|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Süreç Bilgileri** | | | | | | | | | | | | |
| Kodu | | |  | | | | | | | | | |
| Adı | | | Bilgi İşlem BAKIM Süreci | | | | | | | | | |
| Türü | | | ○Yönetim Süreci | | | ●Temel Süreç | | | | ○Destek Süreç | | |
| Kategorisi | | | Bilgi Teknolojileri Yönetimi | | | | | | | | | |
| Grubu | | | Donanım Destek Birimi | | | | | | | | | |
| **Sürecin Özet Tanımı** | | | | | | | | | | | | |
| Bilgili işlem Daire Başkanlığında çalışmakta olan Hassas Klima, Ups, Gazlı Yangın Söndürme Sistemleri, Klimalar, Böcek ve Haşere İlaçlaması, Ortam izleme sistemlerinin Bakımlarını kapsar.  Kesintisiz 7/24 çalışması gereken sistem odalarında, bilişim alt yapısının en önemli unsurlarıdır. Veri merkezlerinde bulunan sistem odaları, günümüzde kıymeti artan ve dijitalleşen verinin tutulduğu ve işlendiği sunucu, storage, network ve ara bileşenleri hizmet kesintisi olmaksızın ve veri kaybına uğratmaksızın çalışması gereken bir dinamiğe sahip olmalıdır. Web hizmetleri, resmi yazı hizmetleri, dosya ve bulut hizmetleri, mail servisleri, internet dağıtımları, network kontrolleri, kıymetli veri saklama gibi birçok hizmet günümüzün ve geleceğimizin etkin dijital değerleri arasında bu odalar için asgari şartlar düşünülmektedir. Bu odaların tasarımında bilgisayar bileşenlerinin ideal çalışma koşullarını sağlayabilmek için önemler alınmalıdır. Ortam koşullarında yedekli alt yapılar ve uyarı sistemleri tasarımda vazgeçilmez unsurlar arasındadır. Kurumlarda bulunan otomasyon sistemleri ve internet trafiği gibi tüm bilişim altyapısının çalışma performansı yavaşlamasına cihazların zamanla oluşturduğu sıcaklık, nem, elektrikte oluşan harmonikler, kesintiler ve krizler etken olmaktadır. Donanımlar oda içerisinde ciddi seviyelerde elektrik tükettikleri için ciddi bir ısı oluşumu, ısınma ile mücadele, nem ile mücadele ve bu koşulların dış ortamlardan etkilenmesi en başta tasarımda alınacak inşaatsal tedbirler ile en aza indirilmelidir. Sistem odalarının tasarımında; iklimlendirme termodinamik prensipler ile olası ısı oluşumunun hesaplanması, verinin kritiğine göre yedekli soğutma ve performans değerlerinin coğrafi koşullara göre değerlendirilmesi, riskler arasında yer alan yangına karşı yanmaz malzemelerin kullanılması, denetimli erişim durumlarının düşünülmesi, güvenlik kamera sistemlerin etkin kılınması, yangın algılama ve otomatik söndürme istemleri ilave edilmesine dikkat edilmektedir. Sistem odalarının kurulumu ciddi tecrübe ve uzmanlık isteyen bir iştir. Her sistem odasının verdiği hizmet ve kesintisizliğine bağlı olarak farklı gereksinimleri mevcuttur ama genel geçer bazı ihtiyaçlar da performansı arttırmak nazarında son derece önemlidir. | | | | | | | | | | | | |
| **Süreç Katılımcıları** | | | | | | | | | | | | |
| Süreç Sahibi | | | | Bilgi İşlem Daire başkanlığı | | | | | | | | |
| Süreç Sorumluları | | | | Bilgi İşlem Daire Başkanı  Donanım Destek Grubu Sorumlusu (Ersin DEMİRAY) | | | | | | | | |
| Paydaşlar | | | | Üst Yönetim Birimi  Strateji Daire Başkanlığı | | | | | | | | |
| **Süreç Unsurları** | | | | | | | | | | | | |
| Girdiler | | | | Bakım Gerektiren Donanımlar ve Arızalar | | | | | | | | |
| Kaynaklar | | | | Bütçeler, Uzmanlar | | | | | | | | |
| Çıktılar | | | | Arızasız çalışması gereken sistemler | | | | | | | | |
| Etkilendiği Süreçler | | | | Bütçesel Durumlar | | | | | | | | |
| Etkilediği Süreçler | | | | Bilişim HizmetlerİN devamlılığı, Bilgi ve Üniversitesnin Her şeyi | | | | | | | | |
| **Süreç Faaliyetleri** | | | | | | | | | | | | |
| No | Süreç Faaliyetinin Tanımı | | | | | | | | Süreç Katılımcıları | | | |
| F1 | Bakıma İhityaç Duyan Talepler Belirlenir. | | | | | | | | Ersin DEMİRAY | | | |
| F2 | İstek yazısı ile bakım talebi bildirilir. | | | | | | | | Ersin DEMİRAY | | | |
| F3 | Bakımın Periyodik olarak tekrar gerekli midir? | | | | | | | | Ersin DEMİRAY | | | |
| F4 | Sözleşme ve Ödeme Planları konuşulur. | | | | | | | | Ersin DEMİRAY | | | |
| F5 | Şartname Yazılır | | | | | | | | Ersin DEMİRAY | | | |
| F6 | İlgili İhale süreci Takip edilir. | | | | | | | | Ersin DEMİRAY | | | |
| F7 | Kazanan Firma İle Bakım Planlanır. | | | | | | | | Ersin DEMİRAY | | | |
| F8 | Süreç içerisinde her hangi bir arıza ve anomali var mı? | | | | | | | | Ersin DEMİRAY | | | |
| F9 | Bakımlar yapılır ve raporlar Hazırlanır. | | | | | | | | Ersin DEMİRAY | | | |
| **Süreç Kontrol Noktaları** | | | | | | | | | | | | |
| No | Kontrol Noktası | Kontrol Faaliyetinin Tanımı | | | | | | | | | | |
| K1 | F3 | Yıllık ya da tek seferlik bakıların, işletişine ve yapılacak olanlara bağlı şartname hazırlanır. | | | | | | | | | | |
| K2 | F8 | Bakımlar sırasında anomali bir durum olup olmadığı kontrol edilir ve buna göre süreç şekli arıza noktası da bilgi verilerek düzeltilmeye çalılır. | | | | | | | | | | |
| K3 |  |  | | | | | | | | | | |
| **İzleme, Ölçme ve Değerlendirme** | | | | | | | | | | | | |
| Süreç Hedefi | | | | | Performans/İzleme Göstergesi | | Yönü | Gösterge Birimi | | | İzleme Periyodu | Raporlama Sorumlusu |
| **Arızasız bir Çalışma** | | | | | Arıza oranları | | **→** | Performans | | | 1 Yıllık | Ersin DEMİRAY |
| **Arızaların indirgenmesi** | | | | | Arıza oranları | | **→** | Performans | | | 1 Yıllık | Ersin DEMİRAY |
| **bakımların Riskleri Azaltması** | | | | | Arıza oranları | | **→** | Performans | | | 1 Yıllık | Ersin DEMİRAY |