

	T.C. NEVŞEHİR HACI BEKTAŞ VELİ ÜNİVERSİTESİ Ağız ve Diş Sağlığı Uygulama ve Araştırma Merkezi	Doküman Kodu	BY.TL.03
		Yayın Tarihi	02.12.2024
		Revizyon Tarihi	00
	BİLGİ YÖNETİM SİSTEMİ HATA BİLDİRİM VE ÇÖZÜM SÜRECİ TALİMATI	Revizyon No	00
		Sayfa No	1/2

1- Amaç

Bu talimatın amacı, kurumda kullanılan bilgi yönetim sistemi (HBYS) ile ilgili yazılım, donanım ve diğer sistem hatalarının zamanında bildirilmesi, doğru şekilde kayıt altına alınması, ilgili sorumlu birimler veya dış kaynak firma tarafından çözümünün sağlanması ve hizmetlerin aksamadan sürdürülmesini sağlamaktır.

2- Kapsam

Bu talimat, merkezimizde kullanılan HBYS yazılımı ile buna bağlı donanım ve sistem altyapısında ortaya çıkabilecek tüm hata ve arızaları kapsar.

3- Dayanak

- SKS Destek Hizmetleri DBY04 Standardı
- HBYS Hizmet Sözleşmesi
- Üniversitemiz Bilgi İşlem Daire Başkanlığı düzenlemeleri

4- Sorumlular

- Kullanıcılar (çalışanlar):** Karşılaşılan hatayı zamanında bildirmekle yükümlüdür.
- Bölüm sorumlusu:** Hata bildirimini yapılmasını ve geçici işleyişin uygulanmasını sağlar.
- Merkez Bilgi Yönetim Sorumlusu:** Bildirimleri kayıt altına alır, donanımsal ve çözebileceği sorunlara müdahale eder, HBYS yazılım hatalarında dış kaynak firma ile iletişime geçer.
- Üniversite Bilgi İşlem Daire Başkanlığı:** Donanım, ağ, sunucu vb. üniversite altyapısına ilişkin hatalara müdahale eder.
- HBYS Firması:** HBYS yazılımına ilişkin tüm yazılımsal hataları gidermekle yükümlüdür.
- Kalite Yönetim Birimi:** Hata kayıtlarının düzenli kontrolünü ve analizini yapar.

5- Uygulama

5.1 Hata Bildirimi

- Çalışan, karşılaştığı yazılım veya donanım hatasını **Hata Bildirim Formu** doldurarak veya bölüm sorumlusuna sözlü olarak bildirir.
- Bildirim, merkez bilgi yönetim sorumlusuna aktarılır.

5.2 Hata Türüne Göre Süreç

a) HBYS Yazılımına İlişkin Hatalar

- Merkez bilgi yönetim sorumlusu, bildirim **dış kaynak HBYS firmasına** telefon, e-posta veya destek sistemi üzerinden iletir.
- Firma hataya müdahale eder, çözümü gerçekleştirir ve geri bildirim yapar.
- Çözüm bilgisi kayıt altına alınır.

b) Donanımsal ve Diğer Sistem Hataları

- Bilgisayar, yazıcı, tarayıcı, ağ bağlantısı, sunucu veya donanım kaynaklı sorunlarda merkez bilgi yönetim sorumlusu ön değerlendirme yapar.
- Çözülebilir durumlarda doğrudan müdahale eder.
- Üniversite altyapısını ilgilendiren sorunlarda (ağ kesintisi, sunucu arızası vb.) **Üniversite Bilgi İşlem Daire Başkanlığı** devreye girer.
- Çözüm sonrası durum kayıt altına alınır.

5.3 Kayıt Altına Alma

	T.C. NEVŞEHİR HACI BEKTAŞ VELİ ÜNİVERSİTESİ Ağız ve Diş Sağlığı Uygulama ve Araştırma Merkezi	Doküman Kodu	BY.TL.03
		Yayın Tarihi	02.12.2024
		Revizyon Tarihi	00
	BİLGİ YÖNETİM SİSTEMİ HATA BİLDİRİM VE ÇÖZÜM SÜRECİ TALİMATI	Revizyon No	00
		Sayfa No	2/2

- Her hata için en az şu bilgiler kaydedilir:
- Hatanın oluştuğu tarih ve saat
- Bildirimin yapıldığı tarih ve saat
- Hatanın içeriği
- Bildirimin iletildiği sorumlu birim/firma
- Müdahale süreci ve yapılan işlemler
- Hatanın giderildiği tarih ve saat

5.4 Çözüm Sürelerinin İzlenmesi

- Çözüm süreleri kayıt altına alınır ve periyodik olarak kalite birimi tarafından analiz edilir.
- Tekrar eden hatalar için önleyici tedbirler planlanır.
- HBYS'ye ilişkin sorunlarda firma müdahale süreleri sözleşmeye göre takip edilir.

5.5 Geçici İşleyiş

- Hata giderilinceye kadar hizmetin devamı için bölüm bazında geçici işleyiş uygulanır:
- Hasta kayıt ekranı çalışmazsa → **manuel kayıt formları** kullanılır, sistem açıldığında işlenir.
- Yazıcı çalışmazsa → **alternatif yazıcı** kullanılır.
- Ağ bağlantısı kesilirse → **manuel defter/tablo** ile veri tutulur.

6- Kayıtlar

- Hata Bildirim ve Takip Formu
- HBYS firması ile yapılan yazışmalar / destek kayıtları
- Üniversite Bilgi İşlem Daire Başkanlığına yapılan arıza bildirimleri
- Çözüm raporları

7- Dağıtım

- Bu talimat tüm çalışanlara, merkez bilgi yönetim sorumlusuna, üniversite bilgi işlem daire başkanlığına ve kalite yönetim birimine dağıtılır.