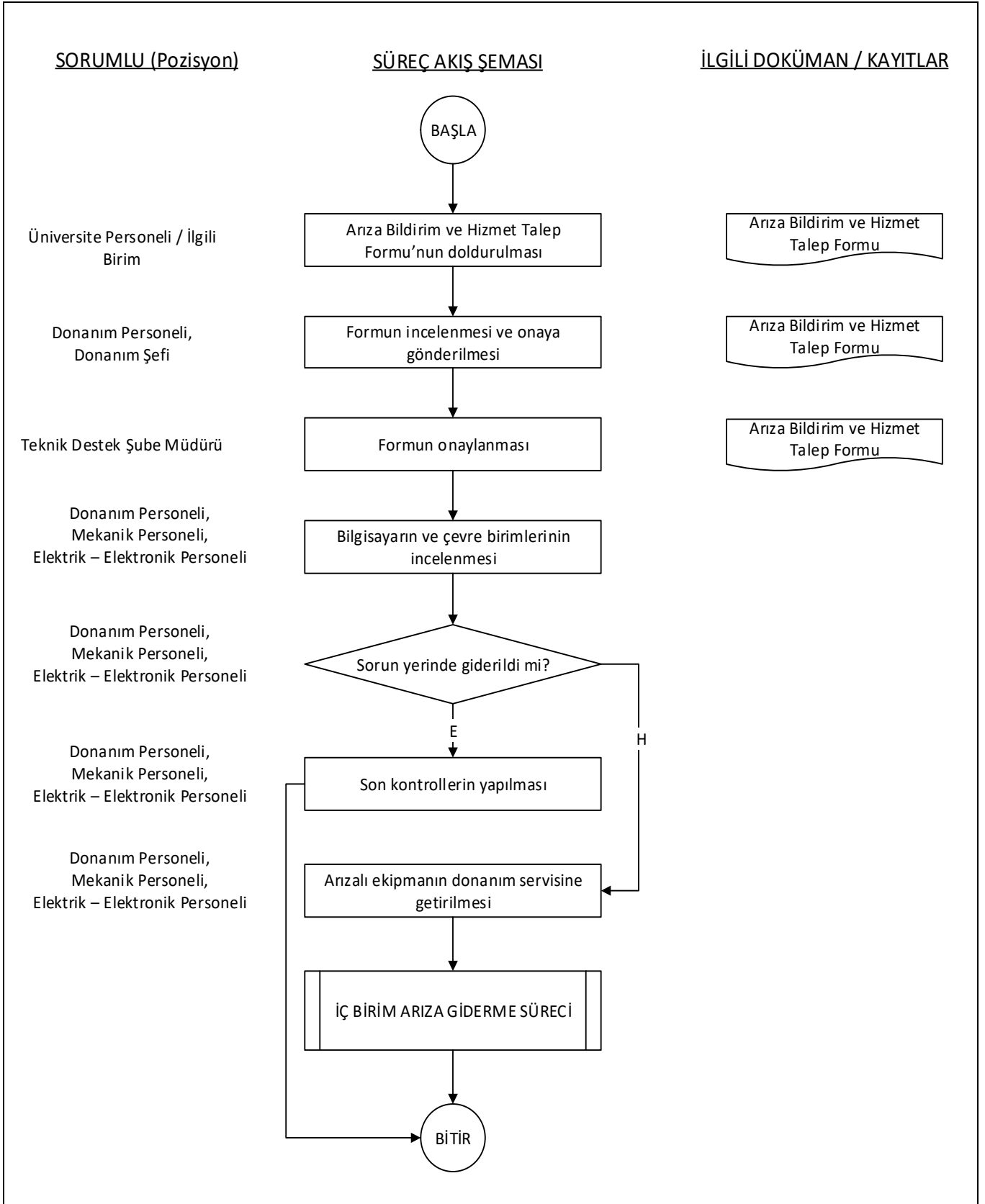




ARIZA GİDERME SÜRECİ

Doküman No	SD.BİDB.021
Yayın Tarihi	31.10.2019
Rev.No/Tarih	0000/000000



Hazırlayan
BİDB ÇALIŞMA BİRİMİ

Onaylayan
BİLGİ İŞLEM DAİRE BAŞKANLIĞI



ARIZA GİDERME SÜRECİ

Doküman No	SD.BİDB.021
Yayın Tarihi	31.10.2019
Rev.No/Tarih	0000/000000

SÜREÇ TANIMLAMA KARTI

SÜREÇ KODU:	SD.BİDB.021									
SÜREÇ ADI:	ARIZA GİDERME SÜRECİ									
SÜREÇ SAHİBİ: (Bölüm/Pozisyon/Kişi):	BİLGİ İŞLEM DAİRE BAŞKANLIĞI									
SÜRECİN AMACI:	Bilgi İşlem Daire Başkanlığı'nda (BİDB) meydana gelen donanım arızalarının BİDB tarafından zamanında, istenilen kalitede ve usulüne uygun olarak giderilmesidir.									
SÜREÇLE İLGİLİ YASAL MEVZUAT/STANDART ADI/MADDESİ:										
SÜREÇLE İLGİLİ STRATEJİK PLAN HEDEFİ/GÖSTERGESİ:	Arıza Giderme Süreci ile ilgili 2019-2023 Stratejik Planında belirlenmiş bir hedef yer almamaktadır. Ancak birimlerdeki arıza giderme sürecinin yürütülmesi gerekmektedir.									
SÜRECİN HEDEFİ/HEDEFLERİ:										
1.										
2.										
3.										
SÜRECİN PERFORMANS GÖSTERGELERİ:										
	<table><thead><tr><th><i>İlgili Hedef No.su</i></th><th><i>Başlangıç Değeri</i></th><th><i>2019 - 1</i></th><th><i>2019 - 2</i></th><th><i>2020 - 1</i></th><th><i>2020 - 2</i></th><th><i>2021 - 1</i></th><th><i>2021 - 2</i></th><th><i>İzleme Sıklığı</i></th></tr></thead></table>	<i>İlgili Hedef No.su</i>	<i>Başlangıç Değeri</i>	<i>2019 - 1</i>	<i>2019 - 2</i>	<i>2020 - 1</i>	<i>2020 - 2</i>	<i>2021 - 1</i>	<i>2021 - 2</i>	<i>İzleme Sıklığı</i>
<i>İlgili Hedef No.su</i>	<i>Başlangıç Değeri</i>	<i>2019 - 1</i>	<i>2019 - 2</i>	<i>2020 - 1</i>	<i>2020 - 2</i>	<i>2021 - 1</i>	<i>2021 - 2</i>	<i>İzleme Sıklığı</i>		
1. Zamanında Giderilen Arıza Sayısı								Yıllık		
2. Giderilen Arıza Sayısı / Toplam Bildirilen Arıza Sayısı								Yıllık		
SÜRECİN TEDARİKÇİLERİ:	Tüm Akademik Birimler, Tüm İdari Birimler									
SÜRECİN MÜŞTERİLERİ/KULLANICILARI:	Tüm Akademik Birimler, Tüm İdari Birimler									
SÜRECİN diğER PAYDAŞLARI:										
SÜRECİN temel GİRDİLERİ:	Arıza Bildirim ve Hizmet Talep Formu									
SÜRECİN ÇIKTILARI:	Giderilmiş Arıza									
SÜREÇ İLE ETKİLEŞİMLİ DİĞER SÜREÇLER:	İç Birim Arıza Giderme Süreci									

Hazırlayan
BİDB ÇALIŞMA BİRİMİ

Onaylayan
BİLGİ İŞLEM DAİRE BAŞKANLIĞI