm İzlenebilirliği

Geçerli sonuçları temin etmek gerektiğinde ölçüm cihazları;

- Belirlenen aralıklarda veya kullanım öncesinde uluslararası veya ulusal standartlar dikkate alınarak kalibre edilir veya doğrulanır. Bu tip standartlar olmadığında esas alınan noktalar ve doğrulamalar kaydedilir Kalibrasyon statüsü ayarlanır
- Ölçümlerin ve ayarların geçerliliğinin bozulmasına sebep olacak uygulamalara karşı korunur
- Kullanım boyunca hasar ve yıpranmaya karşı korunur İlave olarak, hatalı çalıştığı tespit edilen cihazların son dönem kullanım kayıtları incelenerek ürünlerin geçerlilikleri doğrulanır. Bu durumda cihaz ve etkilenen ürünle ilgili gerekli düzeltici işlemler yapılır.Kalibrasyon ve doğrulama kayıtları veritabanlarında ve test raporlarında tutulur.
- Eğer bir ölçüm cihazı satın alınırsa Kalite Mühendisi veya sorumlu mühendis tarafından cihazın fonksiyonelliği ve kalibrasyonu için gerekli nitelikler gözden geçirilir. Cihazın kalibrasyon süresi dolarsa uyarı etiketiyle işaretlenir ve korunaklı bir yere alınır. Kullanım öncesi kalibre edilmesi sağlanır.

7.1.6. Kurumsal Bilgi

KBS'de gerçekleşen faaliyetler için dokümente edilmiş süreçler, prosedürler, talimatlar ve formlar ile ile sağlamak ve korumak adına Alınan Dersler (LL) adında bir form ile deneyimleri toplar ve bu derslerin yılda iki kere değerlendirilmesi ile faydalı bununan deneyimleri veri tabanı oluşturarak tüm birimlerdeki kazılan deneyimlerin dokümente edilmesini sağlar. Bu veri tabanına tüm personel erişebilmektedir.

Veri yönetim planı dokümanında tanımlı dokümanlar, kalite yönetim sistemi dokümanları, Alınan Dersler, konferans sunum notları, sözleşme dokümanları kurumsal bilgidir.

7.2. Yeterlilik

Kalite Yönetim Sistemi'nin performansın etkileyen kendi kontrolü altında çalışan kişilerin yeterliliklerini Görev Tanımları ile belirlemiştir.

Koç Sistem İnsan Kaynakları bölümü tarafından görev tanımlarına uygun olarak istihdam sağlanır.

Gerekli yeterliliğin sağlanması ve etkinliğinin değerlendirilmesi için **Eğitim Prosedürü** dokümanına uygun olarak eğitimler planlanır ve takip edilir.

- Eğitimlerin etkinliğini değerlendirir, gerekiyor ise eğitimin tekrar alınmasını sağlar
- Eğitim, yetenek ve deneyim kayıtlarını saklar
- Üst Yönetim, kalite hedeflerini, yasal gereksinimleri dikkate alarak etkin ve verimli çalışmanın gerçekleştirilebilmesi için eğitime gerekli bütçeyi sağlar.

7.3. Farkındalık

KBS kişilerin veriye kolay ve kontrollü olarak erişimini sağlamak amacıyla intranet ortamını kullanmaktadır. Kalite Politikası dahil Kalite Yönetim Sistemi dokümantasyonu tüm çalışanların erişimine açıktır. Kalite Yönetim Sisteminde yapılan değişiklikler elektronik posta ile duyurulmaktadır.

7.4. İletişim

İç iletişimin sağlanması için süreçler tanımlanmıştır. Şirket intraneti, elektronik ortamdaki en etkin iletişim aracıdır. Şirket içi eğitimler, genel toplantılar, bölüm ve birim toplantıları, e-posta yapısı, iç iletişimin gelişmesine katkıda bulunan araçlardır.

İletişimin hangi şartlarda kiminle, neyle ilgili, ne zaman, nasıl, kimin iletişim kuracağına dair **İletişim Tablosu** oluşturulmuştur ve uygulanmaktadır. Projeler için iletişim planı ilgili proje yönetim planında detaylandırılacaktır, tablosu aşağıdaki başlıkları içerecektir.

- İletişim kurulacak şey hakkında
- Ne zaman iletişim kurulacağı,
- Kiminle iletişim kurulacağı
- Nasıl iletişim kurulacağı
- Kim iletişim kuracak

7.5. Doküman Edilmiş Bilgi

Kalite kayıtlarının tanımlanması, muhafazası, korunması saklama süresi ve elden çıkarılması ile ilgili olarak **Kalite Kayıtlarının Kontrolü** Prosedürü tanımlanmıştır.

Doküman Kontrolü Prosedürü; firmamızda kurulan kalite yönetim sistemi ile ilgili dokümanların hazırlanması, yayınlanmadan önce gözden geçirilmesi, onaylanması, dağıtımı, güncelleştirilmesi ve uygulamadan kaldırılanların kullanımdan alınması için oluşturulmuş olan süreçler ve kontrol sistemini tanımlar.

Bilgi alt yapısını oluşturan kayıt ve dokümanlar için 4 temel ortam tanımlanmıştır:

- Şirket Intranet ortamı,
- Konfigürasyon Kontrol Aracı,
- Outlook ve kişisel bilgisayar ortamı,
- Basılı ortam.

Intranet, bilgi birikimi yönetiminin alt yapısını oluşturur. Kalite yönetim sistemine yönelik dokümanların kontrolünden, Kalite ve Kıdemli Test Mühendisi sorumludur.

Ofis yazılımları aracılığı ile PC ortamlarında oluşturulan dosyalar Intranet veya konfigürasyon kontrol aracında saklanır. Intranet ortak bilgilerin paylaşım ortamıdır. Konfigürasyon kontrol aracı ise projelerin dokümantasyonu, kodlama ve arşiv amacı ile kullanılır.

Bilgisayar ortamında saklanan tüm merkezi doküman ve bilgilerin güvenliğinden Bilgi Sistemleri Grubu sorumludur. Veri tabanlarında bulunan veriler, periyodik olarak yedeklenir.

Bilgisayar ortamında yaratılmayan (basılı) kayıtlar gerekli durumlarda bilgisayar (manyetik) ortamına aktarılır. Basılı olarak saklanması gereken dokümanlar süreç dokümanları içinde tanımlanmıştır.

Dış kaynaklı dokümanlar aşağıdaki biçimde tanımlanmıştır ve **Doküman Kontrolü Prosedürü** içinde detayı listelenmiştir:

- a) Şirketin uymakla yükümlü olduğu iş ve ticaret yasalarıyla ilgili dokümanların yönetimi Mali ve İdari İşler bölümünün sorumluluğundadır.
- b) Devlet İhale Yasası ve ek bazı yasalara tabi olarak alım yapan müşterilerimizin ihale şartnameleri, ilgili sektör satış grupları tarafından temin edilir ve saklanır.
- c) Şirketin uymakla yükümlü olduğu Koç Holding'in yayınladığı genelgeler Genel Müdürlük'te saklanır. Elektronik kopyalarına Koç grubu intraneti (KoçWeb) üzerinden erişilir.
- d) Şirketin uymayı taahhüt ettiği yönetim ve kalite standartlarına ilişkin dokümanlar Kalite Güvence Bölümünde saklanır.

Şirketin iş ortaklarına ait ve uymakla yükümlü olduğu yetki belgesi, temsilcilik anlaşması gibi dokümanlar Ürün Yönetimi ve Sipariş Yönetimi ve Lojistik Bölümlerinde saklanır.

7.5.1. Genel

Kalite yönetim sistemi dokümanları **Doküman Kontrolü Prosedürü** dokümanına uygun olarak yayınlanır ve kontrol edilir. Prosedürün uygulanması ile dokümanların standardizasyonu sağlanmış olur. Dokümanların elektronik ortamda kontrol ve dağıtımını gerçekleştirir.

7.5.2. Oluşturma ve Güncelleme

Doküman Kontrolü Prosedürü Kalite Yönetim Sistemi dokümanlarının tanımlanması, revizyon verilmesi, güncelleme için gerekli olan süreci, dokümanların gözden geçirilmesi, geçerliliğini kaybeden dokümanların kullanımdan kaldırılması yöntemlerini tanımlar.

Uluslararası standartlar gibi dış kaynaklı dokümanlar intranet üzerinden veya basılı olarak erişilebilir durumdadır. Kullanımda olanlara ek olarak referans amacıyla kullanılabileceği düşünülen eski versiyonlar da saklanmaktadır. Müşteri tarafından temin edilen dokümanlar ise projelerin kütüphanelerinde bulundurulur ve konfigürasyon yönetimi süreçlerine göre kontrol altında bulundurulur.

Eski revizyonlu, yürürlükten kaldırılan ve güncel dokümanlar intranet ve /veya e-posta yolu ile duyurulur.

7.5.3. Dokümante Edilmiş Bilginin Kontrolü

Dokümante edilmiş bilgi, kalite yönetim sisteminde tanımlı dokümantasyona uygun olarak, proje yaşam döngüsü boyunca mühendislik ve idari olarak gerçekleşen faaliyetler sonucu üretilen kayıtları kapsamaktadır.

Bunlar şablonlara göre hazırlanan planlar ve dokümanlar, tamamlanan formlar, toplantı tutanakları, raporlar, sunumlar, değerlendirme sonuçları, veri tabanları raporları ve müşteri ve tedarikçiler tarafından projede kullanılmak üzere teslim edilen dokümanlardır.

Projelerde oluşturulan kalite kayıtlarının listesi ve muhafaza yöntemleri kalite ve konfigürasyon planlarında ve **Veri Yönetim Planı** dokümanında detaylandırılır. Bu planlar iç denetimlerle kontrol edilir.

Kalite kayıtları kalite bölümünün kontrolü altında okunaklı, kolayca tanımlanabilir ve ulaşılabilir şekilde saklanır. Bu kalite kayıtları kalite yönetim sistemi dokümanlarında belirtilen ve değiştirilemeyen dizinlerde, yedekleme ortamlarında ve erişimi kontrollü oda ve/veya dolaplarda saklanır. Proje yönetimi, Konfigürasyon, mühendislik grubu, kalite grubu gibi süreç sahipleri kendi süreçlerini uygularken yarattıkları kalite kayıtlarının saklanması ve erişiminden sorumludur.

Ağ (network) yönetimi bölümü **Backup Procedure** dokümanına göre periyodik yedeklemeyi yapar ve gerektiğinde kolay erişimi sağlar. Bu prosedür yedekleme yöntemlerini de içerir. Olası felaket durumlarında bilgiye erişimin sağlanabilmesi için, alınan yedekler saklanır.

8. OperasyonOperasyonel Planlama ve Kontrol

Sözleşmenin imzalanmasıyla KBS kalite yönetim sistemi süreçleri uygulamaya alınır. İlgili paydaşlar tarafından kontrat gözden geçirilerek gereksinimler incelenir ve gerekli olan proje planları hazırlanır.

Proje planları, iş takvimi, kaynak ve ekipman tahsisini, eğitim ve altyapı ihtiyaçlarını, rolleri ve sorumlulukları, risk yönetimini, raporları, başlıca aşamaları, muayeneleri, idari gözden geçirmeleri, doğrulama, geçerli kılma, izleme, ölçme, test faaliyetlerini ve ürün kabul kriterlerini tanımlar.

8.2. Ürün ve Hizmetler için Şartlar

8.2.1. Müşteri İle İletişim

Müşteriyle iletişim metodları kontratsal gereksinimlere ve taleplere göre belirlenir. Müşteriyle iletişimin nasıl sağlanacağı kontratsal değişiklikler ve güncellemeler sözleşme ve ilgili proje yönetim planlarına uygun olarak gerçekleştirilir.

Proje bitiminde veya dönemsel olarak, müşteri memnuniyet anketi ile müşterinin proje ile ilgili algılaması ölçülür.

8.2.2. Ürün ve Hizmetler için Şartların Tayin Edilmesi

KBS teklif çalışmaları sırasında aşağıdaki konuları göz önüne alan bir hazırlık yaparak teklifi verir.

- Kalite Politikası
- Ürüne ait gereksinimler
- Ürüne özgü gerekli doğrulama, geçerli kılma, izleme, muayene ve test faaliyetleri ve ürün kabulü

- Ürün gerçekleştirme proseslerinin ve bunun sonucu meydana gelen ürünün şartları karşıladığına dair kanıtları sağlamak için gereken kayıtlar
- Ürünle ilişkili kanuni ve nizami şartlar (ITAR, Hükümet Kontrat Gereklileri gibi)
- Ürünün kullanım ve bakım şartları
- Kurum tarafından talep edilen gereksinimler

KBS Mühendislik süreçleri kapsamında yer alan **Gereksinimlerin Geliştirilmesi Süreci** ve **Gereksinim Yönetim Süreci** dokümanlarına uygun olarak gereksinimler geliştirilir ve yönetilir.

8.2.3. Ürün ve Hizmetler İçin Gerekliliklerin Gözden Geçirilmesi

Bir ürün veya hizmet hakkında bir taahhüd vermeden önce müşteri ile birlikte ürün gereksinimlerine yönelik gözden geçirmeler yapılır. Özel gereksinimler ve riskler belirlenir, toplantı kayıtları ve/veya güncellenen çıktılar saklanır. Gerçekleşen gözden geçirmeler için toplantı tutanağı ve/veya gözden geçirme formu kayıt olarak saklanır.

8.2.4. Ürün ve Hizmetler için Şartların Değişmesi

Müşteri tarafından beyan edilmeyen ancak KBS tarafından tespit edilen, belirtilen veya amaçlanan kullanım için gerekli olan gereksinimler ek gereksinimler ve/veya türetilmiş gereksinimler olarak kaydedilir ve müşteri ile irdelenir. Müşteriden onay alınır.

8.3. Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi

8.3.1. Genel

Sistem tasarım ve geliştirme faaliyetleri özgün tasarım yeteneği gerektiren faaliyetlerdir. Bu faaliyetlerle ilgili faaliyetler **System Design and Product Development Process** dokümanında tanımlanmıştır. Donanım ürünlerin tasarlanması ve ürettirilmesine ait faaliyetler **Donanım Geliştirme Sürecinde** tanımlanmıştır.

8.3.2. Tasarım ve Geliştirmenin Planlanması

Koç Bilgi ve Savunma tarafından sağlanacak ürün ve hizmetler, müşterilerin ve pazarın talebi doğrultusunda üst yönetim tarafından belirlenir. Belirlenen ürün ve hizmetler için iç ve dış iletişim sağlanır. Ürün ve hizmetlerin müşterilere tanıtılması İş Geliştirme bölümü koordinasyonu ile yapılır.

Ürün ve hizmetlerle ilgili müşteri ihtiyaç ve beklentilerinin anlaşılması için süreçler tanımlanmıştır. Müşteri memnuniyeti değerlendirmesi, müşteri şikayetleri gibi süreçler ürün gerçekleştirme planlamasına girdi sağlamaktadır.

Genel olarak ürün geliştirme faaliyetlerindeki planlama **Project Management Process** içinde sağlanır.

Üst Yönetim Sözleşmenin imzalanması ile birlikte Proje Yöneticisi atar. Proje Yöneticisi sürece uygun olarak Proje Yönetim Planı hazırlar. Uygulanabilir ise Risk Yönetim Planı, Kalite Planı, Konfigürasyon Yönetim Planı, Sistem Mühendisliği Yönetim Planı ilgili sorumluları tarafından hazırlanır. Proje yaşam döngüsü boyunca ihtiyaç olursa plan dokümanları güncellenir.

8.3.3. Tasarım ve Geliştirme Girdileri

KBS sözleşme, ürün şartlarına kalite yönetim sistemi dokümantasyonuna, müşteri tarafından sağlanacak verilere uygun olarak girdiler belirler ve kayıtları muhafaza eder. Bu girdiler aşağıdakileri içerir:

- Sistem gereksinim dokümanında yer alan fonksiyonel, performans şartları ve tasarım için gerekli olan diğer şartlar
- Daha önce deneyimlenen örnekler, tasarımlar, çizimler ve test cihazları
- Kalite yönetim sistemi dokümanları
- Sözleşmede ve plan dokümanlarında yer alan ilgili tarafların şartları ve birincil ve ikincil mevzuat şartları
- KBS'nin uygulamayı taahüt ettiği standartlar
- Alınan Dersler

Tasarım ve Geliştirme faaliyetleri sırasında karar verilmesi gereken ürün, tasarım, tedarikçi seçimi, kodlama dili seçimi vb konular için **Karar Analizi ve Çözümleme** Süreci dokümanına uygun olarak yapılır.

8.3.4. Tasarım ve Geliştirmenin Kontrolü

KBS'de ürün tasarımı ve geliştirme aşamalarında çeşitli gözden geçirmeler gerçekleştirilir. Gözden geçirmeler, proje takviminde tanımlanan plana ve **Doğrulama Süreci** Dokümanına uygun olarak yapılır, kayıtlar saklanır, uygunsuzluklar giderildikten sonra ilgili iş ürünü yayınlanır.

Müşteri ile gerçekleşecek ortak gözden geçirmeler proje plan dokümanında ve sözleşmede tanımladığı şekilde yapılır. Proje Yöneticisi tarafından ilgili kayıtlar saklanır.

Tasarım ve geliştirmenin doğrulanması amacı ile sözleşme, proje plan dokümanları ve **Doğrulama Süreci** dokümanı esas alınır.

8.3.5. Tasarım ve Geliştirme Çıktıları

Tasarım ve geliştirme çıktılarının giriş şartlarını karşıladığının izlenebilmesi amacı ürünler arasında kurulan izlenebilirlik matrisleri (sözleşmeden, teste) kurulur. Tüm gereksinimlerin gerçekleştirildiği farklı aşamalardaki testler ile gösterilir.

8.3.6. Tasarım ve Geliştirme Değişiklikleri

Tasarım ve geliştirme çalışmaları esnasında veya testler esnasında yapılması gereken her türlü değişiklik **Configuration Management Process** dokümanına göre uygulanır.

Müşteri tarafından talep edilen değişiklik önerileri sözleşme ve/veya proje plan dokümanlarında tanımlandığı şekilde gerçekleştirilir.

8.4. Dışarıdan Tedarik Edilen Süreç, Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü

8.4.1. Genel

Altyüklenici Yönetimi Süreci dokümanına uygun olarak satınalma faaliyetleri gerçekleştirilir. KBS şartları, Proje ve sözleşme ihtiyaçlarına uygun olarak tedarikçi seçimi gerçekleştirilir.

Satın alınacak ürün için tedarikçi seçimi sözleşme gerekliliklerini karşıladığı takdirde onaylı tedarikçi listesinde yer alan tedarikçilerden seçilir.

KBS tarafında, dış tedarikçilerin proses, ürün ve hizmetleri tedarik etme yeteneklerini temel alarak, şartlara göre değerlendirmek, seçmek, performanslarını izlemek ve değerlendirmek için Tedarikçi Değerlendirmelerini gerçekleştirir.

Tedarikçi / Altyüklenicilerimizin performanslarını izlemek amacı ile **Measurement and Analysis Process** kapsamında tanımlanan ölçümler ile performansları izlenir.

KBS, Koç Sistem üzerinden alınan hizmetler için süreç hedefleri belirler ve izlenir. Yılda bir kez Koç Sistem tarafından gönderilen anket ile KBS değerlendirmeleri iletilir.

8.4.2. Kontrolün Tipi ve Boyutu

KBS Kalite Yönetim Sistemi, satın alma faaliyetlerini sorunsuz gerçekleştirmek amacıyla ürün ve hizmet ilgilendiren teknik, kalite, güvenilirlik gibi gereksinimleri öngörür ve dokümante eder. Gereklilikler satınalma formu ve/veya sözleşme ile kayıt altına alınır. Gerçekleşen doğrulamalar ile tespit edilen uygunsuzluklar kayıt altına alınır. Uygunsuzlukların değerlendirilmesi sonucu Proje Yöneticisi onayı ile şartlı kabul yapılabilir.

8.4.3. Dış Tedarikçi için Bilgi

KBS dış temin ediciye meydana gelebilecek uygunsuzlukları önlemek için aşağıda tanımlı bilgileri temin eder.

- teknik bilgiler (şartnameler, teknik resimler, satın alma formu)
- Ürün ve hizmetlerin serbest bırakılması için doğrulama ve onay gereklilikleri
- KBS tarafından dış temin edicinin performansının izlenmesi için gerekli toplantılar ve bilgiler
- Dış temin edicinin tesislerinde uygulanılacak doğrulama veya geçerli kılma faaliyetleri
- Dış temin edicilere ilgili müşteri gerekliliklerinin iletilmesi
- KBS müşterileri ve yetkili makamlar tarafından erişim hakkı
- Değişikliklerin yazılı olarak bildirilmesi gerekiyorsa sözleşme değişikliği yapılması
- Geri bildirimler yazılı, sözlü ve/veya toplantı ile yüz yüze yapılması

8.5. Üretim ve Hizmetin Sunumu

8.5.1. Üretim ve Hizmet Sunumunun Kontrolü

Üretim ve hizmetlerin sunumunu sağlamak için **Validation Process** dokümanında tanımlanmıştır. Geçerli kılma süreci faaliyetleri gerçekleşmeden önce KBS ortamında **Product Integration Process** dokümanına uygun olarak entegrasyon gerçekleştirilir. Proje kapsamında hazırlanan teknik ve kullanıcı kılavuzları müşterilere ürünlerin kabul edilmesi akabinde dağıtılır.

Müşteri sistemlerine ve uygulamalarına ev sahipliği, kaynak kullandırma gibi işletim hizmetlerinin verildiği durumlarda gizlilik ve güvenlik, yapılan hizmet düzeyi anlaşmaları kapsamı içinde ele alınır.

Üretici firmalar tarafından sağlanan ürünlerinin birlikte çalışabilirliklerine yönelik uyumluluk bilgileri müşterilere iletilmektedir. Bu kurallar dışında yapılacak her türlü değişikliğin sorumluluğu sözleşmelerde tanımlanmıştır. Bu değişikliklerin yönetilebilmesi için tüm müşteri konfigürasyonların tanımlandığı uygulama yazılımları kullanılmaktadır.

8.5.2. Tanımlama ve İzlenebilirlik

Hizmetler üzerinde tanımlama ve izlenebilirlik firma isimleri ve verilen hizmetlere göre bilgisayar ortamında saklanarak sağlanmaktadır.

Proje kapsamında geliştirilen ürünler için (donanım veya yazılım) **Konfigürasyon Yönetim Süreci** dokümanına, sözleşme ve proje kapsamında hazırlanan proje plan dokümanlarına uygun olarak numaralandırılır ve izlenir.

Herhangi bir aşamada, hatalı olduğu tespit edilen uygunsuz ürün olarak belirtilen ürünler **Uygunsuz Ürün** olarak etiketlenir. Uygunsuzluk değerlendirilir. Proje Yöneticisi onayı ile şartlı kabul yapılabilir.

Teslim edilebilir yazılım ürünleri, projenin dokümanları, müşteri/taahhüt/satıcı tarafından sağlanan ürünler ve teslim edilemeyen öğeleri içeren Konfigürasyon Tanımlaması Listesi yaratılır, idame ettirilir ve bu ürünler Konfigürasyon Yönetim Süreçlerine uygun şekilde göre işaretlenir.

8.5.3. Müşteri veya Dış Tedarikçiye Ait Mülkiyet

Müşteriye ait tüm ürünler saklama, kullanım koşulları göz önüne alınarak ve işaretlenerek dikkatli bir şekilde kullanımı sağlanır.

Müşteri tarafından tedarik edilen dokümanlar ve bilgiler erişimin kontrollü olduğu dosyalarda **Configuration Management Process** dokümanına göre ele alınır. Müşteri/Tedarikçi Mülkiyeti Takip Listesi ile kayıt altına alınır ve izlenir. Proje ekiplerinin en son versiyonları kullanması sağlanır.

Tedarikçilerimizin KBS ortamında kendi ekipmanları ile çalışma ihtiyacı olması durumunda, ekipmanlar kalacak süreleri ile birlikte kayıt altına alınarak çalışma ortamında uygun yer ayarlanır. Ekipmanların korunması KBS sorumluluğu altındadır. **Tesis Güvenlik Yönerge** dokümanına bağlı olarak bilgiye erişim yetkilendirilmiş kişiler tarafından yapılır.

8.5.4. Muhafaza

- KBS projelerin yaşam döngüsü süresince ürün ve ürüne ait parçaların korunmasına özen gösterir.
- KBS dahili süreçlerini uygularken ve kullanım noktalarına teslim ederken ürünün uygunluğunu korumak için gerekli tedbirleri alır.
- Ürünün korunması uygulanabildiği ölçüde ürün özelliklerine ve/veya uygun mevzuatlara göre aşağıdaki yöntemlerle sağlanmaktadır:
- Elektrostatik yüklenmeye karşı ürünlerin korunması
- ürün tesliminde kontratsal olarak gerekli dokümantasyonu sağlamak ve bu dokümantasyonu kaybolma ve yıpranmaya karşı korumakla sorumludur.
- Kontrat gerektiriyorsa ürünün teslimatı sırasında zarar görmesini önlemek için özel paketlenme yapılır
- KBS tarafından geliştirilen yazılımlar ve dokümanlar, teknik çizimler **Configuration Management Process** dokümanına ve sözleşme ihtiyaçlarına uygun olarak tanımlanarak, saklanır ve korunur.

8.5.5. Teslimat Sonrası Faaliyetler

Proje kapsamında ürünün teslimatından sonra sözleşmesel olarak tanımlı ise eğitim, garanti ve bakım faaliyetleri planlanır ve gerçekleştirilmektedir. Bu faaliyetlere yönelik plan ve eğitim dokümanları hazırlanır ve değişiklik yönetimine uygun olarak gerektiği durumlarda güncellenir. Bu kapsamda faaliyetler proje plan dokümanları ile sözleşmeye uygun olarak planlanır ve gerçekleştirilir.

8.5.6. Değişikliklerin Kontrolü

Ürün ve Hizmet kapsamında değişiklikler sözleşme ve **Configuration Management Process** dokümanına uygun olarak ele alınır.

8.6. Ürün ve Hizmetin Sunumu

KBS ürün hizmetin belirtilen sözleşme şartlarının karşılanmasının garanti altına alınması amacı ile girdi kontrolü ve muayene faaliyetlerini gerçekleştirir. Tespit edilen hatalar hata takip aracı ile kapatılana kadar takip edilir.

Ürün ve hizmetin sunulmasına ait gerçekleştirilmesi gereken faaliyetler sözleşmede ve **Doğrulama Süreci** ve **Validation Process** dokümanlarında tanımlanır.

8.7. Uygun olmayan Çıktının Kontrolü

Uygunsuzlukların kontrolü,

- Süreçler ve ürünler üzerinde belirlenen uygunsuzlukların kayıt altına alınmasını,

- Uygunsuz ürünün ayrılmasını,
- Uygunsuzlukların incelenip, değerlendirilerek uygunsuzluğu giderici aktivitelerin planlanması ve uygulanmasını,
- Uygunsuzluğun giderildiğinin takibinin yapılmasını kapsar.

Bu sürecin uygulanması için, **Uygun Olmayan Ürünün Kontrolü Prosedürü** hazırlanmış ve uygulamaya alınmıştır.

9.1. İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme

9.1.1. Genel

Kalite sisteminin etkinliği ve yeterliliğinin denetlenmesi için **Kalite Güvence Süreci** tanımlanmıştır.

İş süreçlerinin hedeflenen performans kriterlerine uygun çalışabilmesi için düzenli ölçümler yapılır. Hedefler yönetim tarafından gözden geçirilir. Hedeflerine erişemeyen süreçlerin iyileştirilmesi için eylem planları yapılır.

Proje Yönetim Süreci dokümanına uygun olarak aylık olarak yapılan proje sunumlarında ölçümlerin analiz sonuçları sunulur...üst yönetim geri bildirimde bulunur.

KBS, kalite yönetim sisteminin etkinliğini ve uygunluğunu göstermek ve kalite yönetim sisteminde etkinliğin artırılabileceği alanları tespit etmek için gerekli verileri belirler, toplar ve analiz eder.

KBS, **Proje Yönetimi Süreci ve Measurement and Analysis Process** dokümanlarına uygun olarak takip eder.

9.1.2. Müşteri Memnuniyeti

Müşteri ilişkileri süreçlerinin çıktıları müşteri tatmini ve bağlılığını doğrudan etkiler. Müşteri memnuniyetinin ölçümü için Proje bitiminde veya dönemsel olarak anketler yapılır veya diğer ölçme yöntemleri kullanılarak memnuniyet bilgileri toplanmaya çalışılır.

Programlar Yöneticisinin koordinasyonu ile her yıl/ proje sonunda müşteri memnuniyet anketi ilgili müşterilere gönderilir. Değerlendirme sonuçları analiz edilir. Proje süresi içerisinde ara onaylar , gözden geçirmeler ile müşteri görüşleri alınır. Olumsuzluk olması durumunda Düzeltici Faaliyet başlatılır. Yönetim gözden geçirme toplantılarında analiz edilir.

Müşteri memnuniyetini sağlamak amacı ile tedarikçilerin performansı izlenir. Periyodik olarak proje yöneticileri ve üst yönetim tarafından gözden geçirilir.

9.1.3. Analiz ve Değerlendirme

Measurement and Analysis Process dokümanına uygun olarak toplanan veriler ve analiz sonuçları KBS kalite yönetim sisteminin etkinliğini ve sürekli iyileştirmenin girdilerini belirler.

Kurulan süreç yönetim sisteminin temeli ölçülemeye dayanır. Süreçlerin performansını ölçmek için belirlenen gösterge ve ölçütler düzenli olarak izlenir. Yönetim paydaşlara odaklanmış süreçler düzeyinde performansı izler, hedeflere ulaşamaması halinde sonuçlar analiz edilir. Hedeflere erişilemediği durumlarda, hedefler gözden geçirilir, yeni kaynaklar ayrılır veya süreç iyileştirme veya yeniden tasarlama çalışmaları başlatılır.

9.2. İç Tetkik

KBS, ISO 9001, CMMI Seviye 3 gereksinimlerine göre kurulan kalite yönetim sisteminin uygunluğunu ve etkin bir şekilde devam ettirildiğini, planlanan işlemleri gerçekleştirdiğini garanti altına almak ve ürünün belirlenen özelliklere sahip olduğunu tespit edebilmek için **Quality Assurance Proses** dokümanına uygun olarak İç denetimler gerçekleştirir. İç denetimler kontrat ve/veya yasal gereksinimleri de karşılamaktadır.

Denetim yapan grup bağımsızlık ve tarafsızlığını sağlayacak şekilde belirlenir.

Koç Sistem tarafından ISO 9001 standart uyumluluğunun kontrolü sebebi ile yılda bir kere denetim planına uygun olarak denetim Koç Sistem İç Denetim Prosedürü dokümanına uygun olarak Koç Sistem Uyumluluk ve Risk Ekibi tarafından gerçekleştirilir. KBS Kalite ve Kıdemli Test Mühendisi koordine eder.

9.3. Yönetim Gözden Geçirme

9.3.1. Genel

Yönetim Gözden Geçirme Prosedürü dokümanına uygun olarak sistematik olarak yapılan toplantılarda süreç performanslarını ilgili göstergeler aracılığı ile izler. Göstergelerle ilgili elde edilen sonuçlar yönetim ekibi ile paylaşılır.

Yöneticiler, göstergelerdeki olumsuz eğilimleri, beklenmeyen değişimleri değerlendirir, önceliklendirir ve gerekli durumlarda düzeltici faaliyet başlatılarak iyileştirme planları yapılmasına karar verir. İyileştirmeler için kaynak ayrılır, projeler sahiplenilir ve gelişmeler takip edilir. Yapılan iyileştirmelerin ilgili göstergede beklenen değişimi sağlayıp sağlamadığını sorgulanır.

9.3.2. Yönetim Gözden Geçirme Girdileri

Yılda en az bir kere yapılması planlanan yönetim gözden geçirme toplantıları girdileri Yönetim Gözden Geçirme prosedüründe verilmiştir.

9.3.3. Yönetim Gözden Geçirme Çıktıları

KBS, yönetimin gözden geçirmesi sonuçlarının kanıtı olarak dokümante edilmiş bilgiyi Toplantı Tutanağı ile muhafaza eder.

10.1 Genel

Süreç yönetim sistemi, sürekli iyileşme yaklaşımı içinde tüm süreçlerin mükemmelleşmesi ilkesini benimsemiştir. İyileştirmede öncelikler yönetim tarafından belirlenir. Süreç iyileştirmelerinde aşağıdaki girdilerden yararlanır:

- a) Müşteri şikayetleri,
- b) Müşteri (proje) değerlendirmeleri,
- c) Özdeğerlendirme sonuçları,
- d) İç ve dış kalite denetimleri.
- e) Alınan dersler
- f) Kalite Hedefleri
- g) Veri analizleri
- h) Kurumsal Politikalar
- i) Yönetim Değerlendirmeleri
- j) İlgili taraflardan gelen geri bildirimler
- k) Risk ve Fırsatlar sonucu planlanan faaliyetler

İyileştirme faaliyeti **Organizational Process Focus** dokümanına uygun olarak ele alınır.

10.2 Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet

Sistemdeki uygunsuzlukların belirlenmesi, izlenmesi ve bunların nedenleri ile birlikte kaldırılması yöntemini açıklar. Gerek duyulan düzeltmeler kalite yönetim sistemine ve uygulamalarına yansıtılır.

Proje bazlı yaşanan uygunsuzluklar **Uygun Olmayan Ürünün Kontrolü Prosedürü** dokümanında tanımlanır.

Planlanan düzeltici faaliyetler **Düzeltilici Faaliyetler Prosedürü** doğrultusunda, yeni bir süreç tasarımı, mevcut sürecin iyileştirilmesi, uygulama yazılımlarına ekleme ve düzeltme veya iç eğitim verilmesi biçiminde gerçekleşebilir.

10.3 Sürekli İyileştirme

Hizmetlerimizin müşteriye ulaştırılmasını sağlayan iş süreçleri şirketin sahip olduğu ürünlerdir. Süreç yönetimi yaklaşımını benimseyen yönetim, süreçlerin mükemmelleşmesini hizmetlerin kalitesi ile eş anlamlı algılamaktadır. Süreç yönetimini destekleyen teknolojik altyapısına düzenli yatırım yapılmaktadır.

Kalite Yönetim Sisteminin idamesi için, iyileştirme aktiviteleri **Organizational Process Focus** dokümanında tanımlanmıştır. İhtiyaçlara göre açılan iyileştirme önerileri izlenerek anında uygulanır.