|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **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  Donanım ve Teknik Hizmetler Birimi Personeli  Donanım ve Teknik Hizmetler Birimi Personeli  Donanım ve Teknik Hizmetler Birimi Personeli  ve cihazın Taşınır Kayıt Sorumlusu | İlgili birimden veya kurum personelinden talep gelir.  Online destek sağlanabiliyor mu?  Kurulum işlemi yapılır.  **EVET**    **HAYIR**  Teknik ekip tarafından yerinde destek gerekli mi?  Kişi bilgi İşleme davet edilir.    **HAYIR**    **EVET**  Ekip gönderilir ve kurulum işi gerçekleştirilir.    Kurulum sonrası testler yapılır.  Cihaz da problem var mı?  Cihaz erişime açılır.  **HAYIR**  **EVET**    Cihaz bakıma gönderilir.    Amire gerekli bilgi verilir ve işlem tamamlanır. | 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.  Donanım ve Teknik Hizmetler Birimi Personeli tarafından cihaz kontrolleri yapılır sorun çözülmüş ise cihaz teslim edilir. Sorun devam ediyor ise cihaz bakıma gönderilir.  Donanım ve Teknik Hizmetler Birimi Personeli  tarafından sorun/talep çözülünce arıza talep başvuru sistemi üzerinden yapılan işlemler belirtilir ve işlem sonlandırılır. | T.C. Cumhurbaşkanlığı Dijital Dönüşüm Ofisi Başkanlığı Bilgi ve İletişim Güvenliği Rehberi |