

	<b>TEKNİK SERVİS HİZMET POLİTİKASI</b>	Doküman Kodu	BG. PLTK-14
		İlk Yayın Tarihi	10.10.2024
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon No	00
		Sayfa No	1/3
Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan	
Bilgi İşlem Personeli	Bilgi İşlem Daire Başkanı	BGYS Komisyonu	

## 1. AMAÇ

Bu Politikanın amacı, Konya Teknik Üniversitesi bünyesinde bilişim alanında verilen teknik servis birimi hizmetleri ile ilgili esasları belirlemektir.

## 2. KAPSAM

Bu Politika Konya Teknik Üniversitesi bünyesinde bilişim alanında verilen teknik servis birimi hizmetlerini kapsar.

## 3. DAYANAK

Bu politikanın temel dayanağı TS ISO/IEC ISO 27001 BİLGİ GÜVENLİĞİ YÖNETİM SİSTEMİ YÖNERGESİ ve ilgili diğer mevzuattır.

## 4. TANIMLAR

**BİDB:** Bilgi İşlem Daire Başkanlığı.

## 5. SORUMLULAR

Bu politikanın hazırlanmasında ve uygulanmasında BİDB sorumludur. Politikanın uygulanmasına yönelik diğer sorumluluklar politikada belirtilmiştir.

## 6. UYGULAMA

Üniversitemizde bilişim alanı ile ilgili teknik servis hizmet süreçleri BİDB tarafından yürütülmektedir. Bu Kapsamda;

- Üniversitemizde kullanıcılarımızın hizmetine sunulan bilişim sistemlerine (bilgisayar, lisanslı yazılım, yazıcı vb.) yönelik her türlü teknik destek işlemleri BİDB, ilgili fakülte veya meslek yüksek okulu müdürlüklerinde görev yapan teknik personel tarafından verilmektedir.
- Kullanıcılardan gelen teknik destek talepleri, arızanın niteliğine göre kısa sürede giderilmesi, BİDB ve ilgili fakülte veya meslek yüksek okulu müdürlüklerinde görev yapan teknik personelin asli görevlerindedir.

	<b>TEKNİK SERVİS HİZMET POLİTİKASI</b>	Doküman Kodu	BG. PLTK-14
		İlk Yayın Tarihi	10.10.2024
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon No	00
		Sayfa No	2/3
Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan	
Bilgi İşlem Personeli	Bilgi İşlem Daire Başkanı	BGYS Komisyonu	

- Fakülte ve Meslek Yüksek Okulunda görev yapan personelimiz, teknik destek taleplerini öncelikli olarak bağlı buldukları fakülte veya meslek yüksek okulunda görev yapan teknik personele iletmeleri gerekmektedir. Buralarda görev yapan teknik personeli aşan problemlerde BİDB teknik personeli destek sağlayacaktır.
- Kullanıcılar destek taleplerini, üniversite tarafından kullanıcılara tahsis edilen bilişim sistemleri için yapabilir. **Üniversite envanterinde olmayan donanım ve hizmetler için destek taleplerini yerine getirmek BİDB görevleri arasında yer almaz.**
- Kullanıcılar, destek taleplerini “**Teknik Destek Takip Sistemi**” (<https://destek.ktun.edu.tr>) üzerinden BİDB’ye ve ilgili fakülte veya meslek yüksek okulu müdürlüklerinde görev yapan teknik personele iletilir.
- Destek taleplerinin cevap, sonuç ve durumu hakkındaki bilgileri ilgili birim/kullanıcı Teknik Destek Takip Sistemi üzerinden görüntüleyebilir.
- BİDB’ye kurulum için talep edilen yazılım veya programların lisanslı olması gerekmektedir. Lisanssız veya kaynağı doğrulanmamış yazılımlar **kesinlikle yüklenmeyecektir.**
- Kullanıcının talebi yazılım ve işletim sistemleri ile ilgili olduğu takdirde, öncelikle uzaktan bağlantı veya telefon desteği şeklinde gerçekleşir. Uzak bağlantı ile çözülemeyen sorunlarda ilgili donanım, bakım ve müdahale için ilgili birim/kullanıcı tarafından teknik servis odalarına teslim edilir.
- Uzak bağlantı ile destek sırasında kullanılan yazılım (Anydesk, Teamviewer vb.) kişiye özel oluşturulan kod ile çalışmaktadır. İlgili kullanıcı bu kodu teknik personel ile paylaştıktan sonra teknik personel bağlantı talebinde bulunur, sonrasında kullanıcıya talep izin isteği gitmektedir. Uzak bağlantı desteğinde kullanıcı yapılan işlemleri kendi ekranında takip edebilir. **Bu işlemler sırasında kullanıcının bilgisayarının başından ayrılmaması ve teknik işlemleri takip etmesi gerekmektedir.**
- Destek işlemlerinde ihtiyaç halinde mevcut yedek donanım parçaları kullanılmaktadır. Yedek parçalarının olmadığı durumlarda ilgili birim tarafından satın alma süreci tamamlandıktan sonra teknik süreç iletilir.

## 7. YAPTIRIM

Bu politikanın ihlal edilmesi durumunda KTÜN BİLGİ GÜVENLİĞİ POLİTİKASI’nda belirtilen “POLİTİKANIN İHLALİ VE YAPTIRIMLAR” başlığı altındakiler geçerlidir.

	<b>TEKNİK SERVİS HİZMET POLİTİKASI</b>	Doküman Kodu	BG. PLTK-14
		İlk Yayın Tarihi	10.10.2024
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon No	00
		Sayfa No	3/3
Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan	
Bilgi İşlem Personeli	Bilgi İşlem Daire Başkanı	BGYS Komisyonu	

## 8. YÜRÜRLÜK

Bu politika, Konya Teknik Üniversitesi Bilgi İşlem Daire Başkanlığının web sayfasında yayımlanarak duyurusu yapıldığı tarihte yürürlüğe girer.

## 9. YÜRÜTME

Bu politika, Bilgi İşlem Daire Başkanlığı tarafından yürütülür.