



İSTANBUL
TİCARET
ODASI
— 1882 —

SORUN SEVİYELERİ VE SERVİS SEVİYELERİ

20.05.2025

SORUN SEVİYELERİ VE SERVİS SEVİYELERİ – İSTANBUL TİCARET ODASI ETKİNLİK YÖNETİMİ UYGULAMASI (EYU) PROJESİ

Hazırlayanlar:

Kerem İlkay Şenay

Versiyon:

1.0

Son Yayınlama Tarihi:

20.05.2025

Değişiklik Tarihçesi			
Değişiklik Tarihi	Değişiklik Yapan	Yeni Versiyon	Değişiklik Açıklaması
20.05.2025	Kerem İlkay Şenay	1.0	İlk yayın.

İÇİNDEKİLER

1.	Sorun Seviyeleri Tablosu.....	4
1.1.	Amacı	4
1.2.	Sorun Seviyeleri Tablosu	4
2.	Servis Seviyeleri Tablosu.....	5
2.1.	Amacı	5
2.2.	Servis Seviyeleri Tablosu	5

1. Sorun Seviyeleri Tablosu

1.1. Amacı

İstanbul Ticaret Odası ile yürütülen her türlü garanti veya bakım ve destek hizmetlerinde ortaya çıkabilecek sorunlar için, bu sorunların öncelik kategorizasyonunun yapılabilmesidir.

1.2. Sorun Seviyeleri Tablosu

Ortaya çıkabilecek sorunların, hangi sorun seviyesi olarak kategorize edileceğine dair bilgiler aşağıdaki tabloda tariflenmiştir.

Ortaya çıkabilecek her türlü soru ve bilgi talepleri de sorun kapsamında ele alınacaktır.

TABLO-1: SORUN SEVİYELERİ TABLOSU

Sorun Seviyesi	Açıklama
1. Öncelik (Çok Yüksek)	Gerçek ortamda çalışan uygulamada, çok kritik olan ve desteklediği iş sürecinin önemli ve acil gerçekleşmesi gereken adımlarını kilitleyen, ilerlemeyi engelleyen sorunlar. ⊗ Sistemin tamamen durmasına, bozulmasına, çalışmamasına yol açan durumlar (uygulamaya bölgesel ya da tamamen erişilememesi, uygulamanın hiç çalışmaması, uygulamaya girilememesi, replikasyonların durması veya istenenden farklı çalışması). ⊗ Uygulamanın çalışmasını engelleyen performans sorunları. ⊗ Geri dönüşü olmayan veri kayıplarına yol açan durumlar. ⊗ Sistemin ana fonksiyonlarının çalışmasını engelleyen ve geçici çözüm (workaround) ile aşılamayan durumlar. ⊗ İsterlerde (requirements) belirtilenden farklı çalışan durumlar.
2. Öncelik (Yüksek)	Gerçek ve test ortamlarında, uygulamanın aksamasına neden olan sorunlar. ⊗ Sistemin ana fonksiyonlarının dışında bulunan fonksiyonların işlevini yerine getirmesine engel olan durumlar (replikasyonların çalıştığı ancak yeni replikasyon eklenmediği ya da mevcut replikasyon tanımlarında bir değişiklik yapılmadığı vb.).
3. Öncelik (Orta)	Gerçek ve test ortamlarında uygulamayı çok fazla etkilemeyen, küçük sorunlar. ⊗ Fonksiyonliteni etkileyen GUI sorunları. ⊗ Sistemin kullanılmasını durdurmaya GUI hataları.
4. Öncelik (Düşük)	Kullanım sırasında, iş sürecini kilitlemeyen, yanıtlanması beklenen sorular/sorunlar. ⊗ Bir hata olarak değerlendirilemeyecek öneriler, sorular ve geliştirmeler. ⊗ Tecrübeye dayanan hata varsayımları, isterler (requirements) veya uygulama açısından bug olmadığı kesin durumlar. ⊗ Sistemin ana veya yan fonksiyonlarında bulunan, geçici çözüm (workaround) ile aşılabilen durumlar.

2. Servis Seviyeleri Tablosu

2.1. Amacı

İstanbul Ticaret Odası ile yürütülen her türlü garanti veya bakım ve destek hizmetlerinde, ortaya çıkabilecek sorunlara ne şekilde müdahale edileceği aşağıdaki tabloda tariflenmiştir.

2.2. Servis Seviyeleri Tablosu

Sorunlar için geçerli olacak sorun seviyesine istinaden, sorunun ortaya çıkmasından itibaren ne kadarlık bir müdahale süresi içinde ve hangi müdahale yöntemi ile soruna müdahale edilmesi gerektiği; bu müdahaleler için beklenen hizmet günleri ve hizmet zaman aralıkları aşağıda tariflenmiştir.

Ayrıca, verilen hizmet kapsamında hangi sorun seviyesi için, hangi raporlama periyodunda ve hangi raporlama kapsamında raporlama yapılmasının beklendiği de aşağıda verilmiştir.

Ortaya çıkabilecek her türlü soru ve bilgi talepleri de sorun kapsamında ele alınacaktır.

TABLO 2: SERVİS SEVİYELERİ TABLOSU

Öncelik Seviyesi ⁽¹⁾	Müdahale Süresi ⁽²⁾	Müdahale Yöntemi	Hizmet Günleri	Hizmet Zaman Aralıkları	Raporlama Periyodu	Raporlama Kapsamı
1. Öncelik (Çok Yüksek)	4 saat	Uzaktan ⁽³⁾ veya VPN ⁽⁴⁾ , ihtiyaç halinde İTO lokasyonunda müdahale edilecektir.	7/24	24 saat	Her gün	Ortalama Çözüm Süresi, Açık Konular, Açık Konular İçin Yapılan ve Bekleyen İşlemler, Kapalı Konular, Tekrar Önleyici Aksiyonlar
2. Öncelik (Yüksek)	1 gün	Uzaktan ⁽³⁾ veya VPN ⁽⁴⁾	Hafta içi	08:00 - 18:00	Her hafta	Ortalama Çözüm Süresi, Açık Konular, Açık Konular İçin Yapılan ve Bekleyen İşlemler, Kapalı Konular, Tekrar Önleyici Aksiyonlar
3. Öncelik (Orta)	1 hafta	Uzaktan ⁽³⁾ veya VPN ⁽⁴⁾	Hafta içi	08:00 - 18:00	Her Ay	Ortalama Çözüm Süresi, Açık Konular, Kapalı Konular
4. Öncelik (Düşük)	1 ay	Uzaktan ⁽³⁾ veya VPN ⁽⁴⁾	Hafta içi	08:00 - 18:00	Her Ay	Ortalama Çözüm Süresi, Açık Konular, Kapalı Konular

(1): Sorun Seviyelerinin açıklamaları, TABLO-1'de verilmiştir.

(2): Müdahale Süresi: Herhangi bir Arıza/Sorun durumunda, FİRMA personelinin soruna müdahalesine kadar geçebilecek en uzun süredir.

(3): Uzaktan Müdahale: Bu tip destek durumunda, sisteme müdahale FİRMA personeli tarafından İTO yetkilisinin gözetiminde Teams, Zoom vs. üzerinden gerçekleşir.

(4): VPN ile Müdahale: Sorunlara VPN ile müdahale edilebilmesi için, FİRMA için VPN tanımlamalarının yapılmış olması gerekmektedir. İTO FİRMA'ya VPN erişimi sağlama hakkını saklı tutar.