

 OSTİM TEKNİK ÜNİVERSİTESİ A N K A R A	TEÇHİZATIN GÜVENLİĞİ VE BAKIMI POLİTİKASI	Doküman No	BS.PO.023
		Revizyon Tarihi	07.11.2024
		Revizyon No	01
		Sayfa No	1 / 3

1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı; firmamızdaki bakım ve servis süreçlerine yönelik sistematik bir yöntem oluşturmaktadır.

2. KAPSAM

Bu prosedürün uygulanmasından özellikle Proje Sorumlusu başta olmak üzere proje ekipleri sorumludur

3. UYGULAMA

Firmamız içinde bakım faaliyetleri genel olarak ikiye ayrılır:

- Ürünün/sistemin garanti kapsamındaki bakımı (sözleşmede belirtilen süre)
- Yapılan ekstra bakım sözleşmeleri ile gerçekleştirilen faaliyetler. Garanti kapsamındaki bakım faaliyetleri o projenin proje planında kayıt altına alınır.

3.1. Bakım Sürecinin Planlanması

Bakım anlaşması yapılan yazılım ve sistem geliştirme projelerinde proje yönetim planı içerisinde planlanır. Eğer bakım ve destek sözleşmesinin büyüklüğü (Süresi, Değeri) geliştirme projelerine yakınsa ayrı bir proje planı yapılabilir. Bakım ve destek hizmetlerinin kapsamı proje sözleşmesiyle ve ürünün spesifik gereksinimleriyle belirlenir. Sözleşmeye ek yapılmak istendiğine Değişiklik İsteği Süreci gerekleri doğrultusunda sözleşme eki düzenlenir. Bakım sürecinin girdileri çıktıları olan problem bildirimleri, test sürecinden ya da kullanımdan kaynaklanan hata bildirimleri, müşteri şikayetleri, teknik destek servisine gelen arıza kayıtları ve bakımı yapılan sistemin/yazılımın rutin bakım ihtiyaçları olabilir. Proje planında, bakım sürecinden kimlerin sorumlu olduğu, problem bildirim ve kapanış işlemlerinin nasıl ve hangi araçlarla kayıt altına alınacağı belirtilir.

Verilecek bakım ve destek hizmetinin hangi durumlarda

- Ürünün tamiri
- Üründe değişiklik yapılması
- Ürünün yaşam devrinin bitmesi vs. ile sonuçlanacağı proje planında anlatılır.

 OSTİM TEKNİK ÜNİVERSİTESİ A N K A R A	TEÇHİZATIN GÜVENLİĞİ VE BAKIMI POLİTİKASI	Doküman No	BS.PO.023
		Revizyon Tarihi	07.11.2024
		Revizyon No	01
		Sayfa No	2 / 3

3.2.Problemlerin İncelenmesi

Problemlerin incelenmesi sonucunda, kullanıcının kullandığı ürünün bir üst ürünle değiştirilmesi, yeni sürümün müşteri ortamına yüklenmesi, test edilmesi, bu değişiklikler sonucunda kullanım ve işletim kılavuzlarıyla çıkan yeni sürümün Entpro Kalite Yönetim Sistemiyle belirlenmiş dokümanlarının güncellenmesi işlemleri ortaya çıkar. Problemler eğer sözleşmede belirtilen garanti kapsamı dışındaysa buna göre yeniden sözleşme değişiklikleri ya da yeniden fiyatlandırma Entpro tarafından talep edilebilir. Problemlerin, bakım projesinde nasıl, kimler ve hangi yöntemlerle bildirileceği proje ya da konfigürasyon yönetim planının Problemlerin Çözümü kısmında proje yöneticisi tarafından dokümante edilir.

3.3.Problemlerin Çözümlemesi

Problem yukarıdaki iş adımlarından sonra problem çözümüne karar verildiyse, bu çözüm şunlar olabilir; Modifikasyon, Yazılım Hata giderimi, Donanım ise ürün tamiri, Ürüne ek özellik eklenmesi. Çözüm sorumlu tarafından yapıldıktan sonra Test Yönetimine göre test edilir. Çözüm ile test sonuçları arasında konfigürasyon yöneticisi tarafından izlenebilirlik sağlanır.

3.4.Kullanıcı Sisteminin Güncellenmesi

Yazılımda/sistemde gerekli güncellemeler yapıldıktan sonra müşteri ortamına yazılım yüklenir. Gerekliyse yeniden kullanıcı eğitimleri verilir. Yükleme işlemleri yapılırken var olan sistemin kesintiye uğraması gerekip gerekmediği müşteriye bildirilir ve alınan karar toplantı tutanağıyla kayıt altına alınır.

3.5.Eski Sistemin Kullanımdan Kaldırılması

Eski sistemin kullanımdan kaldırılması ve yeni sistemin devreye alınmasının söz konusu olduğu durumlarda müşteri ile alınan kararlar ve ihtiyaçlar kararlar kayıt altına alınır.

3.6.Teknik Servis Yönetimi

Garanti Kapsamında Servis

Ürünlerde ve sistemlerde garanti kapsamında herhangi bir sorun olduğunda yazılım geliştirme sorumlusu konuyla ilgilenir. Sistem incelenir ve sorun tespit edilir. Durumun tanımlanması ve gerçekleştirilen faaliyetle ilgili olarak Servis Raporu doldurulur. Servis işlemi gerçekleştirildikten sonra rapor müşteriye onaylatılır.

 OSTİM TEKNİK ÜNİVERSİTESİ A N K A R A	TEÇHİZATIN GÜVENLİĞİ VE BAKIMI POLİTİKASI	Doküman No	BS.PO.023
		Revizyon Tarihi	07.11.2024
		Revizyon No	01
		Sayfa No	3 / 3

Garanti Kapsamı Dışı Servis

Garanti kapsamında kullanıcından kaynaklanan sorunlarda, müşteri ile kurulan iletişim ve sözleşmeye göre servis faaliyeti gerçekleştirilir.

Sözleşme Kapsamında Servis

Müşteri ile yapılan sözleşmeye göre, garanti kapsamında veya garanti süresinin ardından servis desteği verilebilir. Bu desteğin kapsamı ve nitelikleri sözleşme esaslarına göre belirlenir.

Upgrade

Programlar ve sistemlerle ilgili olarak yeni bir sürüm geliştirildiğinde, müşteri ile yapılan sözleşmeye göre sistem güncellenebilir. Bu çalışma upgrade olarak tanımlanır

4.REVİZYON GEÇMİŞİ

Revizyon No	Tarih	Açıklama
01	07.11.2024	Entegre Kalite Yönetim Sisteminde kalite yönetiminde zorluklar ile karşılaşılması sebebiyle ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi (KYS) ve ISO 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sisteminin (BGYS) ve dokümanlarının ayrılması ve ayrı ayrı takip edilmeleri kabul edilmiştir. Bu sebeple doküman kodlamalarında revizyon yapılmıştır.

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
İlknur ALŞAHİN Kalite Birimi	Kenan IŞIK Kalite Koordinatörü	Prof.Dr. Murat Ali YÜLEK Rektör
E-imzalıdır/paraflıdır	E-imzalıdır	E-imzalıdır