

İYTE BİDB DONANIM DESTEK SERVİSİ HİZMET YÖNERGESİ

AMAÇ

Bu yönerge, Donanım Destek Servisi(Teknik Servis)'nin hizmet koşullarını belirlemek amacıyla hazırlanmıştır.

TANIM:

Bilişim ürünleri: Masaüstü bilgisayar, dizüstü bilgisayar, yazıcı, tarayıcı vb.. donanımları ve yazılımları ifade eder.

GÖREV

MADDE 1:

Donanım Destek Servisi, İzmir Yüksek Teknoloji Enstitüsü (İYTE) demirbaşlarına kayıtlı bilişim ürünlerinin bakım, onarım ve kurulumunu yapmakla görevlidir.

1.1. Donanım Destek Servisi, İYTE tarafından düzenlenen etkinliklere teknik destek sağlamakla yükümlüdür.

DONANIM DESTEK SERVİSİ'NE BAŞVURU ESASLARI

MADDE 2:

İYTE BİDB Donanım Destek Servisi'nden talep edilen hizmetler, arıza talepleri elektronik ortamda hizmet vermekte olan arıza kayıt sistemine giriş yapıldıktan sonra kabul edilecektir. Arıza girişi <https://ariza.iyte.edu.tr> web adresinden yapılmalıdır.

KURUM DIŞI GÖNDERİLECEK ONARIMLAR

MADDE 3:

İYTE BİDB Donanım Destek Servisi'nde bakım veya onarımları yapılamayan ürünlerin kurum dışı onarımları, Teknik Servis Raporu doğrultusunda ilgili birim tarafından yaptırılmalıdır.

YEDEK PARÇA DESTEĞİ VE YENİ DONANIM İLAVESİ

MADDE 4:

BİDB, Rektörlük ve rektörlüğe bağlı birimlerin demirbaşlarına kayıtlı bilişim ürünlerinin onarımları için yedek parça desteği sağlar. Yeni donanım ilavesi, upgrade (yükseltme) amaçlı yedek parça desteği vermez, teknik rapor hazırlar.

TEKNİK ŞARTNAME

MADDE 5:

Rektörlükçe genel akademik ve idari birimlerin kullanımına yönelik satın alınan masaüstü bilgisayar, dizüstü bilgisayar, yazıcı, tarayıcı vb.. donanımların ve yazılımların şartnameleri BİDB tarafından hazırlanır. Akademik birimler, talepte buldukları ve rektörlükçe satın alınması uygun görülen donanım ve yazılımlar için teknik şartnameleri kendileri hazırlar.

5.1. Mal veya hizmet alımlarının özelliği nedeniyle Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı tarafından hazırlanmasının mümkün olmadığı ihale yetkilisi tarafından onaylanması kaydıyla, teknik şartnameler "4734 sayılı Kanun" hükümlerine uygun olarak, danışmanlık hizmet sunucularına ihale yoluyla hazırlatılabileceği gibi Enstitünün konu ile ilgili akademik birimleri tarafından hazırlanabilir.

5.2. Birimlerin teknik şartname talepleri, İYTE BİDB'e yapılacak resmi yazı yoluyla karşılanır.

5.3. Resmi yazıda; satın alınacak ürünler, kullanım alanları ve varsa çalıştırılacak özel uygulamalar yazılı olmalıdır. Talep doğrultusunda hazırlanacak teknik şartname ilgili birime elektronik ortamda gönderilip kontrol edilmesi sağlanır. İlgili birimden gelecek olumlu cevap ile şartname imzalanıp üst yazı ile birime gönderilir.

TEKNİK RAPOR

MADDE 6:

İYTE BİDB, birimde onarımı mümkün olmayan veya onarım maliyetleri yüksek olan, teknolojisinin eski olması nedeniyle işlevini yerine getiremeyen, yedek parça temini mümkün olmayan veya yeni donanım ilavesi yapılması talep edilen vb. enstitü demirbaşlarına kayıtlı bilgisayar ve çevre birimleri için "Teknik Rapor" düzenleyip ilgili birime üst yazı ile gönderilir.

KURULUMU YAPILACAK PROGRAMLAR

MADDE 7:

İYTE BİDB, İşletim sistemi çalışmayan veya onarılamayacak durumda olan bilgisayarlara, bilgisayarların teknik özelliklerine göre en uygun işletim sistemi, ofis programı ve antivirüs programının kurulumunu yapar. Diğer kurulumu talep edilen programlar kullanıcı tarafından temin edilecektir.

LİSANSLI YAZILIMLAR

MADDE 8:

Enstitü bünyesine alınan genel kullanım amaçlı lisanslı yazılımların lisans bilgileri, BİDB bünyesinde saklı kalır. İlgili yazılımlar BİDB tarafından kurulur.

LİSANSIZ YAZILIMLAR

MADDE 9:

5846 sayılı Fikir ve Sanat Eserleri Kanunu ve Türk Ceza Kanunu'nun 525/1 maddesi uyarınca lisanssız yazılım yüklemek yasaktır. Yüklü olan bilgisayarlardaki lisanssız yazılımların maddi ve hukuki sorumluluğu kullanıcıya aittir.

FİZİKSEL YER DEĞİŞİKLİĞİ

MADDE 10:

Bilgisayar ve çevre birimlerinin (yazıcı, tarayıcı vb..) fiziksel yer değişikliği, hizmet talep eden birim tarafından yapılır. Cihazların bağlantıları gelecek talep ile İYTE BİDB tarafından yapılır.

SARF MALZEME DESTEĞİ

MADDE 11:

İYTE BİDB, bilgisayar ve çevre birimleri için kartuş, toner, şerit, disket, cd, dvd vb. sarf malzeme desteği verilmez.

HURDA OEM MALZEMELERİ

MADDE 12:

OEM, özgün ekipman üreticisi (Original Equipment Manufacturer) anlamında olup bilgisayar yedek parçaları gibi de bilinmektedir. İYTE BİDB'de bakım veya onarımı yapılan bilgisayar ve çevre birimlerine ait arızalı parçalar İdari ve Mali İşler Dairesi Başkanlığına tutanak karşılığı teslim edilir.

MEDYA KOPYALAMA, TARAMA VE BASKI HİZMETLERİ

MADDE 13:

Akademik ve İdari birimlerin medya kopyalama, tarama ve baskı hizmetleri birimimiz tarafından verilmez.

KULLANICI SORUMLULUKLARI VE

YÜKÜMLÜLÜKLERİ

MADDE 14:

İYTE BİDB'e bakım-onarım veya kurulum amaçlı gelen ürünlerdeki verilerin sorumluluğu kullanıcıya aittir. Olası veri kayıplarından İYTE BİDB sorumlu tutulamaz.

DONANIM DESTEK SERVİSİ'NİN SORUMLULUK VE YÜKÜMLÜLÜKLERİ

MADDE 15:

15.1. İYTE BİDB Donanım Destek Servisi, bakım, onarım veya kurulum amaçlı gönderilen ve yedek parça beklemeyen ürünler için üç iş günü içerisinde işleme başlanır.

15.2. İYTE BİDB Donanım Destek Servisi, kullanıcılara istenildiği takdirde veri yedekleme konusunda teknik bilgi verir.

YÜRÜRLÜK

MADDE 16:

Bu Yönerge, İzmir Yüksek Teknoloji Enstitüsü Senatosunca kabul edildiđi .../.../2013 tarihinde yürürlüđe girer.

YÜRÜTME

MADDE 17:

Bu Yönerge hükümlerini İzmir Yüksek Teknoloji Enstitüsü Rektörü yürütür.