



SAĞLIK BİLİMLERİ ÜNİVERSİTESİ BİLGİ İŞLEM DAİRE BAŞKANLIĞI

GÖREV TANIMLARI

Yayın Tarihi: 05.10.2026

Revizyon No/Tarih:

00 / -

Doküman No:

BGYFRM-01

YAZILIM DESTEK PERSONELİ

GÖREV VE SORUMLULUKLARI

Görevin Tanımı

Yazılım Destek Personeli, Yazılım Geliştirme Biriminde görev yapar ve Yazılım Geliştirme Birim Sorumlusu, Şube Müdürü ve Daire Başkanına bağlıdır. Sağlık Bilimleri Üniversitesi üst yönetimi ve Daire Başkanlığınca belirlenen amaç ve ilkelere uygun olarak, Başkanlıkça geliştirilen ve kullanılan kurumsal yazılımların kullanıcılarına birinci seviye destek verir. Kullanıcı yetkilendirme, eğitim ve dokümantasyon çalışmalarını da yürütür.

Görevi ve Sorumlulukları

- 124 sayılı Kanun Hükmünde Kararname'nin 34'üncü maddesinde Bilgi İşlem Daire Başkanlığına verilen görevlerden bilgi sistemleri ve yazılım hizmetlerine ilişkin olanların yürütülmesinde kullanıcı desteği yönünden görev almak.
- Birim Sorumlusu tarafından verilen yazılım destek işlerini belirlenen plan ve takvime uygun olarak yürütmek.
- Başkanlıkça geliştirilen ve kullanılan kurumsal yazılımlara ilişkin kullanıcı sorularını yanıtlamak ve birinci seviye destek vermek.
- KİYS üzerinden gelen yazılım destek taleplerini kayıt altına almak, sınıflandırmak ve belirlenen sürelerde sonuçlandırmak.
- Çözilemeyen talepleri gerekli bilgi ve ekran görüntüleriyle birlikte ilgili yazılım geliştirme uzmanına iletmek ve sonucunu takip etmek.
- Kullanıcıların bildirdiği hataları yeniden oluşturarak doğrulamak ve hata kayıtlarını eksiksiz hazırlamak.
- Birim amiri onaylı talepler doğrultusunda uygulamalarda kullanıcı tanımlama, rol atama ve yetki güncelleme işlemlerini yapmak.
- Görev değişikliği veya ayrılış nedeniyle sona eren kullanıcı yetkilerinin kaldırılmasını sağlamak.
- Veri düzeltme işlemlerini yalnızca yazılı ve onaylı talep üzerine, kayıt altına alarak gerçekleştirmek.
- Akademik takvimin yoğun dönemlerinde (kayıt, sınav, not girişi vb.) kullanıcılara öncelikli destek vermek.
- Yeni geliştirilen veya güncellenen yazılımların kullanıcı kabul testlerine katılmak.
- Yazılım güncellemeleri ve planlı kesintiler hakkında kullanıcıların bilgilendirilmesine destek olmak.
- Kullanıcı kılavuzlarını, sıkça sorulan soruları ve yardım dokümanlarını hazırlamak ve güncel tutmak.
- Kullanıcılara yazılımların kullanımına ilişkin eğitim vermek ve eğitim materyallerinin hazırlanmasına katkı sağlamak.



SAĞLIK BİLİMLERİ ÜNİVERSİTESİ BİLGİ İŞLEM DAİRE BAŞKANLIĞI

GÖREV TANIMLARI

Yayın Tarihi: 05.10.2026

Revizyon No/Tarih:

00 / -

Doküman No:

BGYFRM-01

15. Kurumsal web sitelerinde içerik yönetim yetkilerini onaylı talep üzerine tanımlamak ve web sayfası içerik sorumlularına teknik destek vermek.
16. Uygulamalarda zamanlanmış işlerin ve entegrasyonların çalışmasını izlemek; aksaklıkları ilgili uzmana bildirmek.
17. Sık tekrarlanan talepleri ve kullanıcı geri bildirimlerini analiz ederek iyileştirme önerileri hazırlamak.
18. Birim amiri onayıyla talep edilen veri ve raporları yetki sınırları içinde hazırlamak.
19. Destek süreçlerinde erişilen kişisel verilerin gizliliğini korumak ve kişisel verilerin korunmasına ilişkin mevzuat hükümlerine uymak; kullanıcılardan parola talep etmemek ve erişim bilgilerini üçüncü kişilerle paylaşmamak.
20. Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi ile Bilgi ve İletişim Güvenliği Rehberi gereklerine uygun çalışmak.
21. Destek verdiği yazılımlara ilişkin bilgi ve becerilerini güncel tutmak.
22. Yürüttüğü çalışmalar hakkında Birim Sorumlusuna düzenli olarak ve istendiğinde bilgi vermek.
23. Birim Sorumlusu, Şube Müdürü ve Daire Başkanı tarafından verilecek benzeri diğer görevleri yapmak.
24. Yukarıda belirtilen görevlerin yerine getirilmesinde Yazılım Geliştirme Birim Sorumlusu, Şube Müdürü ve Daire Başkanına karşı sorumlu olmak.

Yetkileri

1. Yukarıda belirtilen görev ve sorumlulukları gerçekleştirme yetkisine sahip olmak.
2. Birim amiri onaylı talepler doğrultusunda kurumsal yazılımlarda kullanıcı tanımlama, rol atama ve yetki kaldırma işlemlerini yapma yetkisine sahip olmak.
3. Destek taleplerini sınıflandırma, önceliklendirme ve çözülemeyen talepleri ilgili uzmana yönlendirme yetkisine sahip olmak.
4. Talebin incelenmesi için kullanıcılardan ve birimlerden gerekli bilgi, belge ve ekran görüntülerini istemek.
5. Onaysız veya eksik belgeli yetki ve veri düzeltme taleplerini gerekçesini belirterek işleme almamak.
6. Görevi gereği yetkilendirildiği uygulama yönetim ekranlarına ve destek araçlarına erişmek ve bu erişimi yalnızca görev amacıyla kullanmak.