

	Teçhizatın Güvenliği ve Bakımı Politikası	Doküman Kodu:	EYS.PO.023
		Yayın Tarihi:	10.11.2023
		Revizyon No:	0
		Revizyon Tarihi:	0
		Gizlilik Sınıfı:	Kurum İçi

## 1. AMAÇ

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

## 2. KAPSAM

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

## 3. TANIMLAR

### 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.

### 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 dokümanite edilir.

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Oktay İÇCİ Teknik Destek Müdürü	Murat TUNÇEL Daire Başkanı	Süleyman İSLAMOĞLU Genel Sekreter

	Teçhizatın Güvenliği ve Bakımı Politikası	Doküman Kodu:	EYS.PO.023
		Yayın Tarihi:	10.11.2023
		Revizyon No:	0
		Revizyon Tarihi:	0
		Gizlilik Sınıfı:	Kurum İçi

### 3.3. Problemlerin Çözülmesi

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.

#### Garanti Kapsamı Dışı Servis

Garanti kapsamında kullanıcıdan 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.

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Oktay İÇİ Teknik Destek Müdürü	Murat TUNÇEL Daire Başkanı	Süleyman İSLAMOĞLU Genel Sekreter