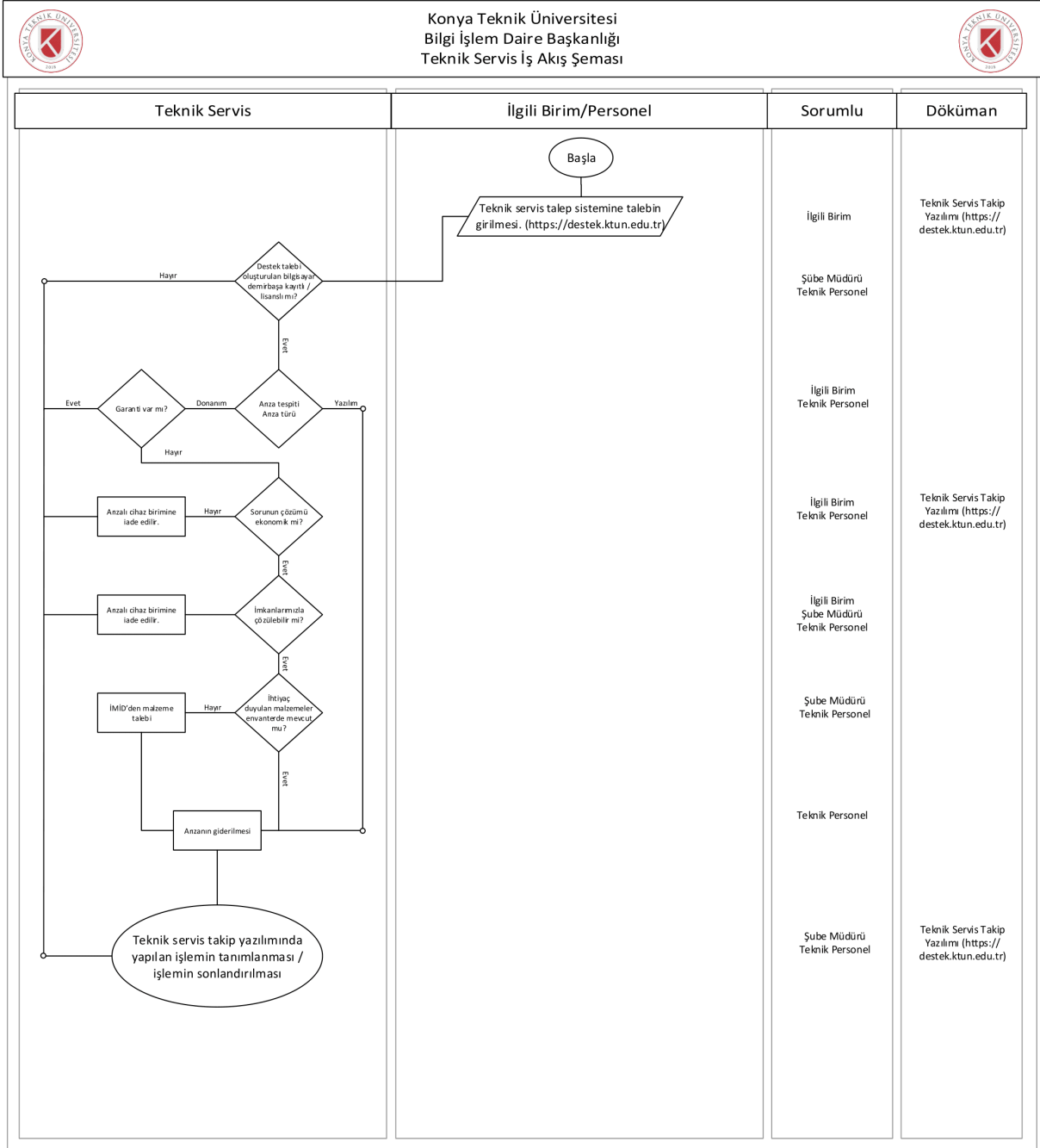


	T.C. KONYA TEKNİK ÜNİVERSİTESİ BİLGİ İŞLEM DAİRE BAŞKANLIĞI İŞ AKIŞ SÜREÇ FORMU	Doküman No	BİDB-İA-1.27.008
		İlk Yayın Tarihi	06.06.2022
		Revizyon No	01
		Revizyon Tarihi	28.02.2023
		Sayfa 1 / 3	

1- Sürecin Tanımı	Teknik Servis
2- Sürecin Sahibi	Bilgi İşlem Daire Başkanlığı
3- Sürecin Amacı	Teknik destekte talebi için; arızalı ürün ile ilgili destek.ktun.edu.tr üzerinden destek kaydı oluşturur. Kullanıcı teknik destek 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 ürün teknik servis birimine teslim edilir. Teknik Servise gelen ürün genel anlamda kontrolleri yapılır, garanti kapsamında ise ilgili firmaya yönlendirilir. Teknik Servise gelen ürün garanti kapsamında değilse imkânlar dâhilinde teknik işlemler gerçekleştirilir. Olumsuz sonuçlanan durumla ilgili, başvuru yapan birime bilgilendirme yapılır. Teknik iş süreci tamamlanan ürün ilgili birim tarafından teslim alınır, kullanılan malzeme varsa birim amirine bilgi verilir.
4- İlgili Mevzuat Maddeleri	6698 Sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu Bilişim Suçları İle İlgili Kanunlar ULAKNET Kullanım Politikası 2019/12 Sayılı Cumhurbaşkanlığı Bilgi ve İletişim Güvenliği Tedbirleri Genelgesi 5651 Sayılı İnternet Ortamında Yapılan Yayınların Düzenlenmesi Ve Bu Yayınlar Yoluyla İşlenen Suçlarla Mücadele Edilmesi Hakkında Kanun
5- Riskler/Fırsatlar	İlgili cihaz için veri kaybı olma ihtimali. Cihaz genel bakımlarının yapılmış olması.
6- Süreç Girdileri (Belgeler)	Arıza destek talepleri.

	T.C. KONYA TEKNİK ÜNİVERSİTESİ BİLGİ İŞLEM DAİRE BAŞKANLIĞI İŞ AKIŞ SÜREÇ FORMU	Doküman No	BİDB-İA-1.27.008
		İlk Yayın Tarihi	06.06.2022
		Revizyon No	01
		Revizyon Tarihi	28.02.2023
		Sayfa 2 / 3	

7- Süreç Çıktıları	8- İş Akış Şeması	9- Süreç Sorumlusu
---------------------------	--------------------------	---------------------------



	T.C. KONYA TEKNİK ÜNİVERSİTESİ BİLGİ İŞLEM DAİRE BAŞKANLIĞI İŞ AKIŞ SÜREÇ FORMU	Doküman No	BİDB-İA- 1.26.008
		İlk Yayın Tarihi	06.06.2022
		Revizyon No	00
		Revizyon Tarihi	00.00.0000
		Sayfa 3 / 3	

10- SÜREÇ ÖLÇME KRİTERLERİ	Taleplerin ilgili teknik destek süreçlerine uygunluğu
11- SÜREÇ PERİYODU	Talebin değerlendirilmesi, uygulanması, test edilmesi, bilgilendirme.
Dokümanı Hazırlayan Muhammed Ali BAHAR	Dokümanı Onaylayan Birim Yöneticisi Mehmet DEMİR