

	<p style="text-align: center;">T.C. <b>KONYA TEKNİK ÜNİVERSİTESİ</b> <b>BİLGİ İŞLEM DAİRE BAŞKANLIĞI</b> <b>TEKNİK HİZMETLER PROSEDÜRÜ</b></p>	Doküman No	BİDB-PR-1.27.001
		İlk Yayın Tarihi	01.03.2023
		Revizyon No	---
		Revizyon Tarihi	00
		Sayfa	1/2

## 1. AMAÇ

Bu Prosedürün amacı, Konya Teknik Üniversitesi bünyesinde verilen Teknik Hizmetler ile ilgili esasları belirlemektir.

### 1. KAPSAM

Bu Prosedür Konya Teknik Üniversitesi bünyesinde verilen Teknik Hizmetleri kapsar.

### 1. TANIMLAR

**BİDB:** Bilgi İşlem Daire Başkanlığı.

### 1. SORUMLULUKLAR

Bu Prosedürün hazırlanmasında ve uygulanmasında BİDB sorumludur. Prosedürün uygulanmasına yönelik diğer sorumluluklar prosedürde belirtilmiştir.

### 1. UYGULAMA

Bu Prosedürün amacı, Konya Teknik Üniversitesi bünyesinde verilen Teknik Hizmetler ile ilgili esasları belirlemektir. Üniversitemizde Teknik Hizmet süreçleri BİDB tarafından yürütülmektedir. Bu Kapsamda;

- BİDB bilgisayar donanımları, lisanslı yazılımları, yazıcı, tarayıcılar ve çevre birimler için teknik destek hizmetleri verir.
- Üniversite içinde bilgisayar donanım ve lisanslı yazılımları, network bağlantısı, e-mail ve kullanıcı hesaplarının yönetilmesi, uzaktan erişim sistemleri, yazıcı ayarları, kablolu ve kablosuz internet erişim konularında sorun yaşayan son kullanıcıya yönelik hizmetler BİDB ve ilgili fakülte veya meslek yüksekokul müdürlüklerinde görev yapan teknik personeller tarafından verilmektedir.
- Kullanıcılardan gelen teknik destek talepleri, arızanın niteliğine göre kısa sürede giderilmesi, BİDB ve ilgili fakülte veya meslek yüksekokul müdürlüklerinde görev yapan teknik personellerin asli görevlerindedir.
- Kullanıcı destek taleplerini, üniversite tarafından kullanıcılara tahsis edilen donanımlar için yapılabilir. **Üniversite envanterinde olmayan donanım ve hizmetler için destek taleplerini yerine getirmek BİDB görevleri arasında yer almaz.**
- Konya Teknik Üniversitesi bünyesinde verilen Teknik Destek Hizmetleri **İş Akış Süreç Formuna (BİDB-İA-1.27.008 )** göre işlem yapılır.
- Kullanıcılar, destek talepleri **“Teknik Destek Takip Sistemi”** (<https://destek.ktun.edu.tr>) üzerinden BİDB’na ve ilgili fakülte veya meslek yüksekokul 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.**

Dokümanı Hazırlayan  
Muhammed Ali BAHAR

Dokümanı Onaylayan  
Birim Yöneticisi  
Mehmet DEMİR

	<b>T.C.</b> <b>KONYA TEKNİK ÜNİVERSİTESİ</b> <b>BİLGİ İŞLEM DAİRE BAŞKANLIĞI</b> <b>TEKNİK HİZMETLER PROSEDÜRÜ</b>	<b>Doküman No</b>	BİDB-PR-1.27.001
		<b>İlk Yayın Tarihi</b>	01.03.2023
		<b>Revizyon No</b>	---
		<b>Revizyon Tarihi</b>	00
		<b>Sayfa</b>	1/2

- 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.
- Arızanın giderilmesi aşamasında verilere zarar gelme ihtimali bulunmaktadır. Bu sebeple destek talebinde bulunan **birim/kullanıcı arızalı ürün veya cihaz üzerinde bulunan verilerini yedeklemekle sorumludur.**
- Uzak bağlantı ile destek sırasında kullanılan yazılım (Anydesk, Teamviewer vb.) kişiye özel oluşturulan kod ile çalışmaktadır. İlgili kullanıcı bu kodu teknik servis birimi 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 ayrılması 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.

## 1. İLGİLİ DÖKÜMANLAR

- **Dış Kaynaklı Dokümanlar**
  - a) 5651 Sayılı İnternet Ortamında Yapılan Yayınların Düzenlenmesi Ve Bu Yayınlar Yoluyla İşlenen Suçlarla Mücadele Edilmesi Hakkında Kanun
  - b) Bilişim Suçları İle İlgili Kanunlar
  - c) ULAKNET Kullanım Politikası
  - d) 2019/12 Sayılı Cumhurbaşkanlığı Bilgi ve İletişim Güvenliği Tedbirleri Genelgesi
  - e) 6698 Sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu
- **İç Kaynaklı Dokümanlar**
  - a) BİDB-İA-1.27.008 İş Akışı Süreç Formu
  - b) [BİDB Teknik Destek Takip Sistemi Kullanım Kılavuzu](#)

**Dökümanı Hazırlayan**  
Muhammed Ali BAHAR

**Dökümanı Onaylayan**  
**Birim Yöneticisi**  
Mehmet DEMİR