

Atılım Üniversitesi

Bilgi ve İletişim Teknolojileri Müdürlüğü

Hata/Talep Önceliklendirme Politikası

Formal Doküman Detayları

Hazırlanma Tarihi	17 Nisan 2012	Yayın	Final
Hazırlayan	Ersun Ersoy		
Doküman Numarası			

Revizyon Geçmişi

Revizyon Tarihi	Önceki Revizyon Tarihi	Yapılan Değişikliklerin Özeti
31 Temmuz 2013	N/A	Bilgi İşlem, Bilgi ve İletişim Teknolojileri olarak değiştirildi

Onay

Onaylayan	İmza	Görevi	Yayınlanma Tarihi	Versiyon

I. Amaç

Atılım Üniversitesi son kullanıcıları (öğrencileri, akademik/idari personeli ve misafirleri) tarafından BT Yardım Masası'na yapılan vaka (servis hatası bildirim veya yeni servis talebi) bildirimlerini en etkin ve objektif şekilde önceliklendirerek sonuçlandırılmasını sağlamak.

II. Kapsam

- Atılım Üniversitesi Bilgi ve İletişim Teknolojileri Müdürlüğü
- Atılım Üniversitesi Bilgi Teknolojileri Yardım Masası ve Teknik Destek Birimi (Birinci Seviye Teknik Destek)
- Atılım Üniversitesi Bilgi Teknolojileri Sistem Yönetimi, Ağ Yönetimi ve Yazılım Geliştirme Birimleri (İkinci Seviye Teknik Destek)
- Atılım Üniversitesi son kullanıcıları (öğrencileri, akademik/idari personeli ve misafirleri)
- Atılım Üniversitesi İncek Yerleşkesi ve yerleşke dışı binaları

III. Tamamlayıcı Diğer Dokümanlar & Ekler

A. Tamamlayıcı Dokümanlar

1. Atılım Üniversitesi Bilgi ve İletişim Teknolojileri Müdürlüğü Bilgi Teknolojileri Yardım Masası Yönetimi Prosedürü
2. Atılım Üniversitesi Bilgi ve İletişim Teknolojileri Müdürlüğü Teknik Eskalasyon Prosedürü

B. Ekler

Yok.

IV. Tanımlar

Öncelik (Priority)	Son kullanıcılar tarafından bildirilen BT vakalarının Teknik Destek uzmanları tarafından işleme alınma sırası.
---------------------------	--

V. Hata/Talep Önceliklendirmesi Unsurları:

Son kullanıcılar tarafından BT Yardım Masası'na bildirilen, majör hatalar dışındaki tüm vakalar aşağıdaki unsurlar dikkate alınarak önceliklendirilir.

1. Aciliyet: Hatanın düzeltilmesi veya talebin yerine getirilmesi için, kullanıcı tarafından bildirilen süre.

Yüksek : 4 saat içinde

Orta : 1 gün içinde

Düşük : 5 gün içinde

2. Etki Alanı: Hata düzeltilinceye ya da talep yerine getirilinceye kadar durumdan etkilenen kişi sayısı.

Yüksek : 10 kişiden fazla

Orta : 2 - 10 kişi

Düşük : 1 kişi

3. Şiddet Derecesi: Hata düzeltilinceye ya da talep yerine getirilinceye kadar, durumun kurumsal işleyişe etkisi.

Yüksek : Görev-kritik iş sürecinin kesintiye uğraması

Orta : Bir kullanıcının işinin kesintiye uğraması

Düşük : Bir veya birden fazla kullanıcının iş sürecinin zorlaşması (kesintiye uğramaksızın)

VI. Hata/Talep Önceliklendirme Yöntemi:

- Hata veya talebin önceliklendirme unsurları, yani aciliyeti (4 saat, 1 gün veya 5 gün); etki alanı (1 kişi, 2-10 kişi veya 10 kişiden fazla); ve şiddet derecesi (görev-kritik, bir kişinin işinin kesintiye uğraması veya iş sürecinin sadece zorlaşması) bildirim yapan son kullanıcıya sorulur.
- Son kullanıcıdan alınan bilgiye göre önceliklendirme, BT Teknik Destek Uzmanı tarafından yapılır ve bildirim yapan son kullanıcıya söylenir. Aciliyet, Etki Alanı veya Şiddet derecesi unsurlarından birisi bile yüksekse, bildirim yüksek öncelikli olarak işleme alınır (birinci seviyede çözülür veya ikinci seviyeye eskale edilir).
- Yardım Masası işlem kuyruğunda bekleyen tamamlanmamış iş emri bulunmadığı zamanlarda, Yardım masası'na gelen vaka bildirimini doğrudan doğruya işleme alınır.
- Majör hatalar, BT altyapısında oluşan tahribatlar, sunucuların, aktif ağ araçlarının zarar görmesi, verilerin zarar görmesi, makineler dışında insan unsuruna zarar verme potansiyelinin ortaya çıkması (elektrik çarpması, vb.) gibi durumlardır ve önceliklendirme yapılmaksızın acil tedbirler ile işlem görürler.

VII. Kritik Başarı Unsurları

1. Son kullanıcılar tarafından bildirilen ve kayıt altına alınan tüm vakaların objektif olarak önceliklendirilmesi (aciliyet, etki alanı ve şiddet derecesine göre). Kurum stratejileri için daha yüksek öncelik taşıyan BT vakalarının daha önce sonuçlandırılması.

VIII. Anahtar Başarı Göstergeleri

Anahtar Başarı Göstergesi	Açıklama	Sorumlu	Metrik	Ölçme Yöntemi
Önceliklendirilmeyen ve işlem sırasına konmayan vakalar	Kayıt altına alınan ancak teknik destek hizmeti alamayan hatalar	Birinci Seviye Teknik Destek veya İkinci Seviye Teknik Destek	Minimum olmalı	BT Yardım Masası kayıtlarından üretilen raporlar

IX. Yetki/Sorumluluk Matrisi

	Son Kullanıcı	1. Seviye Teknik Destek	2. Seviye Teknik Destek	BT Md.	Provost
Son kullanıcılar tarafından bildirilen ve kayda geçirilen BT vakalarının önceliklendirilmesi	B	YG	-	M	-
Önceliklendirilen BT vakalarının işleme alınması	B	YG	B (eskalasyon gerekiyorsa)	M	-

YG: Yerine Getiren (Responsible)

M: Mesul (Accountable)

D: Danışılacak (To be Consulted)

B: Bilgi Verilecek (To be Informed)