|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Sorumlu** | **İş Akışı Adımları** | **Faaliyet** | **İlgili Doküman** |
| Akademik ve İdari Personel  Donanım ve Teknik Hizmetler Birimi Personeli  Donanım ve Teknik Hizmetler Birimi Personeli  Donanım ve Teknik Hizmetler Birimi Personeli  ve cihazın Taşınır Kayıt Sorumlusu  Donanım ve Teknik Hizmetler Birimi Personeli | Bilgisayar, tablet, yazıcı ve diğer cihaz arızaları arıza Talep Sistemi üzerinden gelir.  Cihaz sahibine teslim edilir.  Arıza var mı?  **HAYIR**    **EVET**  Personel tarafından çözülebilir mi?  Arıza giderilir.  **EVET**      **HAYIR**  Garanti var mı?  Cihaz Destek firmaya gönderilir.  Cihaz kontrol edilir.  Arıza devam ediyor mu?  **EVET**      **HAYIR** | Arıza talep başvuru sistemi üzerinden talep/sorun başvurusu yapılarak Donanım ve Teknik Hizmetler Birimi Personeli tarafından gerekli inceleme yapılır.  Talep Donanım ve Teknik Hizmetler Birimi Personeli  Tarafından çözülebiliyor ise gerekli çalışma yapılır.  Cihazlar ile ilgili durumlarda cihaz garantisi var ise ilgili garanti firması aracılığı ile sorun çözülür.  Donanım ve Teknik Hizmetler Birimi Personeli tarafından cihaz kontrolleri yapılır sorun çözülmüş ise cihaz teslim edilir. Sorun devam ediyor ise tekrardan garanti firmasına gönderilir. | T.C. Cumhurbaşkanlığı Dijital Dönüşüm Ofisi Başkanlığı Bilgi ve İletişim Güvenliği Rehberi |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Sorumlu** | **İş Akışı Adımları** | **Faaliyet** | **İlgili Doküman** |
| Donanım ve Teknik Hizmetler Birimi Personeli  Donanım ve Teknik Hizmetler Birimi Personeli, Cihaz Sahibi  Donanım ve Teknik Hizmetler Birimi Personeli | Teknik Destek formu doldurulur.  Cihaz sahibine teslim edilir.  Amire gerekli bilgi verilir ve işlem tamamlanır. | Donanım ve Teknik Hizmetler Birimi Personeli  tarafından sorun/talep çözülünce arıza talep başvuru sistemi üzerinden işlem sonlandırılır ve cihaz sahibine teslim edilir. |  |