

	T.C. TARIM VE ORMAN BAKANLIĞI İŞ SÜRECİ FORMU		Doküman No/ Süreç No:	82490113-SUR-029	
			Revizyon Tarihi:		
			Revizyon No:		
			Yayın Tarihi :	20.01.2021	
SÜREÇ SORUMLUSU	ÜST BİRİM:	Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı			
	ALT BİRİM:	Donanım Daire Başkanlığı			
SÜREÇ UYGULAYICILARI	Donanım ve Teknik Destek Personeli				
SÜREÇ ADI:	Donanım ve Teknik Destek Süreci				
SÜRECİN AMACI:	Kullanıcılara Donanım ve Sistem Konusunda Teknik Destek Sağlanması, Arızaların Giderilmesi				
SÜREÇ GİRDİSİ:	Birim Talepleri				
SÜREÇ TEDARİKÇİSİ:	Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı				
SÜREÇ ÇIKTISI:	Sistemsel ve Donanımsal Hataların Giderilmesi				
SÜREÇ MÜŞTERİLERİ:	Bakanlık Birimleri, Kullanıcılar				
SÜRECİN DAYANAĞI:	Kamuya Ait Bilgi İşlem Mevzuatı				
	BGYS Prosedürleri				
SÜREÇ PERİYODU:	Talep Durumunda-Sürekli				
İLİŞKİLİ SÜREÇLER:					
BAŞVURUDA İSTENEN EVRAKLAR	Talep Formu				
SÜREÇ HEDEFİ	PERFORMANS GÖSTERGESİ	ÖLÇÜM YÖNTEMİ	DEĞER ÖLÇÜTÜ (Azami/Asgari)	PERFORMANS DEĞERİ	
Hatanın Düzeltilmesi	Başvurudan Düzeltmeye Kadarki Süreç	Hata Düzeltme Süresi	Asgari		
					

Donanım ve Teknik Destek Süreci

İlgili Birim

Donanım Daire Başkanlığı

Arıza Talebi Açılması
(Kullanıcı Tarafından <http://ariza.tarim.gov.tr> Adresinden)

Çalışma Başlatılması
(Arızanın Durumuna Göre; Bilgisayar,
Yazıcı, Tarayıcı, Ağ Hat Arızası,
Projeksiyon Cihazı gibi Arıza Tespiti
Hangi Kategori ise)

Sorun Uzaktan Erişim ile
Çözülebilir Mu?

E

Network Ekibine Bilgi
Verilerek Arıza
Giderilmesini Sağlamak

H

Arızanın Yerinde Tespiti

Arızanın Giderilmesi

Arıza Yerinde Tespit
Edilebilir Mu?

E

Arızanın Giderilmesi

H

Arıza Tespiti İçin
Cihazın Atölyeye
Alınması

E

Yeni Parça Satın
Alınması

H

Arızanın Onarılarak
Cihazın Kullanılabilir
Duruma Getirilmesi

Arıza Talebinin Kapatılarak
Cihazın Kullanıcıya Teslimi