

T.C.
KAYSERİ ÜNİVERSİTESİ
BİLGİ İŞLEM DAİRE BAŞKANLIĞI
DONANIM DESTEK SERVİSİ HİZMET YÖNERGESİ

BİRİNCİ BÖLÜM
Amaç ve Kapsam

Amaç

MADDE 1- (1) Bu yönergenin amacı Kayseri Üniversitesi Bilgi İşlem Daire Başkanlığı Donanım Destek Servisi (Teknik Servisin) hizmet koşullarını belirlemektir.

Kapsam

MADDE 2- (1) Bu yönerge Kayseri Üniversitesi Bilgi İşlem Daire Başkanlığı Donanım Destek Servisi (Teknik Servisin) hizmet koşullarını kapsar.

İKİNCİ BÖLÜM
Donanım Destek Servisi Hizmetleri İle İlgili Esaslar

Donanım destek servisinin görevi

MADDE 3- (1) Donanım Destek Servisi, Kayseri Üniversitesi (KAYÜ) demirbaşlarına kayıtlı bilişim ürünlerinin (masaüstü bilgisayar, dizüstü bilgisayar, yazıcı, tarayıcı vb. donanımları ve yazılım) bakım, onarım ve kurulumunu yapmakla görevlidir. Donanım Destek Servisi, KAYÜ tarafından düzenlenen etkinliklere bilgisayar ile ilgili teknik destek sağlar.

Donanım destek servisine başvuru esasları

MADDE 4- (1) KAYÜ BİDB Donanım Destek Servisinden talep edilen hizmetler, arıza talepleri elektronik ortamda hizmet vermekte olan arıza kayıt sistemine giriş yapıldıktan sonra kabul edilecektir. Arıza isteği resmi yazı ya da <https://ariza.kayseri.edu.tr> web adresinden talep ile yapılmalıdır.

Kurum dışı gönderilecek onarımlar

MADDE 5- (1) KAYÜ BİDB Donanım Destek Servisi'nde bakım veya onarımları yapılamayan ürünlerin kurum dışı onarımları, Teknik Servis Raporu doğrultusunda ilgili birim tarafından yaptırılmalıdır.

Teknik şartname

MADDE 6- (1) Rektörlükçe genel akademik ve idari birimlerin kullanıma yönelik satın alınan masaüstü bilgisayar, dizüstü bilgisayar, yazıcı, tarayıcı, vb. donanımların ve yazılımların şartnameleri BİDB tarafından hazırlanır. Akademik birimler, özel olarak uzmanlık alanları ile ilgili talepte buldukları ve Rektörlükçe satın alınması uygun görülen donanım ve yazılımlar için teknik şartnameleri kendileri hazırlar.

(2) 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 yolu ile hazırlatılabileceği gibi Üniversitenin konu ile ilgili akademik birimleri tarafından hazırlanabilir.

(3) Birimlerin teknik şartname talepleri KAYÜ BİDB'e yapılacak resmi yazı yoluyla karşılanır.

(4) 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 birimlerden gelecek olumlu cevap ile şartname imzalanıp üst yazı ile birime gönderilir.

Teknik rapor

MADDE 7- (1) KAYÜ BİDB, Biriminde 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. Üniversite demirbaşlarına kayıtlı bilgisayar ve çevre birimleri için “ Teknik Rapor” düzenlenip ilgili birime üst yazı ile gönderilir.

Kurulumu yapılacak programlar

MADDE 8- (1) KAYÜ BİDB, işletim sistemi çalışmayan veya onarılamayacak durumda olan bilgisayarlara, bilgisayarların teknik özelliklerine göre en uygun işletim sistemi, ofis programı ve antivirüs programının kurulumunu yapar. Diğer kurulum talep edilen programlar kullanıcı tarafından temin edilecektir.

Lisanslı yazılımlar

MADDE 9- (1) Üniversite bünyesine alınan genel kullanım amaçlı lisanslı yazılımların lisans bilgileri, BİDB bünyesinde saklı kalır. İlgili yazılımlar BİDB tarafından kurulur.

Lisanssız yazılımlar

MADDE 10- (1) 5846 sayılı Fikir Sanat Eserleri Kanunu ve Türk Ceza Kanunu'nun 525/1 maddesi uyarınca lisanssız yazılım yüklemek yasaktır. Yüklü olan bilgisayardaki lisanssız yazılımların maddi ve hukuki sorumluluğu kullanıcıya aittir.

Fiziksel yer değişikliği

MADDE 11- (1) Bilgisayar ve çevre birimlerinin (yazıcı, tarayıcı, vb.) fiziksel yer değişikliği, hizmet talep eden birim tarafından yapılır. Cihazların elektrik bağlantıları eğer varsa özel bağlantıları talep birimi tarafından hazırlanır.

Sarf malzeme desteği

MADDE 12- (1) KAYÜ BİDB tarafından, Bilgisayar ve çevre birimleri için kartuş, toner, şerit, disket, cd, dvd, vb. sarf malzeme desteği verilmez.

Medya kopyalama, tarama ve baskı hizmetleri

MADDE 13- (1) Akademik ve İdari birimlerin medya kopyalama, tarama ve baskı hizmetleri KAYÜ BİDB tarafından verilmez.

Kullanıcı sorumlulukları ve yükümlülükleri

MADDE 14- (1) KAYÜ BİDB' e bakım onarım veya kurulum amaçlı gelen ürünlerdeki verilerin sorumluluğu kullanıcıya aittir. Olası veri kayıplarından KAYÜ BİDB sorumlu tutulamaz.

Donanım desteği servisinin sorumluluk ve yükümlülükleri

MADDE 15- (1) KAYÜ BİDB Donanım Destek Servisine bakım, onarım veya kurulum amaçlı gönderilen ve yedek parça bekleyen ürünler için iş yoğunluğuna göre 1-4 iş günü içerisinde işleme başlanır.

(2) KAYÜ BİDB Donanım Destek Servisi, kullanıcılara istenildiği takdirde veri yedekleme konusunda teknik bilgi verir.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM **Çeşitli ve Son Hükümler**

Hüküm bulunmayan haller

MADDE 16- (1) Bu yönergede hüküm bulunmayan hâllerde, ilgili diğer mevzuat hükümleri ile Senato kararları uygulanır.

Yürürlük

MADDE 17- (1) Bu yönerge Kayseri Üniversitesi Senatosunca kabul edildiđi tarihte yürürlüğe girer.

Yürütme

MADDE 18- (1) Bu Yönerge hükümlerini Kayseri Üniversitesi Rektörü yürütür.