

**T.C.
MARMARA UNIVERSITY
INSTITUTE FOR GRADUATE STUDIES IN
PURE AND APPLIED SCIENCES**

**IMPLEMENTATION OF
ISO 9001:2000 QUALITY MANAGEMENT SYSTEM
IN SOFTWARE COMPANIES**

**Nahsen KAYHAN
(Industrial Engineering)**

**THESIS
FOR THE DEGREE OF MASTER OF SCIENCE
IN
INDUSTRIAL ENGINEERING PROGRAMME**

**SUPERVISOR
Asst.Prof.Dr. Bahar SENNAROĞLU**

İSTANBUL 2006

**T.C.
MARMARA UNIVERSITY
INSTITUTE FOR GRADUATE STUDIES IN
PURE AND APPLIED SCIENCES**

**IMPLEMENTATION OF
ISO 9001:2000 QUALITY MANAGEMENT SYSTEM
IN SOFTWARE COMPANIES**

Nahsen KAYHAN
(Industrial Engineering)
(141100920020095)

**THESIS
FOR THE DEGREE OF MASTER OF SCIENCE
IN
INDUSTRIAL ENGINEERING PROGRAMME**

**SUPERVISOR
Asst.Prof.Dr. Bahar SENNAROĞLU**

İSTANBUL 2006

ACKNOWLEDGEMENT

I would like to express my deepest thanks to Asst.Prof.Dr.Bahar Sennaroğlu for her support during my thesis study.

I also thank to my family, friends and my instructors for their continuous support on my education.

June 2006

Nahsen KAYHAN

CONTENTS

	PAGE
ÖZET.....	VII
ABSTRACT.....	VIII
ABBREVIATIONS.....	IX
LIST OF FIGURES.....	X
LIST OF TABLES.....	XI
CHAPTER I.....	1
I.1 INTRODUCTION AND PROBLEM DEFINITION.....	1
I.2 OBJECTIVE.....	2
CHAPTER II.GENERAL BACKGROUND.....	3
II.1. DEFINITIONS OF QUALITY.....	3
II.2. ISO AND STANDARDS	6
II.2.1. ISO's Name.....	7
II.2.2. The History of ISO.....	7
II.2.3. International Standardization.....	8
II.2.4. Benefits of ISO.....	10
II.2.5. The Properties of ISO Brand.....	12
II.2.6. ISO and World Trade.....	13
II.2.7. ISO and Developing Countries.....	13
II.2.8. How to Recognize an ISO Standard.....	14
II.2.9. ISO 9000 and ISO 14000.....	14
II.2.10. Conformity Assessment.....	15
II.2.11. Membership of ISO.....	15
II.2.12. Development of Standards.....	16
II.3. ISO 9001 2000 VERSUS ISO 9001 1994.....	18

II.3.1. New Standard and New Structure.....	18
II.3.2. New Emphasis.....	18
II.3.3. New Definitions.....	19
II.3.4. New Requirements.....	19
II.3.5. New Flexibility.....	20
II.3.6. New Approach.....	21
II.4. ISO's PROCESS APPROACH.....	22
II.5. ISO IEC 90003 2004.....	28
II.5.1. Introduction to ISO IEC 9003 2004.....	28
II.5.2. ISO 90003 versus ISO 9000-3.....	29
II.5.3. ISO 90003 and ISO 9001.....	29
II.5.4. Requirements and Guidelines.....	29
II.5.5. How to Use ISO IEC 90003.....	30
CHAPTER III.THESIS STUDIES.....	31
III.1. INTRODUCTION.....	31
III.2. GUIDELINES FOR BETTER SOFTWARE QUALITY.....	33
III.2.1. 'Software Quality Assurance' and 'Software Testing'.....	33
III.2.2. Test Staff	34
III.2.3. Reasons of Bugs.....	34
III.2.4. Introducing Software QA Processes in an Existing Organization.....	35
III.2.5. Verification ,Validation and Inspection.....	36
III.2.6. Kinds of Testing that Should be Considered.....	37
III.2.7. Five Common Problems in the Software Development Process.....	39
III.2.8. Five Common Solutions to Software Development Problems	40
III.2.9. 'Good code' and 'Good design'.....	41
III.2.10. SEI, CMM, CMMI, ISO, IEEE and ANSI.....	41
III.2.11. Software Life Cycle.....	43
III.2.12. What Makes a Good Software Test Engineer?.....	43
III.2.13. What Makes a Good Software QA Engineer?	43
III.2.14. What makes a Good QA or Test manager?	44
III.2.15. Role of Documentation in QA.....	44
III.2.16. Requirements Specifications.....	44
III.2.17. Steps Needed to Develop and Run Software Tests.....	45
III.2.18. Test Plan.....	47
III.2.19. Test Case.....	48
III.2.20. What should be Done After a Bug is Found?.....	49
III.2.21. Configuration Management.....	50
III.2.22. What If the Software is so Buggy It can't Really be Tested at All?.....	50
III.2.23. How can It be Known When to Stop Testing?.....	51
III.2.24. What If There isn't Enough Time for Thorough Testing?.....	51
III.2.25. What If the Project isn't Big Enough to Justify Extensive Testing?.....	52
III.2.26. Client/Server Environments.....	52
III.2.27. Object-oriented Designs.....	52

III.2.28. Quality Assurance.....	53
III.2.29. Risk Management.....	53
III.2.30. Who should Decide When Software is Ready to be Released?	54
III.2.31. What can be Done if Requirements are Changing Continuously?.....	55
III.2.32. What If the Application has Functionality that wasn't in the Requirements?.....	56
III.2.33. How can Software QA Processes be Implemented without Reducing Productivity?.....	57
III.2.34. What If an Organization is Growing so Fast that Fixed QA Processes are Impossible?.....	58
III.2.35. How can it be Determined If a Test Environment is Appropriate?.....	58
III.3. THE IMPLEMENTATION GUIDES FOR ISO 9001:2000.....	59
III.3.1. The Implementation Steps of ISO 9001:2000.....	60
III.4. STRUCTURE, SCOPE AND APPLICATION OF ISO 9001:2000....	74
III.4.1.The 8 Management Principles.....	78
III.5. ISO 9001:2000 EXPLAINED MAIN ELEMENTS OF THE STANDARD.....	85
III.5.1.Scope.....	86
III.5.1.1. General.....	86
III.5.1.2. Application.....	86
III.5.2. Normative Reference.....	87
III.5.3. Terms and Definitions.....	87
III.5.4. Quality Management System	88
III.5.4.1. General Requirements.....	88
III.5.4.2. Documentation Requirements.....	88
III.5.4.2.1 General.....	88
III.5.4.2.2 Quality Manual.....	89
III.5.4.2.3 Control of Documents.....	89
III.5.4.2.4 Control of Records.....	90
III.5.5. Management Responsibility.....	90
III.5.5.1. Management Commitment	90
III.5.5.2. Customer Focus.....	91
III.5.5.3. Quality Policy.....	91
III.5.5.4. Planning.....	92
III.5.5.4.1. Quality Objectives.....	92
III.5.5.4.2. Quality Management System Planning.....	92
III.5.5.5. Responsibility, Authority and Communication.....	92
III.5.5.5.1. Responsibility and Authority.....	93
III.5.5.5.2. Management Representative.....	93
III.5.5.5.3. Internal Communication.....	93
III.5.5.6. Management Review.....	93
III.5.5.6.1. General.....	94
III.5.5.6.2. Review Input.....	94
III.5.5.6.3. Review Output.....	94
III.5.6. Resource Management.....	94
III.5.6.1 Provision of Resources.....	95
III.5.6.2 Human Resources.....	95

III.5.6.2.1. General.....	95
III.5.6.2.2. Competence, Awareness and Training.....	95
III.5.6.3. Infrastructure.....	96
III.5.6.4. Work Environment.....	96
III.5.7. Product Realization.....	96
III.5.7.1. Planning of Realization Process.....	96
III.5.7.2. Customer Related Processes.....	97
III.5.7.2.1. Determination of Requirements Related to the Product.....	97
III.5.7.2.2. Review of Requirements Related to the Product.....	97
III.5.7.2.3. Customer Communications.....	97
III.5.7.3. Design and/or Development.....	98
III.5.7.3.1. Design and Development Planning.....	98
III.5.7.3.2. Design and Development Inputs.....	98
III.5.7.3.3. Design and Development Outputs.....	99
III.5.7.3.4. Design and Development Review.....	99
III.5.7.3.5. Design and Development Verification.....	99
III.5.7.3.6. Design and Development Validation.....	99
III.5.7.4. Purchasing.....	99
III.5.7.4.1. Purchasing Process.....	100
III.5.7.4.2. Purchasing Information.....	100
III.5.7.4.3. Verification of Purchased Product.....	100
III.5.7.5. Production and service provision.....	100
III.5.7.5.1. Control of Production and Service Provision.....	101
III.5.7.5.2. Validation of Processes for Production and Service Provision.....	101
III.5.7.5.3. Identification and Tractability.....	101
III.5.7.5.4. Customer Property.....	101
III.5.7.5.5. Preservation of the Product.....	102
III.5.7.6. Control of Measuring and Monitoring Devices.....	102
III.5.8 Measurement Analysis and Improvement.....	102
III.5.8.1. General.....	102
III.5.8.2. Measurement and Monitoring.....	103
III.5.8.2.1. Customer Satisfaction.....	103
III.5.8.2.2. Internal Audit.....	103
III.5.8.2.3. Monitoring and Measurement of Processes.....	104
III.5.8.2.4. Monitoring and Measurement of Product.....	104
III.5.8.3. Control of Non-conforming Product.....	104
III.5.8.4. Analysis of Data.....	105
III.5.8.5. Improvement.....	105
III.5.8.5.1. Continual Improvement.....	105
III.5.8.5.2. Corrective Action.....	106
III.5.8.5.3. Preventive Action.....	106
III.6. SYSTEM DOCUMENTATION OF ISO 9001.....	107
III.6.1. Management System Manual.....	107
III.6.2. Procedures.....	109
III.6.3. Records.....	112
III.6.4. Work Instructions.....	112
III.6.5. Forms.....	114
III.6.6. Quality Plans.....	114

III.6.7. Specifications.....	114
III.6.8. External Documents.....	114
III.6.9. Records.....	114
CHAPTER IV. RESULTS.....	116
CHAPTER V. DISCUSSIONS AND EVALUATIONS.....	119
REFERENCES.....	122
APPENDICES.....	125
RESUME.....	185

ÖZET

ISO 9001:2000 KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ'NİN YAZILIM FİRMALARINDA UYGULANMASI

Kaliteli yazılım hatalardan arınmış, zamanında teslim edilen, bütçe değerleri içerisinde geliştirilmiş, ihtiyaçları/beklentileri karşılayan ve bakımı yapılabilendir. Yazılımın kalitesi son derece önemlidir, çünkü firmaların çoğu hayati operasyonlarında, kurumsal kaynak planlaması yazılımı, satış ve dağıtım yönetimi yazılımı, muhasebe ve insan kaynakları yönetimi yazılımı gibi yazılımlar kullanmaktadır.

ISO 9001 bir kalite yönetim sisteminin uygulanması için yol gösterici bir standarttır. Amacı organizasyonun kaynaklarının yönetimini, personele otorite ve sorumluluğunun dağıtımını ve personeller arası organizasyonel yapının gelişimini sağlamak için politika ve hedefleri kurmaktır. Bunlar müşteri memnuniyetini, değer katılmış servis ve ürünleri ve verimli maliyet yönetimlerini amaçlar. ISO 9001:2000 yazılım sektöründe de uygulanabilir.

Bu tezde, ISO 9001:2000 Kalite Yönetim Sisteminin bir yazılım firmasında uygulanması incelenmiştir. Bu çalışmanın ana amacı, ISO 9001:2000 Kalite Yönetim sisteminin yazılım firmalarında nasıl uygulanabileceği ve yazılımın kalitesinin nasıl arttırılacağı hakkında yol göstermektir.

Anahtar kelimeler: ISO 9001:2000, Yazılım Kalitesi, ISO IEC 9003, Süreç Yaklaşımı

Haziran 2006

Nahsen KAYHAN

ABSTRACT

IMPLEMENTATION OF ISO 9001:2000 QUALITY MANAGEMENT SYSTEM IN SOFTWARE FIRMS

Quality software is reasonably bug-free, delivered on time and within budget, meets requirements and/or expectations, and is maintainable. Quality of software is extremely important, because most of firms use software such as ERP, accounting software, sales and distribution management software, human resources management software in their critical operations.

ISO 9001:2000 is a standard that provides guidance for the implementation of quality management system for the establishment of policy and objectives by an organization to manage resources, the assignment of responsibilities and authority to personnel; and the development of organizational structure among personnel. These aim to achieve customer satisfaction, value added services and products, and efficient cost management.

ISO 9001:2000 can also be applied in software sector. In this thesis the application of ISO 9001:2000 to a software firm is studied. The main objective of this study to support software companies as road map to give knowledge like ‘know-how’ for ISO 9001:2000 quality system and software quality.

Key words: ISO 9001:2000, Software Quality, ISO IEC 9003, Process Approach

June 2006

Nahsen KAYHAN

ABBREVIATIONS

ANSI	: American National Standards Institute
ASQ	: American Society for Quality
CGI	: Common Gateway Interface
COTS	: Commercial-Off-The-Shelf.
CMM	: Capability Maturity Model
DIS	: Draft International Standard
FDIS	: Final Draft International Standard
HTML	: Hypertext Markup Language
IEEE	: Institute of Electrical and Electronics Engineers
IEC	: International Electrotechnical Commission
ISO	: Means Equal From The Greek 'Isos'
ISA	: International Federation of the National Standardizing Associations
IT	: Information Technology
ITU	: International Telecommunication Union
IWA	: International Workshop Agreement
PAS	: Publicly Available Specification
QA	: Quality Assurance
SEI	: Software Engineering Institute
TBT	: Technical Barriers to Trade
TCP/ IP	: Transmission Control Protocol / Internet Protocol
TR	: Technical Report
TS	: Technical Specification
TSE	: Türk Standartları Enstitüsü
WTO	: World Trade Organization
WSSN	: World Standards Services Network
WHO	: World Health Organization For Health Technologies
WMO	: World Maritime Organization
WTO-T	: World Tourism Organization
WBS	: Work Breakdown Structure

LIST OF FIGURES

	PAGE
Figure II.1 : Simple Process Diagram.....	24
Figure II.2 : Flowchart Diagram for Processes.....	26
Figure II.3 : Detailed Flowchart Diagram for Processes.....	28
Figure III.1 : Flowchart for the Implementation Steps of ISO 9001:2000.....	60
Figure III.2 : Step 1 of ISO 9001:2000 Implementation Project.....	62
Figure III.3 : Step 2 of ISO 9001:2000 Implementation Project.....	63
Figure III.4 : Step 3 of ISO 9001:2000 Implementation Project.....	64
Figure III.5 : Step 4 of ISO 9001:2000 Implementation Project.....	65
Figure III.6 : Step 5 of ISO 9001:2000 Implementation Project.....	65
Figure III.7 : Step 6 of ISO 9001:2000 Implementation Project.....	66
Figure III.8 : Step 7 of ISO 9001:2000 Implementation Project.....	67
Figure III.9 : Step 8 of ISO 9001:2000 Implementation Project.....	68
Figure III.10 : Step 9 of ISO 9001:2000 Implementation Project.....	69
Figure III.11 : Step 10 of ISO 9001:2000 Implementation Project.....	70
Figure III.12 : Step 11 of ISO 9001:2000 Implementation Project.....	71
Figure III.13 : Step 12 of ISO 9001:2000 Implementation Project.....	72
Figure III.14 : Step 13 of ISO 9001:2000 Implementation Project.....	72
Figure III.15 : Step 14 of ISO 9001:2000 Implementation Project.....	73
Figure III.16 : Illustration of Quality Management System.....	74
Figure III.17 : The PDCA Cycle.....	78
Figure III.18 : Model of a Process-based Quality Management System.....	85

LIST OF TABLES

	PAGE
Table II.1: Some Definitions of Quality Summarized.....	4
Table V.1: List of Software Firms with ISO 9001:2000 Certificate.....	31

CHAPTER I

INTRODUCTION AND OBJECTIVE

I.1 INTRODUCTION AND PROBLEM DEFINITION

Quality in computer software is a controversial field. For some, software quality is a largely aesthetic and practical issue, dealing with the question of how efficiently and elegantly a computer program performs a task and source code looks. For others, quality is defined as strict conformance to requirements and absence of bugs. In both cases, there are sets of practices that are either required, or highly useful in this pursuit.

Maintaining the quality of software may be hard, if a documented quality management system has not been established. ISO 9001:2000 Quality Management Systems can serve as a roadmap for building better software quality and maintaining better service.

There are only 44 software companies who got ISO 9000 certificate in Turkey. In this thesis, application of ISO 9001:2000 Quality Management Systems in a software firm is studied.

I.2 OBJECTIVE

The objective of this study is to support software companies by preparing a road map and giving knowledge like ‘know-how’ for ISO 9001:2000 quality system and software quality.

By this way, companies who want to get ISO 9000 certificate or increase the quality of computer software can use this thesis as a reference. It is expected that such a reference will also help to increase number of software companies with ISO 9000 certificate in Turkey.

CHAPTER II

GENERAL BACKGROUND

II.1. DEFINITIONS OF QUALITY

The term quality means different things to different people. For example, a quality automobile may be one which has no defects and works exactly as we expect. Such a definition would fit with an often repeated definition by J.M Juran (1988): "Quality is fitness for use."

However, there are other definitions widely discussed. Quality as "conformance to specifications" is a position that people in the manufacturing industry often promote. Presumably because manufacturing can do nothing to change the design; hence this definition is used.

Quality is the degree to which a set of inherent characteristics fulfils the requirements^[4].

Quality is defined as the total characteristics of a product or service based on the ability to meet the defined and expected requirement by American Society for Quality control and the total specifications of a product or service to meet the specified and expected requirements by BS 4778/ISO 8402^[5].

Others promote wider views which include the expectations that the product or service being delivered 1) meets customer standards, 2) meets and fulfills customer needs, 3) meets customer expectations, and 4) will meet unanticipated future needs and aspirations. A product or service that exceeds our preconceived idea about the

quality of that product or service is likely to be judged as having "high quality." It is equally clear that the best of a group of bad products is not likely to be perceived as a quality product.

There are seven dimensions of quality. The seven dimensions of Quality;

- Proper to the Usage
- Performance
- Specifications
- Reliability
- Serviceability
- Proper/convenience
- Rigidity

and durability, esthetic, timeliness functionality, cost and simplicity, etceteras can be added^[3].

Table II.1: Some Definitions of Quality Summarized

1. Customer-Based	Fitness for use, meeting customer expectations.
2. Manufacturing-Based	Conforming to design, specifications, or requirements. Having no defects.
3. Product-Based	The product has something that other similar products do not that adds value.
4. Value-Based	The product is the best combination of price and features.
5. Transcendent	It is not clear what it is, but it is something good...

The Table II.1 shows some definitions of quality summarized. Five ways of looking at quality definitions:

I. Transcendent Definition:

‣ "Quality is neither mind nor matter, but a third entity independent of the two...even through Quality cannot be defined, you know what it is." ^[6]

‣ "...a condition of excellence implying fine quality as distinct from poor quality ... Quality is achieving or reaching for the highest standard as against begin satisfied with the sloppy or fraudulent." ^[7]

II. Product-Based Definition:

‣ "Differences in quality amount to differences in the quality of some desired ingredient or attribute." [8]

‣ "Quality refers to the amounts of the unpriced attributes contained in each unit of the priced attribute." [9]

III. User-Based Definition:

‣ "Quality Consists of the capacity to satisfy wants." [10]

‣ "Quality is the degree to which a specific product satisfies the wants of a specific consumer." [11]

‣ "Quality is any aspect of a product, including the services included in the contract of sales, which influences the demand curve." [12]

‣ "In the final analysis of the marketplace, the quality of a product depends on how well it fits patterns of consumer preferences." [13]

‣ "Quality consists of the extent to which a specimen [a product-brand-model-seller combination] possesses the service characteristics you desire." [14]

‣ "Quality is fitness for use." [15]

IV. Manufacturing-Based Definition:

‣ "Quality [means] conformance to requirements." [16]

‣ "Quality is the degree to which a specific product conforms to a design or specification." [17]

V. Value-Based Definition:

‣ "Quality is the degree of excellence at an acceptable price and the control of variability at an acceptable cost." [18]

‣ "Quality means best for certain customer conditions. These conditions are (a) the actual use and (b) the selling price of the product." [19]

II.2. ISO AND STANDARDS

Standards make an enormous contribution to most aspects of our lives - although very often, that contribution is invisible. It is when there is an absence of standards that their importance is brought home. For example, as purchasers or users of products, we soon notice when they turn out to be of poor quality, do not fit, are incompatible with equipment we already have, are unreliable or dangerous. When products meet our expectations, we tend to take this for granted. We are usually unaware of the role played by standards in raising levels of quality, safety, reliability, efficiency and interchangeability - as well as in providing such benefits at an economical cost.

ISO (International Organization for Standardization) is the world's largest developer of standards. Although ISO's principal activity is the development of technical standards, ISO standards also have important economic and social repercussions. ISO standards make a positive difference, not just to engineers and manufacturers for whom they solve basic problems in production and distribution, but to society as a whole.

The International Standards, which ISO develops, are very useful. They are useful to industrial and business organizations of all types, to governments and other regulatory bodies, to trade officials, to conformity assessment professionals, to suppliers and customers of products and services in both public and private sectors, and, ultimately, to people in general in their roles as consumers and end users.

ISO standards contribute to making the development, manufacturing and supply of products and services more efficient, safer and cleaner. They make trade between countries easier and fairer. They provide governments with a technical base for health, safety and environmental legislation. They aid in transferring technology to developing countries. ISO standards also serve to safeguard consumers, and users in general, of products and services - as well as to make their lives simpler.

When things go well - for example, when systems, machinery and devices work well and safely - then it is because they conform to standards. And the organization responsible for many thousands of the standards, which benefit society worldwide, is ISO.

ISO is a network of the national standards institutes of 156 countries, on the basis of one member per country, with a Central Secretariat in Geneva, Switzerland, that coordinates the system.

ISO is a non-governmental organization: its members are not, as is the case in the United Nations system, delegations of national governments. Nevertheless, ISO occupies a special position between the public and private sectors. This is because, on the one hand, many of its member institutes are part of the governmental structure of their countries, or are mandated by their government. On the other hand, other members have their roots uniquely in the private sector, having been set up by national partnerships of industry associations.

Therefore, ISO is able to act as a bridging organization in which a consensus can be reached on solutions that meet both the requirements of business and the broader needs of society, such as the needs of stakeholder groups like consumers and users [1].

II.2.1. ISO's Name

Because “International Organization for Standardization” would have different abbreviations in different languages (“IOS” in English, “OIN” in French for *Organisation internationale de normalisation*), it was decided at the outset to use a word derived from the Greek “isos”, meaning “equal”. Therefore, whatever the country, whatever the language, the short form of the organization’s name is always ISO [1].

II.2.2. The History of ISO

International standardization began in the electro-technical field: the International Electrotechnical Commission (IEC) was established in 1906. Pioneering work in other fields was carried out by the International Federation of the

National Standardizing Associations (ISA), which was set up in 1926. The emphasis within ISA was laid heavily on mechanical engineering. ISA's activities came to an end in 1942.

In 1946, delegates from 25 countries met in London and decided to create a new international organization, of which the object would be "to facilitate the international coordination and unification of industrial standards". The new organization, ISO, officially began operations on 23 February 1947 [1].

In Turkey, TSE (Turkish Standardization Institute) is responsible for quality activities. TSE has been established by the law numbered 132 dated 18.11.1960 for the purpose of preparing standards for every kind of item and products together with procedure and service. The Institute is responsible to the Prime Ministry.

The Institute is a public founding which is conducted according to the special rules of law and has a juristic personality. Its abbreviation and trademark is TSE. This mark is represented in different ways. This mark can not be used without the permission of TSE in no way and under no condition. Only the standards that have been accepted by TSE get the name of Turkish Standards. These standards are voluntary and can be made compulsory by the approval of the ministry that the standard is relevant to. It is essential that a standard be a Turkish one so that it could be made compulsory. The standards made compulsory are published in official gazette [2].

II.2.3. International Standardization

When the large majority of products or services in a particular business or industry sector conform to International Standards, a state of industry-wide standardization can be said to exist. This is achieved through consensus agreements between national delegations representing all the economic stakeholders concerned - suppliers, users, government regulators and other interest groups, such as consumers. They agree on specifications and criteria to be applied consistently in the classification of materials, in the manufacture and supply of products, in testing and analysis, in terminology and in the provision of services. In this way, International Standards provide a reference framework, or a common technological language,

between suppliers and their customers - which facilitates trade and the transfer of technology.

Between 1947 and the present day, ISO published more than 15 000 International Standards. ISO's work program ranges from standards for traditional activities, such as agriculture and construction, through mechanical engineering, to medical devices, to the newest information technology developments, such as the digital coding of audio-visual signals for multimedia applications.

Standardization of screw threads helps to keep chairs, children's bicycles and aircraft together and solves the repair and maintenance problems caused by a lack of standardization that were once a major headache for manufacturers and product users. Standards establishing an international consensus on terminology make technology transfer easier and can represent an important stage in the advancement of new technologies.

Without the standardized dimensions of freight containers, international trade would be slower and more expensive. Without the standardization of telephone and banking cards, life would be more complicated. A lack of standardization may even affect the quality of life itself: for the disabled, for example, when they are barred access to consumer products, public transport and buildings because the dimensions of wheel chairs and entrances are not standardized.

Standardized symbols provide danger warnings and information across linguistic frontiers. Consensus on grades of various materials gives a common reference for suppliers and clients in business dealings.

Agreement on a sufficient number of variations of a product to meet most current applications allows economies of scale with cost benefits for both producers and consumers. An example is the standardization of paper sizes.

Standardization of performance or safety requirements of diverse equipment makes sure that users' needs are met while allowing individual manufacturers the freedom to design their own solution on how to meet those needs.

Standardized protocols allow computers from different vendors to “talk” to each other. Standardized documents speed up the transit of goods, or identify sensitive or dangerous cargoes that may be handled by people speaking different languages. Standardization of connections and interfaces of all types ensures the compatibility of equipment of diverse origins and the interoperability of different technologies.

Agreement on test methods allows meaningful comparisons of products, or plays an important part in controlling pollution - whether by noise, vibration or emissions. Safety standards for machinery protect people at work, at play, at sea... and at the dentist's.

Without the international agreement contained in ISO standards on quantities and units, shopping and trade would be haphazard, science would be - unscientific - and technological development would be handicapped.

More than half a million organizations in more 149 countries are implementing ISO 9000 which provides a framework for quality management throughout the processes of producing and delivering products and services for the customer.

ISO 14000 environmental management systems are helping organizations of all types to improve their environmental performance at the same time as making a positive impact on business results [1].

II.2.4. Benefits of ISO

For businesses, the widespread adoption of International Standards means that suppliers can base the development of their products and services on specifications that have wide acceptance in their sectors. This, in turn, means that businesses using International Standards are increasingly free to compete on many more markets around the world.

For customers, the worldwide compatibility of technology, which is achieved when products and services are based on International Standards, brings them an increasingly wide choice of offers, and they also benefit from the effects of competition among suppliers.

For governments, International Standards provide the technological and scientific bases underpinning health, safety and environmental legislation.

For trade officials negotiating the emergence of regional and global markets, International Standards create “a level playing field” for all competitors on those markets. The existence of divergent national or regional standards can create technical barriers to trade, even when there is political agreement to do away with restrictive import quotas and the like. International Standards are the technical means by which political trade agreements can be put into practice.

For developing countries, International Standards that represent an international consensus on the state of the art constitute an important source of technological know-how. By defining the characteristics that products and services will be expected to meet on export markets, International Standards give developing countries a basis for making the right decisions when investing their scarce resources and thus avoid squandering them.

For consumers, conformity of products and services to International Standards provides assurance about their quality, safety and reliability.

For everyone, International Standards can contribute to the quality of life in general by ensuring that the transport, machinery and tools we use are safe.

For the planet we inhabit, International Standards on air, water and soil quality, and on emissions of gases and radiation, can contribute to efforts to preserve the environment.

A study in Spain from 1997 to 1999 of 500 Spanish companies shows the most important internal benefits of the application of the standard include the following;

Improvement of the definition and standardization of the work procedures (33%), Improvement in the definition of the responsibilities and obligations of the workers (19%), increase in the company's quality confidence (11%), better involvement in work (11%), the improvement in guidelines which reduce improvisation (7%) . All other aspects were deemed of minor importance [1,21].

II.2.5. The Properties of ISO Brand

Every participating ISO member institute has the right to take part in the development of any standard which it judges to be important to its country's economy. No matter what the size or strength of that economy, each participating member in ISO has one vote. ISO's activities are thus carried out in a democratic framework where each country is on an equal footing to influence the direction of ISO's work at the strategic level, as well as the technical content of its individual standards.

ISO standards are voluntary. As a non-governmental organization, ISO has no legal authority to enforce their implementation. A certain percentage of ISO standards - mainly those concerned with health, safety or the environment - has been adopted in some countries as part of their regulatory framework, or is referred to in legislation for which it serves as the technical basis. Such adoptions are sovereign decisions by the regulatory authorities or governments of the countries concerned; ISO itself does not regulate or legislate. However, although ISO standards are voluntary, they may become a market requirement, as has happened in the case of ISO 9000 quality management systems, or of dimensions of freight containers and bankcards.

ISO develops only those standards for which there is a market requirement. The work is carried out by experts from the industrial, technical and business sectors which have asked for the standards, and which subsequently put them to use. These experts may be joined by others with relevant knowledge, such as representatives of government agencies, consumer organizations, academia and testing laboratories.

Although ISO standards are voluntary, the facts that they are developed in responses to market demand, and are based on consensus among the interested parties, ensure widespread applicability of the standards. Consensus, like technology, evolves and ISO takes account both of evolving technology and of evolving interests by requiring a review of its standards at least every five years to decide whether they should be maintained, updated or withdrawn. In this way, ISO standards retain their position as the state of the art, as agreed by an international cross-section of experts in the field.

ISO standards are technical agreements, which provide the framework for compatible technology worldwide. Developing technical consensus on this international scale is a major operation. In all, there are some 3 000 ISO technical groups (technical committees, subcommittees, working groups etc.) in which some 50 000 experts participate annually to develop ISO standards [1].

II.2.6. ISO and World Trade

ISO - together with IEC (International Electrotechnical Commission) and ITU (International Telecommunication Union) - has built a strategic partnership with the WTO (World Trade Organization) with the common goal of promoting a free and fair global trading system. The political agreements reached within the framework of the WTO require underpinning by technical agreements. ISO, IEC and ITU, as the three principal organizations in international standardization, have the complementary scopes, the framework, the expertise and the experience to provide this technical support for the growth of the global market.

The WTO's Agreement on Technical Barriers to Trade (TBT) includes the Code of Good Practice for the Preparation, Adoption and Application of Standards. The TBT Agreement recognizes the important contribution that International Standards and conformity assessment systems can make to improving efficiency of production and facilitating international trade. Therefore, where International Standards exist or their completion is imminent, the Code states that standardizing bodies should use them as a basis for standards they develop. The Code requires that standardizing bodies that have accepted its terms notify this fact to the ISO/IEC Information Center located at the ISO Central Secretariat. Standardizing bodies having accepted the Code must publish their work programs and also notify the existence of their work programs to the ISO/IEC Information Center. On behalf of the WTO, ISO periodically publishes a *Directory* of standardizing bodies that have accepted the *WTO TBT Standards Code* [1].

II.2.7. ISO and Developing Countries

ISO standards represent a reservoir of technology. Developing countries in particular, with their scarce resources, stand to gain from this wealth of knowledge.

For them, ISO standards are an important means both of acquiring technological know-how that is backed by international consensus as the state of the art, and of raising their capability to export and compete on global markets. The whole spectrum of ISO's activities in favor of developing countries is encompassed in the *ISO Action Plan for developing countries 2005-2010*. ISO has a policy committee on developing country matters, DEVCO, with a membership of nearly 117 standards institutes from both industrialized and developing countries [1].

II.2.8. How to Recognize an ISO Standard

An ISO standard can be anything from a four-page document to one several hundred pages long and, in the future, will increasingly be available in electronic form. It carries the ISO logo and the designation, "International Standard". In most cases, it is published in A4 format - which is itself one of the ISO standard paper sizes [1].

II.2.9. ISO 9000 and ISO 14000

The ISO 9000 and ISO 14000 families are among ISO's most widely known standards ever. ISO 9000 has become an international reference for quality requirements in business-to-business dealings, and ISO 14000 looks set to achieve at least as much, if not more, in helping organizations to meet their environmental challenges.

The vast majority of ISO standards are highly specific to a particular product, material, or process. However, the standards that have earned the ISO 9000 and ISO 14000 families a worldwide reputation are known as "generic management system standards". "Generic" means that the same standards can be applied to any organization, large or small, whatever its product - including whether its "product" is actually a service - in any sector of activity, and whether it is a business enterprise, a public administration, or a government department. "Management system" refers to what the organization does to manage its processes, or activities. "Generic" also signifies that no matter what the organization is or does, if it wants to establish a quality management system or an environmental management system, then such a

system has a number of essential features, which are spelled out in the relevant standards of the ISO 9000 or ISO 14000 families.

ISO 9000 is concerned with “quality management”. This means what the organization does to enhance customer satisfaction by meeting customer and applicable regulatory requirements and continually to improve its performance in this regard. ISO 14000 is primarily concerned with “environmental management”. This means what the organization does to minimize harmful effects on the environment caused by its activities, and continually to improve its environmental performance [1].

II.2.10. Conformity Assessment

At its simplest, “conformity assessment” means checking that products, materials, services, systems or people measure up to the specifications of a relevant standard. Today, many products require testing for conformance with specifications or compliance with safety, or other regulations before they can be put on many markets. Even simpler products may require supporting technical documentation that includes test data. With so much trade-taking place across borders, conformity assessment has become an important component of the world economy. Over the years, ISO has developed many of the standards against which products are assessed for conformity, as well as the standardized test methods that allow the meaningful comparison of test results so necessary for international trade. ISO itself does not carry out conformity assessment. However, in partnership with IEC (International Electrotechnical Commission), ISO develops ISO/IEC guides and standards to be used by organizations, which carry out conformity assessment activities. The voluntary criteria contained in these guides and standards represent an international consensus on what constitutes best practice. Their use contributes to the consistency and coherence of conformity assessment worldwide and so facilitates trade across borders [1].

II.2.11. Membership of ISO

Membership of ISO is open to national standards institutes most representative of standardization in their country (one member in each country). Full members,

known as “Member bodies”, each have one vote, whatever the size or strength of the economy of the country concerned. In addition, ISO has two categories of membership for countries, which do not yet have a fully developed national standards activity. They pay reduced membership fees. “Correspondent members” are entitled to participate in any policy or technical body as observers, with no voting rights. “Subscriber members” are institutes from countries with very small economies that nevertheless wish to maintain contact with international standardization.

Although individuals or enterprises are not eligible for membership, both have a range of opportunities for taking part in ISO’s work, or in contributing to the development of standards through the ISO member in their country. Individuals may be selected by member institutes to serve on national delegations participating in ISO technical committees, or may provide their input during the process of developing a national consensus for presentation by the delegation. International organizations and associations, both non-governmental and representing industry sectors, can apply for liaison status to a technical committee. They do not vote, but can participate in the debates and the development of consensus [1].

II.2.12. Development of Standards

Working through the ISO system, it is the sectors, which need the standards that are at the origin of their development. What happens is that the need for a standard is felt by an industry or business sector, which communicates the requirement to one of ISO’s national members. The latter then proposes the new work item to ISO as a whole. If accepted, the work item is assigned to an existing technical committee. Proposals may also be made to set up technical committees to cover new scopes of activity. In order to use resources most efficiently, ISO only launches the development of new standards for which there is clearly a market requirement.

The focus of the technical committees is necessarily specialized and specific. In addition, ISO has three general policy development committees and their job is to provide strategic guidance for the standards’ development work on cross-sectoral aspects. They are: CASCO (conformity assessment); COPOLCO (consumer policy),

and DEVCO (developing country matters). These committees help to ensure that the specific technical work is aligned with broader market and stakeholder group interests.

ISO standards are developed by technical committees comprising experts from the industrial, technical and business sectors which have asked for the standards, and which subsequently put them to use. These experts may be joined by others with relevant knowledge, such as representatives of government agencies, testing laboratories, consumer associations, environmentalists, academic circles and so on. The experts participate as national delegations, chosen by the ISO national member institute for the country concerned. These delegations are required to represent not just the views of the organizations in which their participating experts work, but of other stakeholders too. According to ISO rules, the member institute is expected to take account of the views of the range of parties interested in the standard under development and to present a consolidated, national consensus position to the technical committee.

The national delegations of experts of a technical committee meet to discuss, debate and argue until they reach consensus on a draft agreement. This is then circulated as a Draft International Standard (DIS) to ISO's membership as a whole for comment and balloting. Many members have public review procedures for making draft standards known and available to interested parties and to the general public. The ISO members then take account of any feedback they receive in formulating their position on the draft standard. If the voting is in favor, the document, with eventual modifications, is circulated to the ISO members as a Final Draft International Standard (FDIS). If that vote is positive, the document is then published as an International Standard.

Every working day of the year, an average of ten ISO meetings are taking place somewhere in the world. In between meetings, the experts continue the standards' development work by correspondence. Increasingly, their contacts are made by electronic means and some ISO technical bodies have already gone over entirely to electronic working, which speeds up the development of standards and reduces travel costs [1].

II.3. ISO 9001 2000 VERSUS ISO 9001 1994

II.3.1. New Standard and New Structure

In the past, ISO had three standards: ISO 9001:1994, ISO 9002:1994, and ISO 9003:1994. Now there's only one standard: ISO 9001:2000. ISO 9002 and ISO 9003 have been dropped [1] .

So, if a firm is currently ISO 9002:1994 or ISO 9003:1994 certified, the firm will now need to become ISO 9001:2000 certified. And if the firm is now ISO 9001 certified, it is going to have to update its quality system in order to meet the new ISO 9001:2000 requirements.

When ISO 9001:1994 and ISO 9001:2000 are compared it will be noticed that ISO has abandoned the 20-clause structure of the old standard. Instead of 20 sections, the new standard now has 5 sections.

ISO reorganized the ISO 9001 standard in order to create a more logical structure, and in order to make it more compatible with the ISO 14001 environmental management standard. While this reorganization is largely a cosmetic change, it could have some rather profound implications if the firm has organized its current quality manual around the old 20-part structure.

II.3.2. New Emphasis

In general, the new standard is more customer-oriented than the old standard. While the old standard was also oriented towards meeting customer requirements and achieving customer satisfaction, the new standard addresses this in much greater detail. In addition, it expects the firm to communicate with customers and to measure and monitor customer satisfaction.

The new standard also emphasizes the need to make improvements. While the old standard did implicitly expect organizations to make improvements, the new standard makes this explicit. Specifically, ISO 9001 now wants firms to evaluate the effectiveness and suitability of their quality management system, and to identify and implement systemic improvements.

II.3.3. New Definitions

In the past, organizations that wished to be certified were referred to as suppliers because they supplied products and services to customers. Since many people were confused by this usage, ISO has decided to use the word organization instead. Now the ISO standards focus on the organization, not the supplier.

The term supplier now refers to the organization's supplier. The new redefined term supplier replaces the old term subcontractor (which has now been dropped). While this may sound a bit confusing, this new usage simply reflects the way these words are normally used ^[4].

ISO now uses the phrase product realization. While this is a rather abstract concept, it is now central to ISO's approach. In fact, ISO devotes an entire section to this new concept (Section 7).

In order to grasp what it means you need to recognize that a product starts out as an idea. The idea is realized or actualized by following a set of product realization processes. Product realization refers to the interconnected processes that are used to bring products into being. In brief, when you start out with an idea and end up with a product, you've gone through the process of product realization.

II.3.4. New Requirements

The new ISO 9001:2000 standard introduces some new requirements and modifies some old ones. These requirements are summarized below.

- Communicate with customers (7.2.3).
- Identify customer requirements (5.2, 7.2.1).
- Meet customer requirements (5.2).
- Monitor and measure customer satisfaction (8.2.1).
- Meet regulatory requirements (5.1).
- Meet statutory requirements (5.1).
- Support internal communication (5.5.3).
- Provide quality infrastructure (6.3).
- Provide a quality work environment (6.4).
- Evaluate the effectiveness of training (6.2.2).
- Monitor and measure processes (8.2.3).
- Evaluate the suitability of quality management system (8.4).

- Evaluate the effectiveness of quality management system (8.4).
- Identify quality management system improvements (5.1, 8.4).
- Improve quality management system (5.1, 8.5) [23].

II.3.5. New Flexibility

Under the new ISO 9001:2000 standard, you may ignore or exclude some requirements. Requirements that may be ignored under special circumstances are known as exclusions. According to ISO, you may ignore or exclude any of the requirements found in Section 7 Product Realization as long as you meet certain conditions.

You may exclude a Section 7 requirement if you cannot apply it. More precisely, you may exclude or ignore a requirement if:

- You cannot apply it because of the nature of your organization, or
- You cannot apply it because of the nature of your products or services

However, you may not exclude or ignore Section 7 requirements if doing so will compromise your ability or willingness to meet the requirements set by customers and regulators.

This permissible exclusion clause is a very important improvement. It's important because it makes implementation more flexible and conformance less rigid. Because of this significant innovation, you're more likely to end up with a quality management system that not only complies with ISO's standards but also meets your organization's unique needs.

This new, more flexible, approach is further demonstrated in another way. When you study the new ISO 9001 standard, you'll notice that it is less prescriptive than the old standard. In general, the new standard tells you what to do not how to do it.

This is particularly evident when you look at how many times procedures are required. When you compare the old and the new standard, you'll notice that procedures are much less often required by the new standard. This more flexible approach gives you more freedom to decide how you're going to meet the requirements. In general, this should make it easier for you to develop a more suitable and effective quality management system.

II.3.7. New Approach

In order to understand ISO 9001:2000 at a deeper level, you need to recognize that ISO uses a process approach to quality management. While the process approach is not new, the increased emphasis ISO now gives to it is new. It is now central to the way ISO thinks about quality management systems.

According to this approach, a quality management system can be thought of as a single large process that uses many inputs to generate many outputs. This large process is, in turn, made up of many smaller processes. Each of these processes uses inputs from other processes to generate outputs that are used by still other processes.

A detailed analysis of the Standard reveals that an ISO 9001:2000 Quality Management System is made up of at least 21 processes (22 if you recognize that the Quality Management System as a whole is also a process). These 21 processes are listed below:

1. Quality Management Process
2. Resource Management Process
3. Regulatory Research Process
4. Market Research Process
5. Product Design Process
6. Purchasing Process
7. Production Process
8. Service Provision Process
9. Product Protection Process
10. Customer Needs Assessment Process
11. Customer Communications Process
12. Internal Communications Process
13. Document Control Process
14. Record Keeping Process
15. Planning Process
16. Training Process
17. Internal Audit Process
18. Management Review Process
19. Monitoring and Measuring Process
20. Nonconformance Management Process

21. Continual Improvement Process

In order to develop a quality management system that meets the new ISO 9001:2000 standard, you must create or modify each of the above processes. You must:

1. Design each process.
2. Document each process.
3. Implement each process.
4. Support each process.
5. Monitor each process.
6. Control each process.
7. Improve each process.

Each process uses inputs to generate outputs, and all of these processes are interconnected using these input-output relationships. The output from one process becomes the input for other processes. Because of this, inputs and outputs are really the same thing.

In summary, an ISO 9001:2000 Quality Management System is made up of many processes, and these processes are glued together by means of many input-output relationships. These input-output relationships turn a simple list of processes into an integrated system. Without these input-output relationships, you wouldn't have a Quality Management System.

II.4. ISO'S PROCESS APPROACH

Quality Management System Development Plan uses a process approach. A process approach is used, not only because it makes good sense to do so, but also because ISO has made it mandatory. Clause 4.1 of ISO 9001 2000 makes it very clear that organizations must identify and manage the processes that make up their quality management systems.

The process approach is a management strategy. When managers use a process approach, it means that they manage the processes that make up their organization, the interaction between these processes, and the inputs and outputs that glue these processes together.

A process uses inputs to generate outputs. Or, more precisely, a process is an integrated set of activities that uses resources to transform inputs into outputs. A system exists whenever several processes are interconnected using such input-output relationships. Processes are interconnected because the output from one process becomes the input for another process. In effect, processes are “glued” together by means of such input output relationships. And because the output of one process becomes the input of another process, inputs and outputs are really the same thing.

A quality management system is a network of processes, and a process is made up of people, work, activities, tasks, records, documents, forms, resources, rules, regulations, reports, materials, supplies, tools, equipment, and so on - all the things that are needed to transform inputs into outputs. In general, a quality system includes all the things that are used to regulate, control, and improve the quality of products and services.

Since the process approach is now central to ISO’s approach, you must identify all the processes that make up a complete ISO 9001 2000 Quality Management System. The following list shows 22 processes that can be identified:

1. Quality Management Process
2. Resource Management Process
3. Regulatory Research Process
4. Market Research Process
5. Product Design Process
6. Purchasing Process
7. Production Process
8. Service Provision Process
9. Product Protection Process
10. Customer Needs Assessment
11. Customer Communications Process
12. Internal Communications Process
13. Document Control Process

14. Record Keeping Process
15. Planning Process
16. Training Process
17. Internal Audit Process
18. Management Review Process
19. Monitoring and Measuring Process
20. Nonconformance Management Process
21. Continual Improvement Process
22. General Systemic Process [23]

At an abstract level, these processes can be diagrammed in the following way. The diagram below shows several processes interconnected using many lines. These lines represent inputs and outputs.

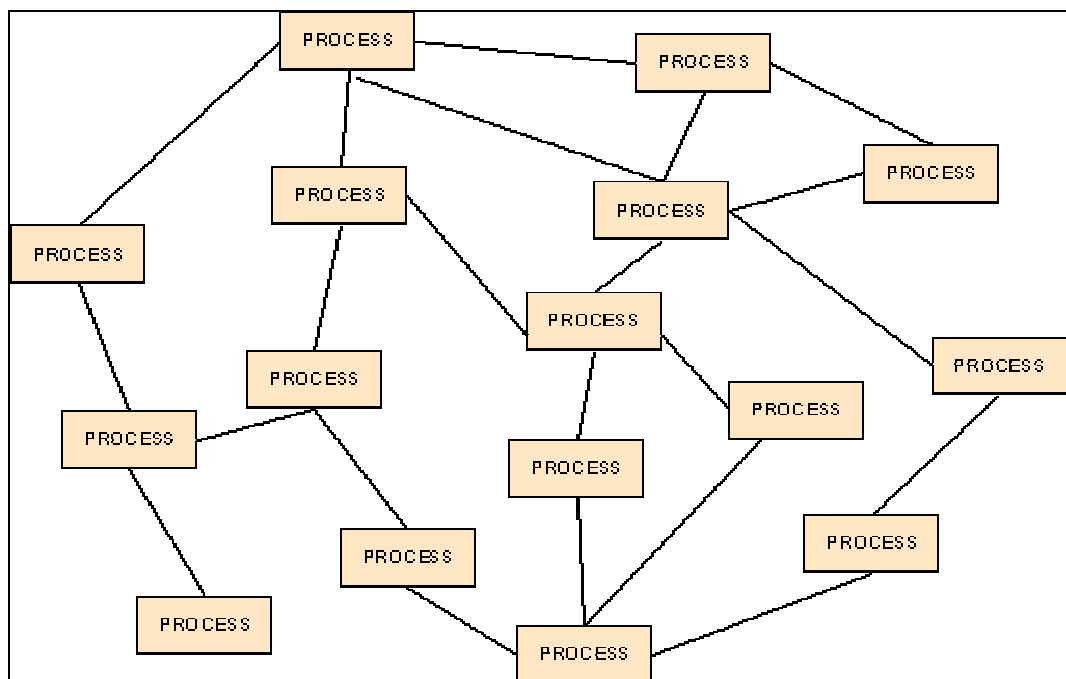


Figure II.1: Simple Process Diagram

As mentioned earlier, inputs and outputs are really the same thing. This is because the output of one process becomes the input of another process. For this reason inputs and outputs can be presented together in one list. The following kinds of inputs/outputs connect the processes that make up a quality management system:

- Products
- Services
- Information
- Documents
- Reports
- Records
- Results
- Needs
- Data
- Expectations
- Requirements
- Complaints
- Comments
- Feedback
- Resources
- Measurements
- Authorizations
- Decisions
- Plans
- Ideas
- Solutions
- Proposals
- Instructions

In summary, an ISO 9001:2000 quality management system is made up of many processes, and these processes are glued together by means of many input-output relationships. Such input-output relationships turn a loose network of

processes into an integrated system. Without such input-output relationships, you wouldn't have an integrated quality management system.

When you think about all the processes that make up a quality management system, and then think about the many input-output relationships that “glue” these processes together, you soon realize how complex such a system is. Because of this, you may find it difficult to create a single map or diagram of your entire quality management system. There are just too many processes and too many input-output relationships. As the first diagram above shows, a single map or diagram may provide a general overview, but its usefulness will be limited.

For this reason, it is suggested that you diagram one process at a time using a single flowchart on a single page (as shown in the Figure II.2 below). This will allow you to specify the most important input-output relationships without getting buried in complexity. Figure II.2 below shows, in general terms, how this could be done.

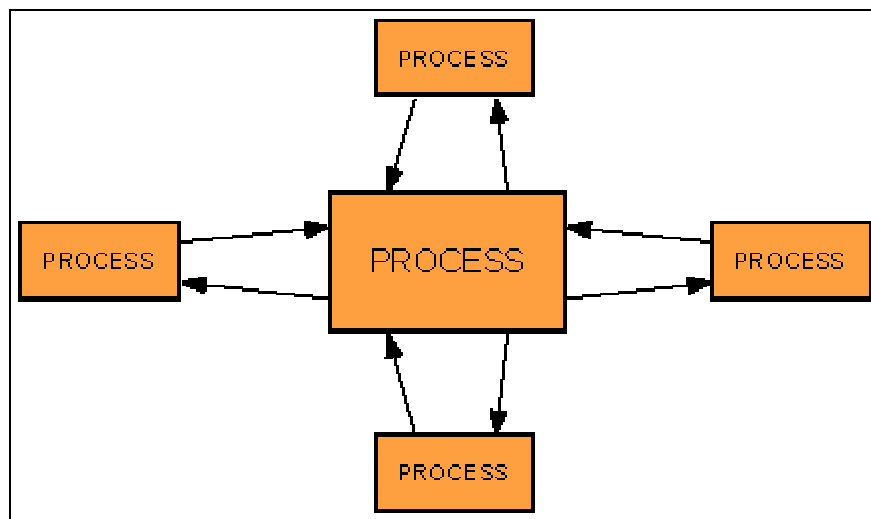


Figure II.2: Flowchart Diagram for Processes

The box in the center of the above diagram is the process you want to focus on. The surrounding processes provide inputs to the central process and receive outputs from it. The above diagram shows that an input-output relationship is usually a two-way street. Inputs go one way and outputs go the other way. Define your inputs and outputs by labeling the arrows that connect your processes.

Section 4.2.2 of ISO 9001:2000 expects you to develop a quality manual according to this section, your quality manual should:

- Describe how your quality system processes interact.

- Define the scope of your quality management system.
- Explain any reductions in the scope of your system.
- Justify all exclusions (reductions in scope).
- Document your procedures or refer to them.

Many people simply copy the ISO 9001 standard and call it a quality manual. If you plan to follow this approach, please reconsider. It's pointless, and may violate ISO's copyright. But more importantly, the ISO 9001 standard doesn't want you to do it. What ISO does want you to do is comply with section 4.2.2.

Notice also that a quality manual is not a quality system. A quality manual is just a document, while a quality system is a network of real processes. Your quality manual is supposed to document your quality system; it's not supposed to be your system. Your manual is not your system. They're two different things. Your quality manual is all about paperwork, while your quality system is a web of real processes.

If you use process approach, your quality manual should be short. Simply describe how your quality system processes interact using the above mapping methods. Once you've done this, all you need to do is define the scope (focus) of your quality management system (including any reductions in scope) and the procedures that regulate how it functions.

Regarding procedures, it is suggested that you define them in a separate document, and simply refer to them within your quality manual. If you use this approach, updates to either your manual or your procedures should be much easier to manage.

It is also suggested that you develop a procedure for every process. Every process ought to have a documented procedure that describes the process, and governs and controls how it is carried out. Procedures can be lengthy documents full of detailed text, or they can be one-page flow diagrams. Just make sure that it meets your organization's needs and ISO's requirements.

Based on the above discussion, you will have three different sets of flowcharts if you decide to use diagrams to document your quality management system. You will have a single systemic flowchart, some process flowcharts, and several procedural flowcharts:

1. Develop a single systemic flowchart for your quality management system as a whole. While such a document will be rather abstract, it will help show how your processes are interrelated and integrated (see Figure II.1).

2. Develop one flowchart for each process and use it to describe how it interacts with other processes using input-output arrows (see Figure II.2). This set of process flowcharts will describe how your processes interact.

3. Develop one flowchart for each process and use it to describe how the process should be performed (see Figure II.3). This set of flowcharts will make up the procedures that control how processes should be performed. Such procedural flowcharts usually specify a start and stop point with actions (tasks or steps) and decision points in between.

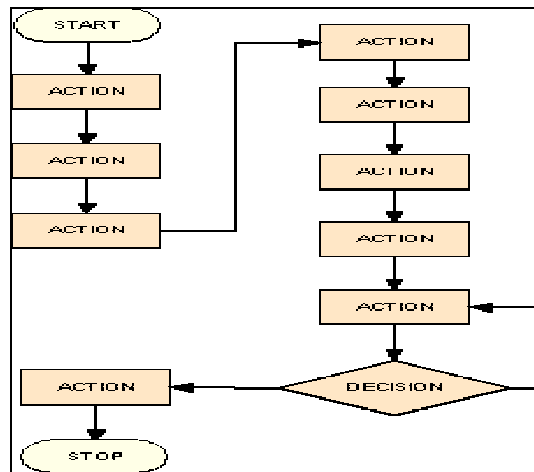


Figure II.3: Detailed Flowchart Diagram for Processes

II.5. ISO IEC 90003 2004

II.5.1. Introduction to ISO IEC 90003 2004

ISO IEC 90003 2004 is a Quality Management Standard for software products and related services.

The new ISO IEC 90003 2004 standard was published on February 15, 2004. It replaces the old ISO 9000-3 1997 software standard, which is now obsolete.

ISO/IEC 90003:2004 was developed by ISO/IEC JTC 1, SC 7(Joint Technical Committee 1, Subcommittee 7). JTC 1 is responsible for all kinds of information technology standards while SC 7 is specifically responsible for the development of all software and system engineering standards [24].

II.5.2. ISO 90003 versus ISO 9000-3

ISO IEC 90003:2004 was officially published on February 15, 2004. This new standard cancels and replaces the old ISO 9000-3:1997 software standard. The old ISO 9000-3 standard explained how ISO 9001:1994 could be applied to computer software. Similarly, the new ISO 90003 standard explains how ISO 9001:2000 can be applied to computer software. Since ISO 9000-3 was designed to be used with the old ISO 9001:1994 standard, it had to be updated to make it compatible with the new ISO 9001:2000 standard [24].

II.5.3. ISO 90003 and ISO 9001

ISO IEC 90003:2004 is based on the ISO 9001:2000 quality management standard. Both standards are organized in the same way and use basically the same numbering system. The following equation summarizes how ISO IEC 90003:2004 and ISO 9001:2000 are related:

- $\text{ISO 90003} = \text{ISO 9001} + \text{ADVICE ON HOW TO APPLY ISO 9001}$

ISO IEC 90003 2004 is really nothing more than ISO 9001 2000 applied to computer software and related services. It doesn't add to or change the ISO 9001 requirements in any way, it just explains and describes how you can meet these requirements if you're in the software business [24].

II.5.4. Requirements and Guidelines

In general, ISO IEC 90003 is made up of two kinds of clauses: requirements and guidelines. Requirements are things you must do if you wish to become certified. Requirements come directly from ISO 9001 without modification while guidelines are unique to the ISO 90003 standard. The ISO 90003 standard includes all ISO 9001 requirements plus a set of guidelines that explain how the ISO 9001 requirements can be applied to computer software and related services.

ISO IEC 90003 2004 further distinguishes between two types of guidelines: recommendations and suggestions. Recommendations are things you should do to meet the ISO 9001 requirements, while suggestions are things you may do within the limits set by the ISO 9001 standard. Suggestions are things that are permissible or allowed within the constraints imposed by ISO 9001.

These distinctions are summarized below:

- ISO 9001:2000 Requirements (shall statements)
- ISO IEC 90003:2004 Guidelines
 - Recommendations (should statements)
 - Suggestions (may statements) [24]

II.5.5. How to Use ISO IEC 90003

Use the ISO IEC 90003 guidelines to help you understand how the ISO 9001 requirements can be met in a computer software environment. The ISO 90003 guidelines try to explain how the ISO 9001 requirements can be met if your organization purchases, develops, operates, maintains, or supplies computer software and delivers related support services.

ISO 90003 may be applied to software in the following circumstances:

- When the software is a product available for the market place.
- When the software is used to support the processes of an organization.
- When the software is part of a commercial contract with another organization.
- When the software is related to software services.
- When the software is embedded in a hardware product.

ISO IEC 90003 2004 is not supposed to be used as a set of criteria against which software oriented quality management systems are to be assessed for certification (registration) purposes. It is not a certification standard. Instead, ISO 90003 is used to develop an ISO 9001 2000 quality management system that can be used to apply for an ISO 9001 certificate (not an ISO 90003 certificate) [24].

CHAPTER III

THESIS STUDIES

III.1. INTRODUCTION

There are only 44 software companies with ISO 9001:2000 Quality Management System Certificate in Turkey. Table 1 shows the list of the firms;

Table V.1: List of Software Firms in Turkey with ISO 9001:2000 Certificate [20].

Software Firm
1 1.NCİ HAVA İKMAL BAKIM MERKEZİ KOMUTANLIĞI
2 HOBİM BİLGİ İŞLEM HİZMETLERİ A.Ş.
3 EŞKOM BİLGİSAYAR SAN. VE TİC. A.Ş.
4 PDI-ERKOM BİLGİSAYAR HİZM. VE DIŞ TİC. A.Ş
5 MİLSOFT YAZILIM TEKNOLOJİLERİ A.Ş.
6 TÜBİTAK - SAGE (SAVUNMA SANAYİİ ARAŞTIRMA VE GELİŞTİRME ENSTİTÜSÜ)
7 HAVELSAN HAVA ELEKTRONİK SANAYİ A.Ş
8 ALTAY KOLLEKTİF ŞTİ. - MURAD DURAL VE ORTAĞI
9 MİKES MİKRODALGA ELEKTRONİK SİSTEMLER SAN. VE TİC. A.Ş
10 METEKSAN SİSTEM VE BİLGİSAYAR TEKNOLOJİLERİ A.Ş.
11 SIEMENS BUSINESS SERVICES SİSTEM HİZMETLERİ A.Ş.
12 ÇÖZÜM BİLGİSAYAR SATICILIĞI PROGRAMCILIĞI TİC. VE SAN. LTD. ŞTİ.
13 VEMUS ENDÜSTRİYEL ELEKTRONİK SAN. VE TİC. LTD. ŞTİ.
14 ELSAN BİLGİSAYAR SİSTEMLERİ SAN. TİC. A.Ş.
ALFABİM BİLGİSAYAR SİSTEMLERİ YAZILIM DONANIM İŞLETİM SAN.TİC. A.Ş.-
15 BURSA ŞUBESİ
16 STM SAVUNMA TEKNOLOJİLERİ MÜH.VETİC.A.Ş.
17 BİMSA ULUSLARARASI İŞ BİLGİ VE YÖNETİM SİSTEMLERİ A.Ş.
18 DOST BİLİŞİM TEKNOLOJİLERİ LTD. ŞTİ.

- BİLGİN İNŞAAT ELEKTRİK OTOMOTİV VERİ TOPLAMA HİZMETLERİ SAN. VE TİC.
19 LTD.ŞTİ.
ELSAN ELEKTRONİK BİLGİSAYAR ELEKTRİK VE VERİ TOPLAMA HİZ. SAN. VE TİC.
20 A.Ş.
21 AS TEKNİK BÜRO MAKİNALARI SAN. VE DİŞ TİC. LTD. ŞTİ.
22 EKSPA BİLGİSAYAR PAZARLAMA VE TİCARET A.Ş.
23 TPAO BİLGİ TEKNOLOJİLERİ GRUBU
ALP SOSYAL HİZMETLER İNŞ. DAY. TÜK. MAL. GIDA TEM. MAD. SAN. VE TİC. LTD.
24 ŞTİ.
25 4S BİLGİSAYAR İTHALAT İHRACAAT YAZILIM DANIŞMANLIK TİC. LTD. ŞTİ.
26 MEGA BİLGİSAYAR EVİ - TAMER BAŞARAN
27 İMAJ DİZAYN STÜDYO TANITIM VE BİLİŞİM SAN. VE TİC. A.Ş.
28 BELBİM İSTANBUL BELEDİYELERİ BİLGİ İŞLEM SAN. VE TİC. A.Ş.
29 SİMETRİ YAZILIM TİC. LTD. ŞTİ.
30 İVME ELEKTRONİK MEKANİK END.OTOMASYON SİS.SAN.VE TİC.LTD.ŞTİ.
31 ENTEGRE ENFORMASYON SİSTEMLERİ LTD. ŞTİ.
32 EĞEBİMTES BİLGİ İŞLEM MAKİNALARI TEKN. SERV. SAN. VE TİC. LTD. ŞTİ.
33 MİKRO BİLGİ KAYIT VE DAĞITIM A.Ş.
34 BOTT BİLGİ SİSTEMLERİ SAN.TİC.LTD.ŞTİ.
35 BİLGİ GRUBU YAZILIM ARAŞTIRMA EĞİTİM DANIŞMANLIK LTD. ŞTİ.
36 USTA YAZILIM A.Ş.
37 BİSAY BİLGİ TEKNOLOJİLERİ MÜHENDİSLİK VE TİCARET LTD.ŞTİ.
38 İPEK BİLGİSAYAR END. VE OFİS OTOM. SİST. SAN. VE TİC. LTD. ŞTİ.

39 HAVELSAN EHSİM HAVA ELEKTRONİK HARP SİSTEMLERİ MÜHENDİSLİK TİC. A.Ş.
40 ÜNİVERSAL BİLGİ TEKNOLOJİLERİ LTD. ŞTİ.
41 DATA DISPLAY TEKNOLOJİ ELEKTRONİK SAN. VE DİŞ TİC. LTD. ŞTİ.
42 BİLDEM BİLGİSAYAR DESTEKLİ EĞT. TİC. VE DANŞ. HİZM.LTD.ŞTİ.
43 FONET BİLGİSAYAR YAZILIM SAN. VE TİC. LTD. ŞTİ.
44 KEYNET BİLGİSAYAR VE BÜRO MAKİNALARI TİC. VE SAN. A.Ş.

The main problem getting ISO 9001:2000 Quality Management System Certificate is the absence of a roadmap for getting the certificate. Also documentation preparation takes long time and it is hard to prepare the procedures and forms. In appendix, a sample quality manual, forms, flowcharts and procedure documentation are supplied. These forms can be used as a template, in order to ease the documentation process and in order to give idea about how they may look.

The purposes of this study are to prepare a road-map for software firms about the implementation of ISO 9001:2000 Quality Management Systems and to offer guidelines order to improve the overall quality of the software and processes.

III.2. GUIDELINES FOR BETTER SOFTWARE QUALITY

Quality software is reasonably bug-free, delivered on time and within budget, meets requirements and/or expectations, and is maintainable. However, quality is obviously a subjective term. It will depend on who the ‘customer’ is and their overall influence in the scheme of things. A wide-angle view of the ‘customers’ of a software development project might include end-users, customer acceptance testers, customer contract officers, customer management, the development organization’s management/accountants/testers/salespeople, future software maintenance engineers, stockholders, magazine columnists, etc. Each type of ‘customer’ will have their own slant on ‘quality’ - the accounting department might define quality in terms of profits while an end-user might define quality as user-friendly and bug-free. Below there are some definitions and frequently asked questions about software quality assurance and software quality [30].

III.2.1. ‘Software Quality Assurance’ and ‘Software Testing’

Software quality assurance (QA) involves the entire software development process, monitoring and improving the process, making sure that any agreed-upon standards and procedures are followed, and ensuring that problems are found and dealt with. It is oriented to ‘prevention’.

Testing involves operation of a system or application under controlled conditions and evaluating the results (e.g., ‘if the user is in interface A of the application while using hardware B, and does C, then D should happen’). The controlled conditions should include both normal and abnormal conditions. Testing should intentionally attempt to make things go wrong to determine if things happen when they shouldn’t or things don’t happen when they should. It is oriented to ‘detection’.

Organizations vary considerably in how they assign responsibility for QA and testing. Sometimes they’re the combined responsibility of one group or individual. Also common are project teams that include a mix of testers and developers who work closely together, with overall QA processes monitored by project managers. It

will depend on what best fits an organization's size and business structure. While all projects will benefit from testing, some projects may not require independent test staff to succeed [30].

III.2.2. Test Staff

The test staff need depends on the size and context of the project, the risks, the development methodology, the skill and experience of the developers, and other factors. For instance, if the project is a short-term, small, low risk project, with highly experienced programmers utilizing thorough unit testing or test-first development, then test engineers may not be required for the project to succeed.

In some cases an information technology (IT) organization may be too small or new to have a testing staff even if the situation calls for it. In these circumstances it may be appropriate to instead use contractors or outsourcing, or adjust the project management and development approach (by switching to more senior developers and agile test-first development, for example). Inexperienced managers sometimes gamble on the success of a project by skipping through testing or having programmers do post-development functional testing of their own work, a decidedly high risk gamble.

For non-trivial-size projects or projects with non-trivial risks, a testing staff is usually necessary. As in any business, the use of personnel with specialized skills enhances an organization's ability to be successful in large, complex, or difficult tasks. It allows for both a) deeper and stronger skills and b) the contribution of differing perspectives. For example, programmers typically have the perspective of 'what are the technical issues in making this functionality work?'. A test engineer typically has the perspective of 'what might go wrong with this functionality, and how can we ensure it meets expectations?'. Technical people who can be highly effective in approaching tasks from both of those perspectives are rare, which is why, sooner or later, organizations bring in test specialists [30].

III.2.3. Reasons of Bugs

- Miscommunication or no communication - as to specifics of what an application should or shouldn't do (the application's requirements).

- Software complexity - the complexity of current software applications can be difficult to comprehend for anyone without experience in modern-day software development. Multi-tiered applications, client-server and distributed applications, data communications, enormous relational databases, and sheer size of applications have all contributed to the exponential growth in software/system complexity.
- Programming errors - programmers, like anyone else, can make mistakes.
- Changing requirements (whether documented or undocumented) - If there are many minor changes or any major changes, known and unknown dependencies among parts of the project are likely to interact and cause problems, and the complexity of coordinating changes may result in errors.
- Egos - people have some egos.
- If there are too many unrealistic 'no problems', the result is bugs.
- Poorly documented code – it is hard to maintain and modify code that is badly written or poorly documented; the result is bugs. In many organizations management provides no incentive for programmers to document their code or write clear, understandable, maintainable code. In fact, it's usually the opposite: they get points mostly for quickly turning out code, and there's job security if nobody else can understand it ('if it was hard to write, it should be hard to read').
- software development tools - visual tools, class libraries, compilers, scripting tools, etc. often introduce their own bugs or are poorly documented, resulting in added bugs [30].

III.2.4. Introducing Software QA Processes in an Existing Organization

- A lot depends on the size of the organization and the risks involved. For large organizations with high-risk (in terms of lives or property) projects, serious management is required and a formalized QA process is necessary.
- Where the risk is lower, management and organizational buy-in and QA implementation may be a slower, step-at-a-time process. QA processes should be balanced with productivity so as to keep bureaucracy from getting out of hand.

- For small groups or projects, a more ad-hoc process may be appropriate, depending on the type of customers and projects. A lot will depend on team leads or managers, feedback to developers, and ensuring adequate communications among customers, managers, developers, and testers.
- The most value for effort will often be in (a) requirements management processes, with a goal of clear, complete, testable requirement specifications embodied in requirements or design documentation, or in agile type environments extensive continuous coordination with end-users, (b) design inspections and code inspections, and (c) retrospectives.
- Other possibilities include incremental self-managed team approaches such as ‘Kaizen’ methods of continuous process improvement, the Deming-Shewhart Plan-Do-Check-Act cycle, and others [30].

III.2.5. Verification ,Validation and Inspection

Verification typically involves reviews and meetings to evaluate documents, plans, code, requirements, and specifications. This can be done with checklists, issues lists, walkthroughs, and inspection meetings. Validation typically involves actual testing and takes place after verifications are completed.

A ‘walkthrough’ is an informal meeting for evaluation or informational purposes. Little or no preparation is usually required.

An inspection is more formalized than a ‘walkthrough’, typically with 3 to 8 people including a moderator, reader, and a recorder to take notes. The subject of the inspection is typically a document such as a requirements spec or a test plan, and the purpose is to find problems and see what’s missing, not to fix anything. Attendees should prepare for this type of meeting by reading through the document; most problems will be found during this preparation. The result of the inspection meeting should be a written report. Thorough preparation for inspections is difficult, painstaking work, but is one of the most cost effective methods of ensuring quality. Employees who are most skilled at inspections are like the ‘eldest brother’ in the parable in ‘Why is it often hard for organizations to get serious about quality assurance?’. Their skill may have low visibility but they are extremely valuable to

any software development organization, since bug prevention is far more cost-effective than bug detection [30].

III.2.6. Kinds of Testing that should be Considered

- Black box testing - not based on any knowledge of internal design or code. Tests are based on requirements and functionality.
- White box testing - based on knowledge of the internal logic of an application's code. Tests are based on coverage of code statements, branches, paths, and conditions.
- Unit testing - the most 'micro' scale of testing; to test particular functions or code modules. Typically done by the programmer and not by testers, as it requires detailed knowledge of the internal program design and code. Not always easily done unless the application has a well-designed architecture with tight code; may require developing test driver modules or test harnesses.
- Incremental integration testing - continuous testing of an application as new functionality is added; requires that various aspects of an application's functionality be independent enough to work separately before all parts of the program are completed, or that test drivers be developed as needed; done by programmers or by testers.
- Integration testing - testing of combined parts of an application to determine if they function together correctly. The 'parts' can be code modules, individual applications, client and server applications on a network, etc. This type of testing is especially relevant to client/server and distributed systems.
- Functional testing - black box type testing geared to functional requirements of an application; this type of testing should be done by testers. This doesn't mean that the programmers shouldn't check that their code works before releasing it (which of course applies to any stage of testing.)
- System testing - black box type testing that is based on overall requirements specifications; covers all combined parts of a system.
- End-to-end testing - similar to system testing; the 'macro' end of the test scale; involves testing of a complete application environment in a situation that mimics real-world use, such as interacting with a database, using network communications, or interacting with other hardware, applications, or systems if appropriate.

- Sanity testing or smoke testing - typically an initial testing effort to determine if a new software version is performing well enough to accept it for a major testing effort. For example, if the new software is crashing systems every 5 minutes, bogging down systems to a crawl, or corrupting databases, the software may not be in a 'sane' enough condition to warrant further testing in its current state.
- Regression testing - re-testing after fixes or modifications of the software or its environment. It can be difficult to determine how much re-testing is needed, especially near the end of the development cycle. Automated testing tools can be especially useful for this type of testing.
- Acceptance testing - final testing based on specifications of the end-user or customer, or based on use by end-users/customers over some limited period of time.
- Load testing - testing an application under heavy loads, such as testing of a web site under a range of loads to determine at what point the system's response time degrades or fails.
- Stress testing - term often used interchangeably with 'load' and 'performance' testing. Also used to describe such tests as system functional testing while under unusually heavy loads, heavy repetition of certain actions or inputs, input of large numerical values, large complex queries to a database system, etc.
- Performance testing - term often used interchangeably with 'stress' and 'load' testing. Ideally 'performance' testing (and any other 'type' of testing) is defined in requirements documentation or QA or Test Plans.
- Usability testing - testing for 'user-friendliness'. Clearly this is subjective, and will depend on the targeted end-user or customer. User interviews, surveys, video recording of user sessions, and other techniques can be used. Programmers and testers are usually not appropriate as usability testers.
- Install/uninstall testing - testing of full, partial, or upgrade install/uninstall processes.
- Recovery testing - testing how well a system recovers from crashes, hardware failures, or other problems.
- Fail over testing - typically used interchangeably with 'recovery testing'

- Security testing - testing how well the system protects against unauthorized internal or external access, willful damage, etc; may require sophisticated testing techniques.
- Compatibility testing - testing how well software performs in a particular hardware/software/operating system/network/etc. environment.
- Exploratory testing - often taken to mean a creative, informal software test that is not based on formal test plans or test cases; testers may be learning the software as they test it.
- Ad-hoc testing - similar to exploratory testing, but often taken to mean that the testers have significant understanding of the software before testing it.
- Context-driven testing - testing driven by an understanding of the environment, culture, and intended use of software. For example, the testing approach for life-critical medical equipment software would be completely different than that for a low-cost computer game.
- User acceptance testing - determining if software is satisfactory to an end-user or customer.
- Comparison testing - comparing software weaknesses and strengths to competing products.
- Alpha testing - testing of an application when development is nearing completion; minor design changes may still be made as a result of such testing. Typically done by end-users or others, not by programmers or testers.
- Beta testing - testing when development and testing are essentially completed and final bugs and problems need to be found before final release. Typically done by end-users or others, not by programmers or testers.
- Mutation testing - a method for determining if a set of test data or test cases is useful, by deliberately introducing various code changes ('bugs') and retesting with the original test data/cases to determine if the 'bugs' are detected. Proper implementation requires large computational resources [29].

III.2.7. Five Common Problems in the Software Development Process

- Poor requirements - if requirements are unclear, incomplete, too general, and not testable, there will be problems.

- Unrealistic schedule - if too much work is crammed in too little time, problems are inevitable.
- Inadequate testing - no one will know whether or not the program is any good until the customer complains or systems crash.
- Futurities - requests on new features after development is underway; extremely common.
- Miscommunication - if developers don't know what's needed or customers have erroneous expectations, problems are guaranteed [30].

III.2.8. Five Common Solutions to Software Development Problems

- Solid requirements - clear, complete, detailed, cohesive, attainable, testable requirements that are agreed to by all players. Use prototypes to help nail down requirements. In agile type environments, continuous close coordination with customers/end-users is necessary.
- Realistic schedules - allow adequate time for planning, design, testing, bug fixing, re-testing, changes, and documentation; personnel should be able to complete the project without being tired very much.
- Adequate testing - start testing early on, re-test after fixes or changes, plan for adequate time for testing and bug fixing. 'Early' testing ideally includes unit testing by developers and built-in testing and diagnostic capabilities.
- Stick to initial requirements as much as possible - be prepared to defend against excessive changes and additions once development has begun, and be prepared to explain consequences. If changes are necessary, they should be adequately reflected in related schedule changes. If possible, work closely with customers/end-users to manage expectations. This will provide them a higher comfort level with their requirements decisions and minimize excessive changes later on.
- Communication - require walkthroughs and inspections when appropriate; make extensive use of group communication tools ; groupware, bug-tracking tools and change management tools, intranet capabilities, etc.; insure that information/documentation is available and up-to-date preferably electronic, not paper; promote teamwork and cooperation; use prototypes and/or

continuous communication with end-users if possible to clarify expectations [30].

III.2.9. ‘Good code’ and ‘Good design’

‘Good code’ is code that works, is bug free, and is readable and maintainable. Some organizations have coding ‘standards’ that all developers are supposed to adhere to, but everyone has different ideas about what’s best, or what is too many or too few rules. It should be kept in mind that excessive use of standards and rules can stifle productivity and creativity

‘Design’ could refer to many things, but often refers to ‘functional design’ or ‘internal design’. Good internal design is indicated by software code whose overall structure is clear, understandable, easily modifiable, and maintainable; is robust with sufficient error handling and status logging capability; and works correctly when implemented. Good functional design is indicated by an application whose functionality can be traced back to customer and end-user requirements. For programs that have a user interface, it’s often a good idea to assume that the end user will have little computer knowledge and may not read a user manual or even the on-line help; some common rules-of-thumb include:

- the program should act in a way that least surprises the user
- it should always be evident to the user what can be done next and how to exit
- the program shouldn’t let the users do something stupid without warning them [30].

III.2.10. SEI, CMM, CMMI, ISO, IEEE and ANSI

- **SEI (Software Engineering Institute):** SEI is at Carnegie-Mellon University; initiated by the U.S. Defense Department to help improve software development processes [25].
- **CMM (Capability Maturity Model):** CMM is now called the CMMI (‘Capability Maturity Model Integration’), developed by the SEI. It’s a model of 5 levels of process ‘maturity’ that determine effectiveness in delivering quality software. It is used in large organizations such as large U.S. Defense Department contractors. However, many of the QA processes involved are

appropriate to any organization, and if reasonably applied can be helpful. Organizations can receive CMMI ratings by undergoing assessments by qualified auditors.

Level 1 : This level is characterized by chaos, periodic panics, and big efforts required by individuals to successfully complete projects. Few if any processes in place; successes may not be repeatable.

Level 2 : Software project tracking, requirements management, realistic planning, and configuration management processes are in place; successful practices can be repeated.

Level 3 : Standard software development and maintenance processes are integrated throughout an organization; a Software Engineering Process Group is in place to oversee software processes, and training programs are used to ensure understanding and compliance.

Level 4 : Metrics are used to track productivity, processes, and products. Project performance is predictable, and quality is consistently high.

Level 5 : The focus is on continuous process improvement. The impact of new processes and technologies can be predicted and effectively implemented when required [26].

- **ISO :** The ISO 9001:2000 standard (which replaces the previous standard of 1994) concerns quality systems that are assessed by outside auditors, and it applies to many kinds of production and manufacturing organizations, not just software. It covers documentation, design, development, production, testing, installation, servicing, and other processes. The full set of standards consists of: (a) ISO 9001:2000 - Quality Management Systems: Requirements; (b) ISO9000-2000 - Quality Management Systems: Fundamentals and Vocabulary; (c) ISO 9004-2000 - Quality Management Systems: Guidelines for Performance Improvements. To be ISO 9001 certified, a third-party auditor assesses an organization, and certification is typically good for about 3 years, after which a complete reassessment is required. Note that ISO certification does not necessarily indicate quality products, it indicates only that documented processes are followed [1].

- **IEEE (Institute of Electrical and Electronics Engineers):** IEEE creates standards such as 'IEEE Standard for Software Test Documentation'

(IEEE/ANSI Standard 829), ‘IEEE Standard of Software Unit Testing (IEEE/ANSI Standard 1008), ‘IEEE Standard for Software Quality Assurance Plans’ (IEEE/ANSI Standard 730), and others [27].

- **ANSI (American National Standards Institute):** ANSI is the primary industrial standards body in the U.S.; publishes some software-related standards in conjunction with the IEEE and ASQ (American Society for Quality) [28].

III.2.11. Software Life Cycle

The life cycle begins when an application is first conceived and ends when it is no longer in use. It includes aspects such as initial concept, requirements analysis, functional design, internal design, documentation planning, test planning, coding, document preparation, integration, testing, maintenance, updates, retesting, phase-out, and other aspects [30].

III.2.12. What Makes a Good Software Test Engineer?

A good test engineer has a ‘test to break’ attitude, an ability to take the point of view of the customer, a strong desire for quality, and an attention to detail. Tact and diplomacy are useful in maintaining a cooperative relationship with developers, and an ability to communicate with both technical (developers) and non-technical (customers, management) people is useful. Previous software development experience can be helpful as it provides a deeper understanding of the software development process, gives the tester an appreciation for the developers’ point of view, and reduce the learning curve in automated test tool programming. Judgment skills are needed to assess high-risk areas of an application on which to focus testing efforts when time is limited [30].

III.2.13. What Makes a Good Software QA Engineer?

The same qualities a good tester has are useful for a QA engineer. Additionally, they must be able to understand the entire software development process and how it can fit into the business approach and goals of the organization. Communication skills and the ability to understand various sides of issues are important. In organizations in the early stages of implementing QA processes,

patience and diplomacy are especially needed. An ability to find problems as well as to see ‘what’s missing’ is important for inspections and reviews [30].

III.2.14. What makes a good QA or Test manager?

A good QA, test, or QA/Test (combined) manager should:

- be familiar with the software development process;
- be able to maintain concern of their team and promote a positive atmosphere, despite what is a somewhat ‘negative’ process (e.g., looking for or preventing problems);
- be able to promote teamwork to increase productivity;
- be able to promote cooperation between software, test, and QA engineers ;
- have the diplomatic skills needed to promote improvements in QA processes;
- have the ability to withstand pressures and say ‘no’ to other managers when quality is insufficient or QA processes are not being adhered to;
- have people judgment skills for hiring and keeping skilled personnel ;
- be able to communicate with technical and non-technical people, engineers, managers, and customers.;
- be able to run meetings and keep them focused [30].

III.2.15. Role of Documentation in QA

QA practices should be documented such that they are repeatable. Specifications, designs, business rules, inspection reports, configurations, code changes, test plans, test cases, bug reports, user manuals, etc. should all be documented in some form. There should ideally be a system for easily finding and obtaining information and determining what documentation will have a particular piece of information. Change management for documentation should be used if possible [30].

III.2.16. Requirements Specifications

One of the most reliable methods of ensuring problems, or failure, in a large, complex software project is to have poorly documented requirements specifications. Requirements are the details describing an application’s externally perceived

functionality and properties. Requirements should be clear, complete, reasonably detailed, cohesive, attainable, and testable. A non-testable requirement would be, for example, ‘user-friendly’ (too subjective). A testable requirement would be something like ‘the user must enter their previously-assigned password to access the application’. Determining and organizing requirements details in a useful and efficient way can be a difficult effort; different methods are available depending on the particular project. Care should be taken to involve all of a project’s significant ‘customers’ in the requirements process. ‘Customers’ could be in-house personnel or out, and could include end-users, customer acceptance testers, customer contract officers, customer management, future software maintenance engineers, salespeople, etc. Anyone who could later derail the project if his or her expectations aren’t met should be included if possible.

Organizations vary considerably in their handling of requirements specifications. Ideally, the requirements are spelled out in a document with statements such as ‘The product shall...’, ‘Design’ specifications should not be confused with ‘requirements’; design specifications should be traceable back to the requirements.

In some organizations requirements may end up in high-level project plans, functional specification documents, in design documents, or in other documents at various levels of detail. No matter what they are called, some type of documentation with detailed requirements will be needed by testers in order to properly plan and execute tests. Without such documentation, there will be no clear-cut way to determine if a software application is performing correctly [30].

III.2.17. Steps Needed to Develop and Run Software Tests

The following are some of the steps to consider:

- Obtain requirements, functional design, and internal design specifications and other necessary documents;
- Obtain budget and schedule requirements ;

- Determine project-related personnel and their responsibilities, reporting requirements, required standards and processes (such as release processes, change processes, etc.);
- Determine project context, relative to the existing quality culture of the organization and business, and how it might impact testing scope, approaches, and methods;
- Identify application's higher-risk aspects, set priorities, and determine scope and limitations of tests;
- Determine test approaches and methods - unit, integration, functional, system, load, usability tests, etc;
- Determine test environment requirements (hardware, software, communications, etc.);
- Determine test ware requirements (record/playback tools, coverage analyzers, test tracking, problem/bug tracking, etc.);
- Determine test input data requirements;
- Identify tasks, those responsible for tasks, and labor requirements;
- Set schedule estimates, timelines, milestones;
- Determine input equivalence classes, boundary value analyses, error classes;
- Prepare test plan document and have needed reviews/approvals;
- Write test cases;
- Have needed reviews/inspections/approvals of test cases;
- Prepare test environment and test ware, obtain needed user manuals/reference documents/configuration guides/installation guides, set up test tracking processes, set up logging and archiving processes, set up or obtain test input data;
- Obtain and install software releases;
- Perform tests;
- Evaluate and report results;
- Track problems/bugs and fixes;
- Retest as needed;
- Maintain and update test plans, test cases, test environment, and test ware through life cycle [30].

III.2.18. Test Plan

A software project test plan is a document that describes the objectives, scope, approach, and focus of a software testing effort. The process of preparing a test plan is a useful way to think through the efforts needed to validate the acceptability of a software product. The completed document will help people outside the test group understand the ‘why’ and ‘how’ of product validation. It should be thorough enough to be useful but not so thorough that no one outside the test group will read it. The following are some of the items that might be included in a test plan, depending on the particular project:

- Title;
- Identification of software including version/release numbers;
- Revision history of document including authors, dates, approvals;
- Table of Contents;
- Purpose of document, intended audience;
- Objective of testing effort;
- Software product overview;
- Relevant related document list, such as requirements, design documents, other test plans, etc;
- Relevant standards or legal requirements;
- Tractability requirements;
- Relevant naming conventions and identifier conventions;
- Overall software project organization and personnel/contact-info/responsibilities;
- Test organization and personnel/contact-info/responsibilities;
- Assumptions and dependencies;
- Project risk analysis;
- Testing priorities and focus;
- Scope and limitations of testing;
- Test outline - a decomposition of the test approach by test type, feature, functionality, process, system, module, etc. as applicable;
- Outline of data input equivalence classes, boundary value analysis, error classes;

- Test environment - hardware, operating systems, other required software, data configurations, interfaces to other systems;
- Test environment validity analysis - differences between the test and production systems and their impact on test validity;
- Test environment setup and configuration issues;
- Software migration processes;
- Test data setup requirements;
- Database setup requirements;
- Outline of system-logging/error-logging/other capabilities, and tools such as screen capture software, that will be used to help describe and report bugs;
- Discussion of any specialized software or hardware tools that will be used by testers to help track the cause or source of bugs;
- Test automation - justification and overview;
- Test tools to be used, including versions, patches, etc.;
- Test script/test code maintenance processes and version control;
- Problem tracking and resolution - tools and processes;
- Project test metrics to be used;
- Reporting requirements and testing deliverables;
- Software entrance and exit criteria;
- Initial sanity testing period and criteria;
- Test suspension and restart criteria;
- Personnel allocation;
- Personnel pre-training needs;
- Test site/location;
- Outside test organizations to be utilized and their purpose, responsibilities, deliverables, contact persons, and coordination issues;
- Relevant proprietary, classified, security, and licensing issues;
- Open issues;
- Appendix - glossary, acronyms, etc. [30].

III.2.19. Test Case?

- A test case is a document that describes an input, action, or event and an expected response, to determine if a feature of an application is working correctly. A test case should contain particulars such as test case identifier,

test case name, objective, test conditions/setup, input data requirements, steps, and expected results.

- Note that the process of developing test cases can help find problems in the requirements or design of an application, since it requires completely thinking through the operation of the application. For this reason, it's useful to prepare test cases early in the development cycle if possible [30].

III.2.20. What should be Done After a Bug is Found?

The bug needs to be communicated and assigned to developers that can fix it. After the problem is resolved, fixes should be re-tested, and determinations made regarding requirements for regression testing to check that fixes didn't create problems elsewhere. If a problem-tracking system is in place, it should encapsulate these processes. A variety of commercial problem-tracking/management software tools are available. The following are items to consider in the tracking process:

- Complete information such that developers can understand the bug, get an idea of its severity, and reproduce it if necessary;
- Bug identifier (number, ID, etc.);
- Current bug status (e.g., 'Released for Retest', 'New', etc.);
- The application name or identifier and version;
- The function, module, feature, object, screen, etc. where the bug occurred;
- Environment specifics, system, platform, relevant hardware specifics;
- Test case name/number/identifier;
- One-line bug description;
- Full bug description;
- Description of steps needed to reproduce the bug if not covered by a test case or if the developer doesn't have easy access to the test case/test script/test tool
- Names and/or descriptions of file/data/messages/etc. used in test;
- File excerpts/error messages/log file excerpts/screen shots/test tool logs that would be helpful in finding the cause of the problem;
- Severity estimate (a 5-level range such as 1-5 or 'critical'-to-'low' is common);
- Was the bug reproducible?;
- Tester name;

- Test date;
- Bug reporting date;
- Name of developer/group/organization the problem is assigned to;
- Description of problem cause;
- Description of fix;
- Code section/file/module/class/method that was fixed;
- Date of fix;
- Application version that contains the fix;
- Tester responsible for retest;
- Retest date;
- Retest results;
- Regression testing requirements;
- Tester responsible for regression tests;
- Regression testing results;

A reporting or tracking process should enable notification of appropriate personnel at various stages. For instance, testers need to know when retesting is needed, developers need to know when bugs are found and how to get the needed information, and reporting/summary capabilities are needed for managers [30].

III.2.21. Configuration Management

Configuration management covers the processes used to control, coordinate, and track: code, requirements, documentation, problems, change requests, designs, tools/compilers/libraries/patches, changes made to them, and who makes the changes [30].

III.2.22. What if the Software is so Buggy It can't Really be Tested at All?

The best bet in this situation is for the testers to go through the process of reporting whatever bugs or blocking-type problems initially show up, with the focus being on critical bugs. Since this type of problem can severely affect schedules, and indicates deeper problems in the software development process (such as insufficient unit testing or insufficient integration testing, poor design, improper build or release

procedures, etc.) managers should be notified, and provided with some documentation as evidence of the problem [30].

III.2.23. How can it be Known When to Stop Testing?

This can be difficult to determine. Many modern software applications are so complex, and run in such an interdependent environment, that complete testing can never be done. Common factors in deciding when to stop are:

- Deadlines (release deadlines, testing deadlines, etc.);
- Test cases completed with certain percentage passed;
- Test budget depleted;
- Coverage of code/functionality/requirements reaches a specified point;
- Bug rate falls below a certain level;
- Beta or alpha testing period ends [30].

III.2.24. What if there isn't Enough Time for Thorough Testing?

Use risk analysis to determine where testing should be focused. Since it's rarely possible to test every possible aspect of an application, every possible combination of events, every dependency, or everything that could go wrong, risk analysis is appropriate to most software development projects. This requires judgment skills, common sense, and experience. (If warranted, formal methods are also available.) Considerations can include:

- Which functionality is most important to the project's intended purpose?
- Which functionality is most visible to the user?
- Which functionality has the largest safety impact?
- Which functionality has the largest financial impact on users?
- Which aspects of the application are most important to the customer?
- Which aspects of the application can be tested early in the development cycle?
- Which parts of the code are most complex, and thus most subject to errors?
- Which parts of the application were developed in rush or panic mode?
- Which aspects of similar/related previous projects caused problems?

- Which aspects of similar/related previous projects had large maintenance expenses?
- Which parts of the requirements and design are unclear or poorly thought out?
- What do the developers think are the highest-risk aspects of the application?
- What kinds of problems would cause the worst publicity?
- What kinds of problems would cause the most customer service complaints?
- What kinds of tests could easily cover multiple functionality?
- Which tests will have the best high-risk-coverage to time-required ratio [30]?

III.2.25. What if the Project isn't Big Enough to Justify Extensive Testing?

Consider the impact of project errors, not the size of the project. However, if extensive testing is still not justified, risk analysis is again needed and the same considerations as described previously in 'What if there isn't enough time for thorough testing?' apply. The tester might then do ad hoc testing, or write up a limited test plan based on the risk analysis [30].

III.2.26. Client/Server Environments

Client/server applications can be quite complex due to the multiple dependencies among clients, data communications, hardware, and servers, especially in multi-tier systems. Thus testing requirements can be extensive. When time is limited (as it usually is) the focus should be on integration and system testing. Additionally, load/stress/performance testing may be useful in determining client/server application limitations and capabilities. There are commercial tools to assist with such testing [30].

III.2.27. Object-oriented Designs

Well-engineered object-oriented design can make it easier to trace from code to internal design to functional design to requirements. While there will be little affect on black box testing (where an understanding of the internal design of the application is unnecessary), white-box testing can be oriented to the application's objects. If the application was well designed this can simplify test design [30].

III.2.28. Quality Assurance

Solving problems is a high-visibility process; preventing problems is low-visibility. This is a problem in any business, but it's a particularly difficult problem in the software industry. Software quality problems are often not as readily apparent as they might be in the case of an industry with more physical products, such as auto manufacturing or home construction.

Additionally, many organizations are able to determine who is skilled at fixing problems, and then reward such people. However, determining who has a talent for preventing problems in the first place, and figuring out how to incentive such behavior, is a significant challenge [30].

III.2.29. Risk Management

Risk management means the actions taken to avoid things going wrong on a software development project, things that might negatively impact the quality, timeliness, or cost of a project. This is, of course, a shared responsibility among everyone involved in a project. However, there needs to be a 'buck stops here' person who can consider the relevant tradeoffs when decisions are required, and who can ensure that everyone is handling their risk management responsibilities.

It is not unusual for the term 'risk management' to never come up at all in a software organization or project. If it does come up, it's often assumed to be the responsibility of QA or test personnel. Or there may be a 'risks' or 'issues' section of a project, QA, or test plan, and it's assumed that this means that risk management has taken place.

It's generally not a good idea for a test lead, test manager, or QA manager to be the 'buck stops here' person for risk management. Typically QA/Test personnel or managers are not managers of developers, analysts, designers and many other project personnel, and so it would be difficult for them to ensure that everyone on a project is handling their risk management responsibilities. Additionally, knowledge of all the considerations that go into risk management mitigation and tradeoff decisions is rarely the province of QA/Test personnel or managers. Based on these factors, the project manager is usually the most appropriate 'buck stops here' risk management

person. QA/Test personnel can, however, provide input to the project manager. Such input could include analysis of quality-related risks, risk monitoring, process adherence reporting, defect reporting, and other information. [30]

III.2.30. Who should Decide When Software is Ready to be Released?

In many projects this depends on the release criteria for the software. Such criteria are often in turn based on the decision to end testing. Unfortunately, for any but the simplest software projects, it is nearly impossible to adequately specify useful criteria without a significant amount of assumptions and subjectivity. For example, if the release criteria are based on passing a certain set of tests, there is likely an assumption that the tests have adequately addressed all appropriate software risks. For most software projects, this would of course be impossible without enormous expense. Additionally, since most software projects involve a balance of quality, timeliness, and cost, testing alone cannot address how to balance all three of these competing factors when release decisions are needed.

A typical approach is for a lead tester or QA or Test manager to be the release decision maker. This again involves significant assumptions - such as an assumption that the test manager understands the spectrum of considerations that are important in determining whether software quality is 'sufficient' for release, or the assumption that quality does not have to be balanced with timeliness and cost. In many organizations, 'sufficient quality' is not well defined, is extremely subjective, may have never been usefully discussed, or may vary from project to project or even from day to day.

Release criteria considerations can include deadlines, sales goals, business/market/competitive considerations, business segment quality norms, legal requirements, technical and programming considerations, end-user expectations, internal budgets, impacts on other organization projects or goals, and a variety of other factors. Knowledge of all these factors is often shared among a number of personnel in a large organization, such as the project manager, director, customer service manager, technical lead or manager, marketing manager, QA manager, etc. In smaller organizations or projects it may be appropriate for one person to be

knowledgeable in all these areas, but that person is typically a project manager, not a test lead or QA manager.

For these reasons, it's generally not a good idea for a test lead, test manager, or QA manager to decide when software is ready to be released. Their responsibility should be to provide input to the appropriate person or group that makes a release decision. For small organizations and projects that person could be a product manager, a project manager, or similar manager. For larger organizations and projects, release decisions might be made by a committee of personnel with sufficient collective knowledge of the relevant considerations [30].

III.2.31. What can be Done if Requirements are Changing Continuously?

This is a common problem for organizations where there are expectations that requirements can be pre-determined and remain stable. If these expectations are reasonable, here are some approaches:

- Work with the project's stakeholders early on to understand how requirements might change so that alternate test plans and strategies can be worked out in advance, if possible.
- It's helpful if the application's initial design allows for some adaptability so that later changes do not require redoing the application from scratch.
- If the code is well commented and well documented this makes changes easier for the developers.
- Use some type of rapid prototyping whenever possible to help customers feel sure of their requirements and minimize changes.
- The project's initial schedule should allow for some extra time commensurate with the possibility of changes.
- Try to move new requirements to a 'Phase 2' version of an application, while using the original requirements for the 'Phase 1' version.
- Negotiate to allow only easily implemented new requirements into the project, while moving more difficult new requirements into future versions of the application.

- Be sure that customers and management understand the scheduling impacts, inherent risks, and costs of significant requirements changes. Then let management or the customers (not the developers or testers) decide if the changes are warranted - after all, that's their job.
- Balance the effort put into setting up automated testing with the expected effort required to refactor them to deal with changes.
- Try to design some flexibility into automated test scripts.
- Focus initial automated testing on application aspects that are most likely to remain unchanged.
- Devote appropriate effort to risk analysis of changes to minimize regression-testing needs.
- Design some flexibility into test cases (this is not easily done; the best bet might be to minimize the detail in the test cases, or set up only higher-level generic-type test plans)
- Focus less on detailed test plans and test cases and more on ad hoc testing (with an understanding of the added risk that this entails).

If this is a continuing problem, and the expectation that requirements can be pre-determined and remain stable is not reasonable, it may be a good idea to figure out why the expectations are not aligned with reality, and to refactor an organization's or project's software development process to take this into account. It may be appropriate to consider agile development approaches [30].

III.2.32. What if the Application has Functionality that wasn't in the Requirements?

It may take serious effort to determine if an application has significant unexpected or hidden functionality, and it could indicate deeper problems in the software development process. If the functionality isn't necessary to the purpose of the application, it should be removed, as it may have unknown impacts or dependencies that were not taken into account by the designer or the customer. (If the functionality is minor and low risk then no action may be necessary.) If not removed, information will be needed to determine risks and to determine any added testing needs or regression testing needs. Management should be made aware of any significant added risks as a result of the unexpected functionality.

This problem is a standard aspect of projects that include COTS (Commercial Off-The-Shelf) software or modified COTS software. The COTS part of the project will typically have a large amount of functionality that is not included in project requirements, or may be simply undetermined. Depending on the situation, it may be appropriate to perform in-depth analysis of the COTS software and work closely with the end user to determine which pre-existing COTS functionality is important and which functionality may interact with or be affected by the non-COTS aspects of the project. A significant regression testing effort may be needed (again, depending on the situation), and automated regression testing may be useful [30].

III.2.33. How can Software QA Processes be Implemented without Reducing Productivity?

By implementing QA processes slowly over time, using consensus to reach agreement on processes, focusing on processes that align tightly with organizational goals, and adjusting as an organization matures, productivity can be improved instead of decreased. Problem prevention will lessen the need for problem detection, panics will decrease, and there will be improved focus and less wasted effort. At the same time, attempts should be made to keep processes simple and efficient, avoid a 'Process Police' mentality, minimize paperwork, promote computer-based processes and automated tracking and reporting, minimize time required in meetings, and promote training as part of the QA process. However, no one, especially talented technical types, likes rules or bureaucracy, and in the short run things may slow down a bit. A typical scenario would be that more days of planning, reviews, and inspections will be needed, but less time will be required for late-night bug-fixing and handling of angry customers.

Other possibilities include incremental self-managed team approaches such as 'Kaizen' methods of continuous process improvement, the Deming-Shewhart Plan-Do-Check-Act cycle, and others [30].

III.2.34. What if an Organization is Growing so Fast that Fixed QA Processes are Impossible?

This is a common problem in the software industry, especially in new technology areas. There is generally no easy solution in this situation. One approach is:

- Hire good people;
- Management should prioritize quality issues and maintain focus on the customer;
- Everyone in the organization should be clear on what ‘quality’ means to the customer;

Depending on the growth rate, it is possible that incremental self-managed team approaches may be applicable, such as ‘Kaizen’ methods of continuous process improvement, or the Deming-Shewhart Plan-Do-Check-Act cycle, and others [30].

III.2.35. How can it be Determined if a Test Environment is Appropriate?

This is a difficult question in that it typically involves tradeoffs between ‘better’ test environments and cost. The ultimate situation would be a collection of test environments that imitate exactly all possible hardware, software, network, data, and usage characteristics of the expected live environments in which the software will be used. For many software applications, this would involve a nearly infinite number of variations, and would clearly be impossible. And for new software applications, it may also be impossible to predict all the variations in environments in which the application will run. For very large, complex systems, duplication of a ‘live’ type of environment may be prohibitively expensive.

In reality judgments must be made as to which characteristics of a software application environment are important, and test environments can be selected on that basis after taking into account time, budget, and logistical constraints. Such judgments are preferably made by those who have the most appropriate technical knowledge and experience, along with an understanding of risks and constraints.

For smaller or low risk projects, an informal approach is common, but for larger or higher risk projects (in terms of money, property, or lives) a more formalized process involving multiple personnel and significant effort and expense may be appropriate.

In some situations it may be possible to reduce the need for maintenance of large numbers of varied test environments. One approach might be to coordinate internal testing with beta testing efforts. Another possible reduction approach is to provide built-in automated tests that run automatically upon installation of the application by end-users. These tests might then automatically report back information, via the Internet, about the application environment and problems encountered [30].

III.3. THE IMPLEMENTATION GUIDES FOR ISO 9001:2000

The implementation of a formal management system is best handled as a specific project with a professional project manager, who should be a key member of the organization's management team and having sufficient authority and trust of the personnel involved. In the ideal situation this person will also be the management representative, but skills in project management are essential. Figure III.1 shows the steps. It is important that none of the stages in the flow chart are omitted.

The existing system of management and working practices must be known in some detail, before the framework of the formal QMS-documentation can be designed. The system is best designed around existing processes as the development of new systems that require additional resources may simply delay the implementation process.

III.3.1. The Implementation Steps of ISO 9001:2000

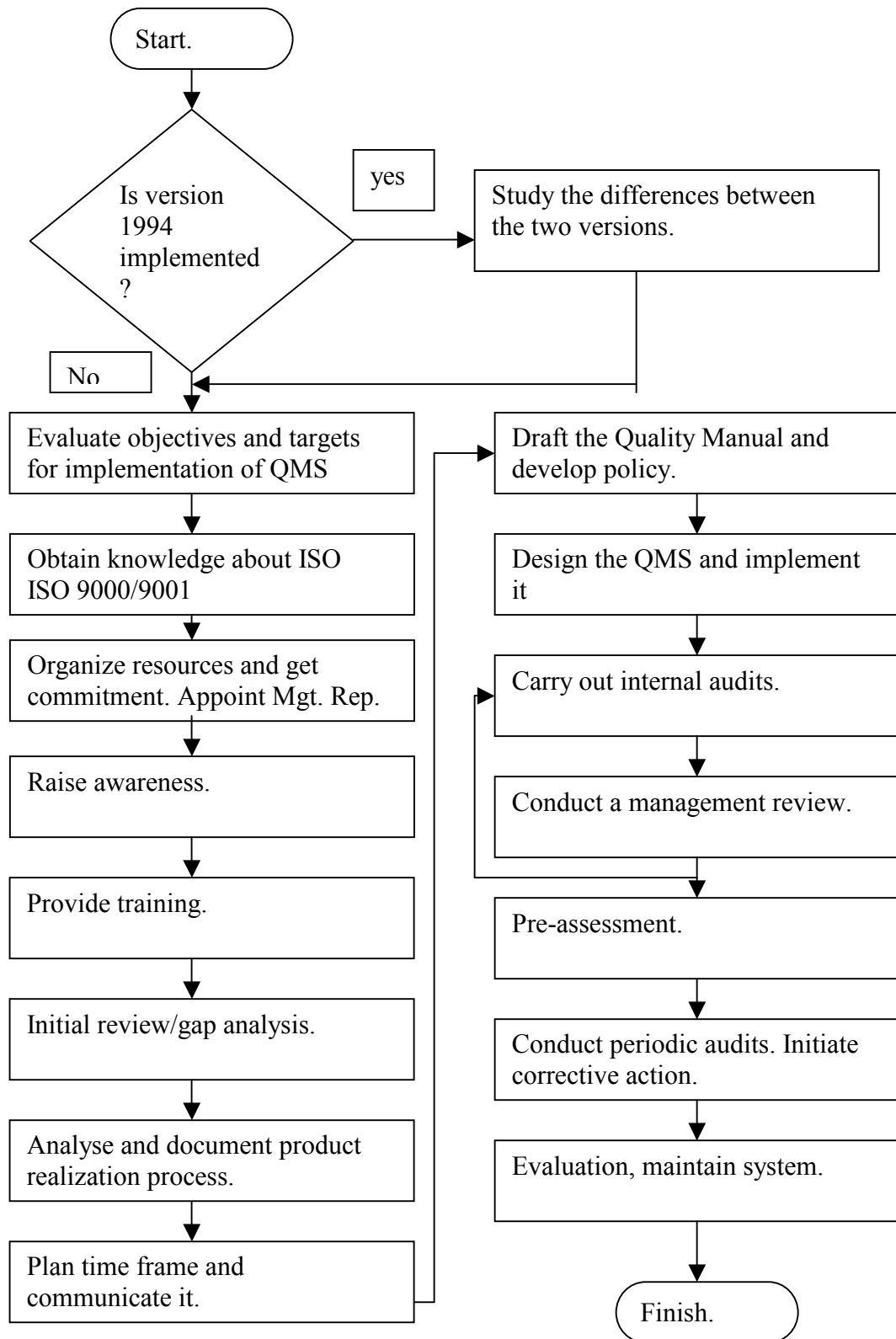


Figure III.1 : Flowchart for the Implementation Steps of ISO 9001:2000

Figure III.1 shows the implementation steps of the ISO 9001:2000 implementation project. Below, each step is described briefly.

Step 1: Evaluate the Organization's Objectives and Targets for Implementing a QMS.

The need for a QMS may arise from repeated customer complaints, frequent warranty returns, frequent program errors, delayed deliveries, too high inventories, frequent production hold-ups or a high level of rework or rejection of products or services. Also it could be that the need for a QMS comes from the market, that is demanding a certified QMS, or otherwise it is impossible to operate in this market, or supply this dominant customer. This third party certification demonstrates the abilities of the organization to the potential customer. At this stage, identify the goals and objectives which should be achieved through a QMS, such as an improved company structure, greater efficiency, better profitability, reliable supplier etc.

Introduce the 8 leadership (see Chapter III.4.1) principles to top management and get them motivated and committed to apply to these principles.

Before continuing:

- Check that the management has adopted the 8 leadership principles and is motivated and committed to apply them.
- Communicate the objectives and targets for the implementation of the QMS with all the staff.
- If there is already a quality system implemented such as ISO 9001:1994, check on the differences and adjust the plan accordingly.

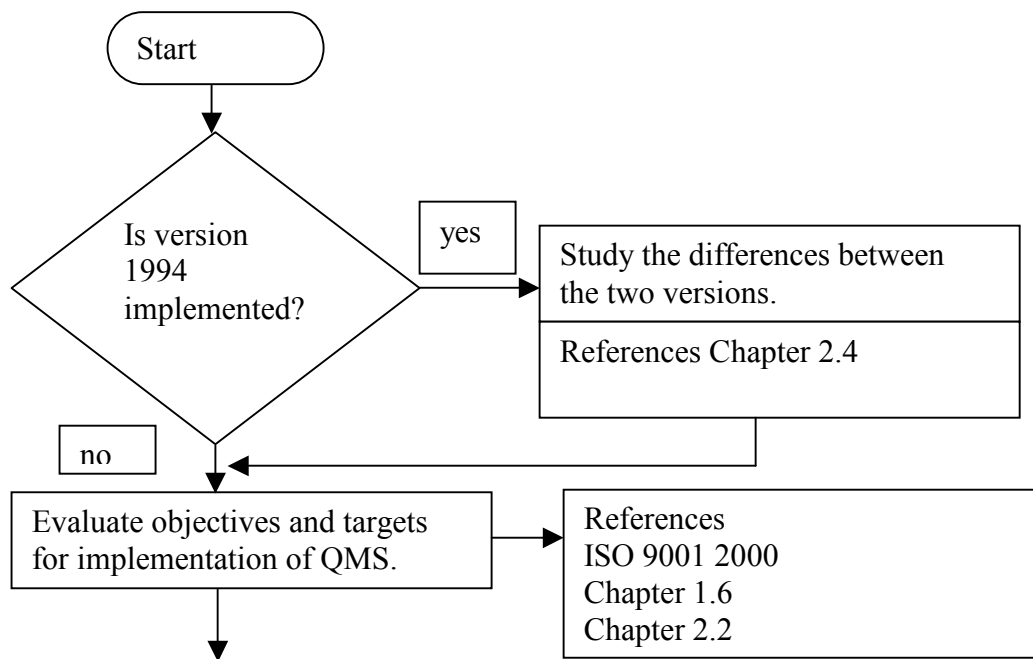


Figure III.2 : Step 1 of ISO 9001:2000 Implementation Project

Step 2: Obtain Knowledge About the ISO 9000 Family and Appoint a Management Representative

Decide on the responsibilities of the person who will be involved in developing and documenting the QMS, including the appointment of a management representative who will oversee the implementation of the QMS. This person does not have to be the same as the implementer. The person made responsible for the process of implementing the QMS should understand the requirements of ISO 9000 and 9001. Studying these standards together with this guide will supply sufficient information about the process of implementation of a QMS according to ISO 9000:2000.

Before continuing:

- Check to see that the management representative should has been appointed at this stage.
- Check that the contents and the philosophy of ISO 9000 and 9001 have been made clear and have been accepted.

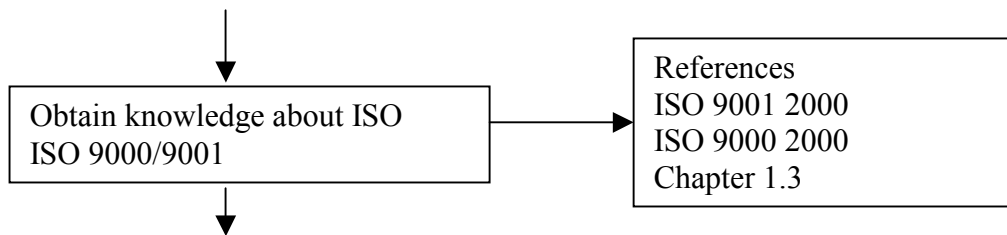


Figure III.3 : Step 2 of ISO 9001:2000 Implementation Project

Step 3: Organize the Resources

Decide on the responsibilities of the person who will be involved in developing and documenting the QMS, including the appointment of a management representative who will oversee the implementation of the QMS. This person does not have to be the same as the implementer.

Establishing a project or ISO-team may also prove to be useful to oversee progress and in providing resources wherever required. The ISO-team should consist of involved employees from different levels. Some authority can be given by top management to speed up the process. If within the organization no adequate competence is available, or no resources such as time and knowledge can be made available, then a consultant should be appointed. Before doing so, it is good to realize that with subcontracting a part of the implementation process, a part of the knowledge and the commitment is lost. An organization can learn more and better from its mistakes and own developments, than from just doing what a consultant is recommending. Carry out a cost-benefit analysis of hiring a consultant and agree on the scope and timeframe. Prepare a cost estimate and procure and allocate the resources for this project. Raise commitment from the top management.

Before continuing:

- Check that the management has decided upon the individual who will develop the QMS and about its authority. At this stage, check that the supporting ISO-team is established and the objectives for the team should have been made clear.
- Check if a consultant should be involved in this project, make sure that a cost benefit analysis has been carried out beforehand and with a positive result.

- Check if commitment has been made at this stage to the implementation process, if not, it should be stopped here. Do not continue if there is no support group such as an ISO-team or a similar solution.
- Check that the needed resources such as manpower, money and time have been made available to the Management Representative and the ISO-team.

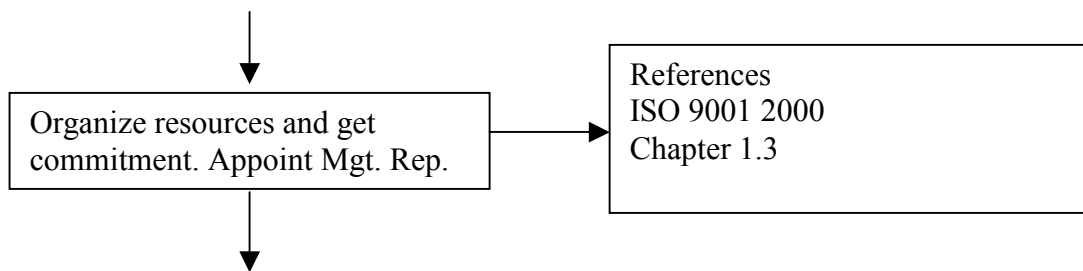


Figure III.4 : Step 3 of ISO 9001:2000 Implementation Project

Step 4, Raise Awareness and Provide Training

Raise awareness about QMS requirements among all personnel performing activities and tasks that affect quality. Plan for and provide specific training on how to develop quality manual, procedures and work instructions. Besides that, it is important to instruct people how to identify and implement improvement processes and how to audit compliance with the QMS. Appoint a certain number of people to be the internal auditors and provide sufficient training. The ISO-team and/or the consultant should be resources for assistance during the training.

Before continuing:

- Check that training has been provided to the people involved in the writing of procedures and work instructions. Make sure that the written documents reflect the actual situation and not the desired situation.
- Check if a number of people have been selected as internal auditors and that the internal auditor training has been provided. Many local institutes and certification institutes can help with in-house training.
- Check that the ISO-team assist in providing insight into the QMS to the other employees by means of presentations, news letters and other ways of communication. Develop forms that can replace difficult status reporting and provide instruction on how to use them.

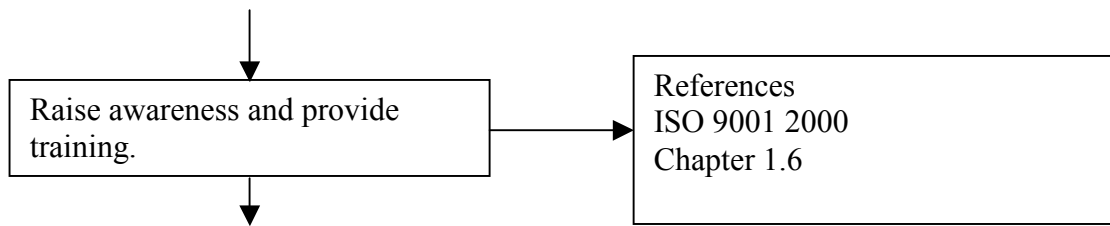


Figure III.5 : Step 4 of ISO 9001:2000 Implementation Project

Step 5, Initial review / gap Analysis

Evaluate the gaps between the existing QMS and the requirements of ISO 9001:2000. Prepare how to bridge these gaps, including the planning for any additional resources required. Gap analysis may be carried out through self-assessment, by the ISO-team or by an external consultant.

Before continuing:

- Check that the gap analysis has been carried out and study the outcome. With this analysis it should be possible to identify the gaps when it is compared with the ISO 9001 QMS.
- Check that a plan has been developed to bridge the found gaps. Make sure that the plan also contains a time schedule and that the actions are realistic and can be finished in time.
- Check that the results of the gap analysis and the actions to bridge the gaps have been reported to top management and that management is also committed.

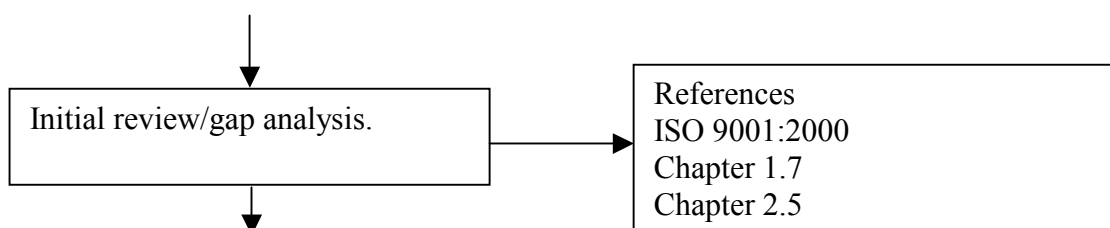


Figure III.6 : Step 5 of ISO 9001:2000 Implementation Project

Step 6, Product Realization Processes

Review clause 7 of ISO 9000:2000 relating to ‘Product Realization’ to determine how the requirements apply or do not apply to the company's QMS. The processes covered by this clause include:

- Customer related processes.
- Design and development.
- Purchasing.
- Production and service provision.
- Control of measuring and monitoring devices.

Note that if the company is not responsible for preparing the design of the product, it can exclude the requirement for design and development from the QMS, as long as the reasoning is mentioned in the quality manual. Flow chart each process in detail and discuss these flowcharts with the experts, in other words, the people that work with these processes. Draft the framework of the quality management system and identify the supporting documents. Then develop the QMS documentation.

Before continuing:

- Check to see that all the processes have been properly documented. Have this documentation done by the experts, the people that are responsible for these processes.
- Check on the requirements of the standard and exclude the elements that are not applicable to the organization. Get the approval from top management for these exclusions.

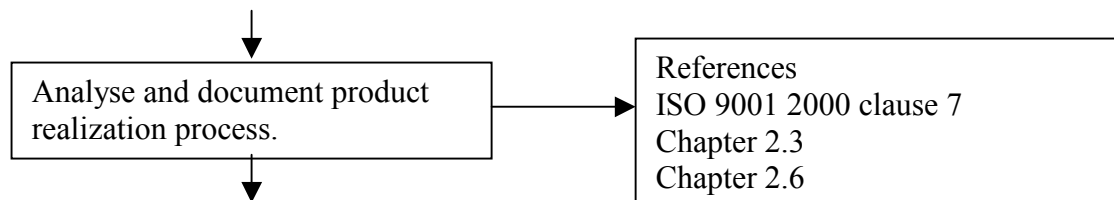


Figure III.7 : Step 6 of ISO 9001:2000 Implementation Project

Step 7, Planning and Time Frame

In this stage the allocation of the resources for the QMS project should be defined. Prepare a complete plan including the plan to close the gaps identified in step 5, to develop the QMS processes.

In the plan, include activities to be performed, resources required, responsibilities and an estimated completion time for each activity. Build in check point to assure in time completion. Clause 4.1 and 7.1 of ISO 9000:2000 provide information that should be used when developing the plan. The total time required for each phase (planning, documentation, implementation and evaluation) depends on the extent of the gaps in the existing QMS. Communicate the master plan to all staff, but especially the ISO-team and the people involved.

Before continuing:

- Check that the plan is complete, including the actions to bridge the gaps, a time schedule and the allocation of the resources such as manpower, money and time.
- Check that enough effort has been made to communicate the plan and the result of it to all staff. If needed provide extra information to key people and the ISO-team.

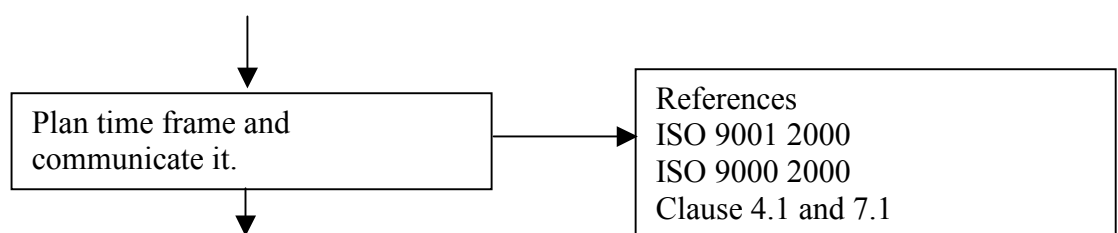


Figure III.8 : Step 6 of ISO 9001:2000 Implementation Project

Step 8, Draft a Quality Manual. Develop the Policy

In the quality manual, include how the QMS applies to the products, processes, locations and departments of the organization. Exclude any requirement with justification if applicable so as decided in step 6. (Chapter 2.3) Refer to or include documented procedures (if available already) for QMS. Describe the interaction between the processes of the QMS, e.g. the interaction between product realization

processes and other management, measurement and improvement processes. Draft the quality policy for the organization. Get the policy committed by top management. Make sure that the policy is a strong statement, original and applies to the organization.

Before continuing:

- Check that there is an adequate policy developed, that top management is committed and it is a strong statement. Do not continue without this policy statement.
- Check that everybody in the organization has seen it, understands it and can repeat it in his/her own words.
- Check that the QMS manual is ready. Do not continue without an approved manual.
- Check that the requirements from the standards are fulfilled and that reference is made to at least six procedures, but no more than that are needed. Keep it simple. If there is still not sufficient commitment from top management, do not continue.

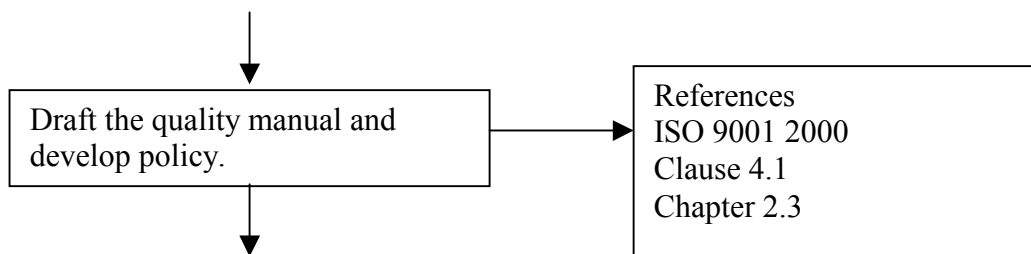


Figure III.9 : Step 8 of ISO 9001:2000 Implementation Project

Step 9, Design the QMS and Implement it. Draft the Documentation.

The implementation has two parts: The implementation of the QMS, and that of the supporting paperwork. The implementation of the QMS is another way of working. Define the structure and get the people involved committed to work accordingly. Introduce the quality manual to the top management. Explain the document structure and how it fits in the QMS.

After top management introduction, middle management should be made aware of the document structure. Top management should be showing that they are

working according to the leadership principles. After company wide commitment, procedures have to be written. ISO 9000 outlines clearly what has to be documented. What is not needed can be decided by the organization. In principle the employees that work with the documents must write these procedures. The procedures should reflect the actual situation, not the desire done. After the completion and implementation of the procedures, the next level will be the work instructions. Here the same system applies. Get the experts to describe their work and activities. Finally a complete documentation set should be available. It should be noted that only six procedures are required by the standard. Key is that the people involved, work according to these documents. Maintain the QMS for three months before internal auditing should take place. Correct the QMS where needed.

Before continuing:

- Check that the elements of the standards are implemented in the organization. Elements, such as continual improvement, leadership principles and customer orientation.
- Check that all the needed procedures have been developed and that the work instructions have been written.
- Check that the process owners are involved in the development of the work instructions.

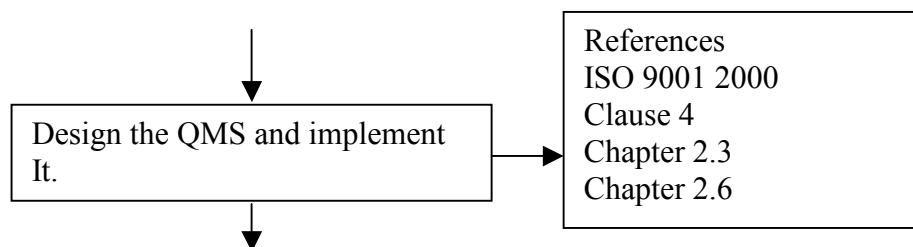


Figure III.10 : Step 9 of ISO 9001:2000 Implementation Project

Step 10, Carry out Internal Audits

During the phase of implementation of some three to six months after the documentation has been written, the trained auditors should carry out one or two internal audits covering all activities for the QMS, and concerned management should take corrective action on the audit findings without delay. Wherever required, revise the manuals, procedures and objectives. After each internal audit, the top

management should review the effectiveness of the system and provide resources for corrective actions and improvements.

Before continuing:

- Check that the responsible people have been trained for the internal auditor function. Record their training results and data.
- Check that internal auditors do not audit their own department or work area.
- Check that the results of the internal audits are fed back into the system and lead to improvement of the QMS, the processes and the documents.
- Check that the results of the internal audits are reviewed on top management level and that appropriate action has been taken.
- Check that there is a time schedule for internal audits and that it is maintained.

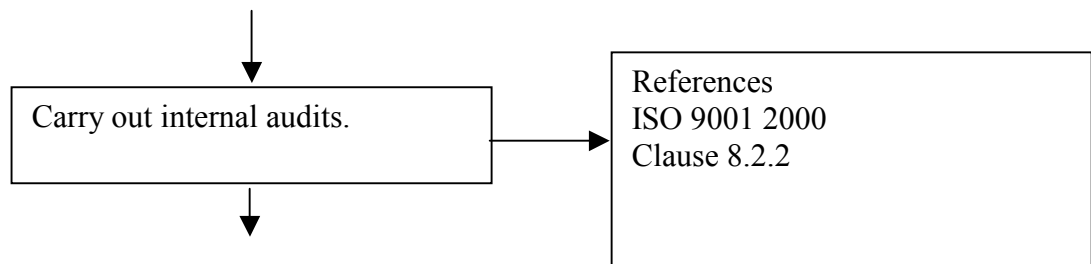


Figure III.11 : Step 10 of ISO 9001:2000 Implementation Project

Step 11, Conduct a Management Review

It is important in this stage to have a formal management review that shows the commitment of all levels. The recommendations from this review have to be carried out. Use the Management Review procedure developed for the organization.

Before continuing:

- Check that the result of the management review is functioning well and that all people involved know what is expected from them.
- Check the involvement and commitment of the top management. If not sufficient? Go back to step 10.

- Check that actions are taken and decisions are made.
- Check that the main focus is on the customer's satisfaction.
- Check that the decision makers are present

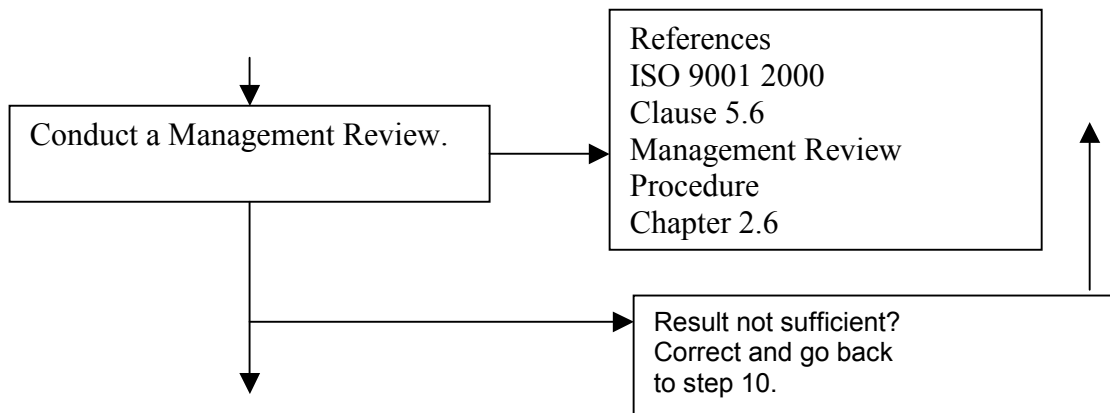


Figure III.12 : Step 11 of ISO 9001:2000 Implementation Project

Step 12, Pre-assessment. Apply for Certification

Carry out a pre-assessment. Correct the QMS and the documentation where needed. Re-assessment can be done with the help of an external certification body, but also by local consultants or by consultants from the branch organization. On satisfactory completion of the previous step, and if the company decided to obtain third party certification, an application for certification should be made to an certification body.

Before continuing:

- Carry out a pre-assessment to win trust and confidence among the people involved in the certification process.
- Check that actions are taken and decisions are made based on the results of the pre-assessment.
- Check that the right partner has been found to carry out the pre-assessment.
- Check that a certification body has been approached for the final assessment. Read the requirements in chapter 1.6 to make sure the right choice has been made.

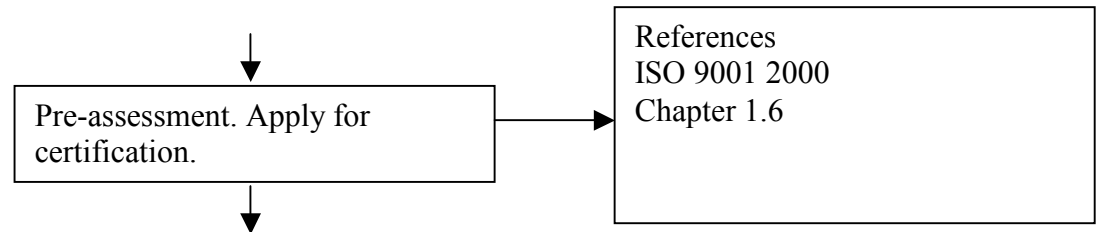


Figure III.13 : Step 12 of ISO 9001:2000 Implementation Project

Step 13, Conduct Periodic Evaluations and Initiate Corrective and Preventive Actions

After certification, the organization should periodically conduct internal audits to review the effectiveness of the QMS and see how it can be continually improved. The organization should evaluate periodically if the purpose and goals for which the QMS was developed are being achieved, including its continual improvement. It is needed to look at the organization's overall systems performance and then decide when and where the most effective improvements can be realized. Then objectives have to be set for those improvements and a periodic evaluation has to be conducted to monitor achievements. Improvements could be the reduction of cycle time within a process or the reduction of bugs in a coding process.

Before continuing:

- Check that periodically internal audits are planned and conducted.
- Check that the non-conformities from the final assessment will be solved as soon as possible.
- Check that the organization will review its goals and objectives on a regular basis.
- Check that management reviews are planned and conducted periodically.

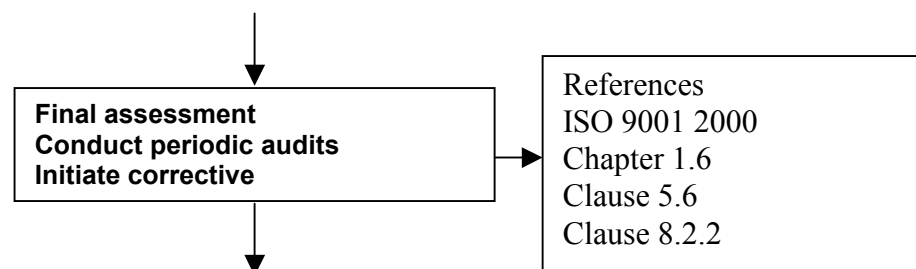


Figure III.14 : Step 13 of ISO 9001:2000 Implementation Project

Step 14, Evaluation

The certification is certainly not the last phase. The people involved need to measure the success of the implementation of the QMS during the implementation process and by the conclusion of the process. Measurements should be made against the original aims and goals and the key indicators of an effective QMS as stated below:

- Check that senior management is fully committed to the QMS and owns the appropriate processes.
- Check that the QMS is designed around business processes and not around ISO 9001 or any other standard.
- Check that staff knows how to access the QMS documentation.
- Check that visibility of processes and the clarity of the instructions in the QMS documentation set are clear, concise, readable and understandable. The people involved maintain their own documents
- Check that the organizational culture is a culture of opportunities, focused around continual improvement rather than a person-to-blame culture.
- Check that the quality management representative is a key organization person rather than a sideline person.

Check that internal auditing is seen as adding value and part of the continual improvement of the QMS. Keep up with regular internal audits and Management Reviews.

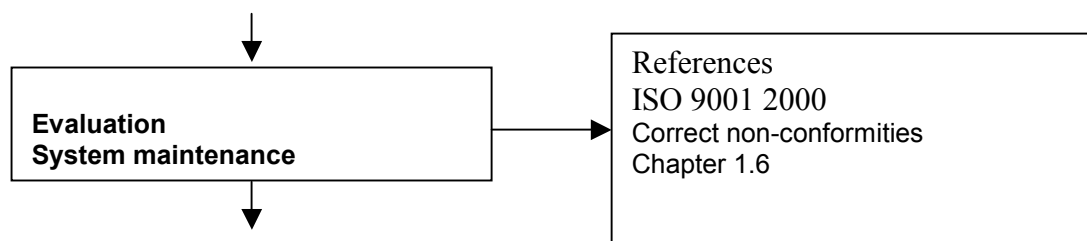


Figure III.15 : Step 14 of ISO 9001:2000 Implementation Project

III.4. Structure, Scope and Application of ISO 9001:2000

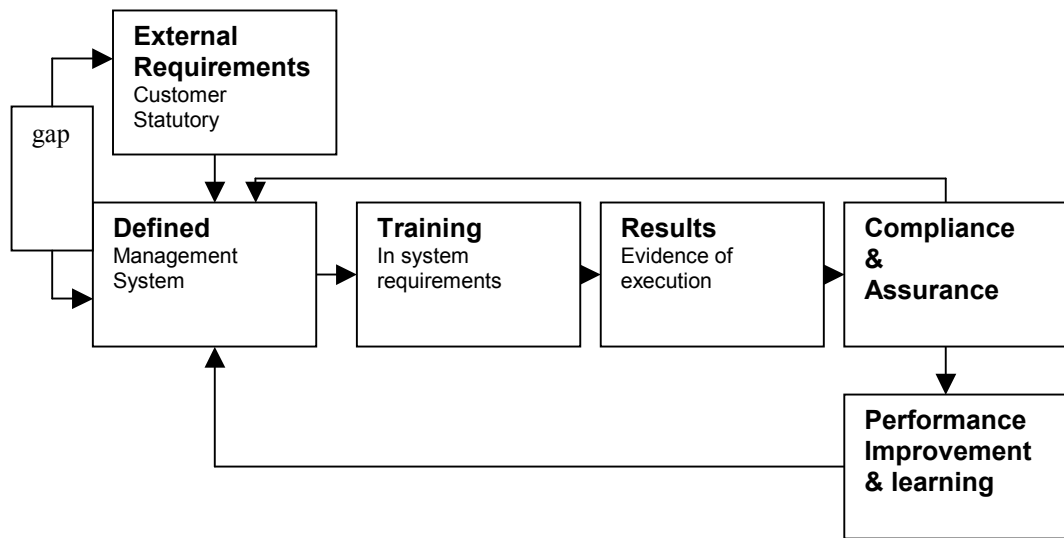


Figure III.16 : Illustration of Quality Management System

The Quality Management System as shown in Figure III.16 , is not complicated and it is clear for each individual involved. The Quality Management System has been developed to identify all the external quality related input requirements that are specified in regulations, licenses, requirements and standards.

- Ensure that all these input requirements have been addressed within the management system at the appropriate location in terms of defined specific system requirements.
- Ensure that personnel receive applicable training in the system requirements.
- Define performance measures applicable to the system requirements. Generate the result or evidence that system requirements have been executed
- Measure, monitor and report extent of compliance with these performance measures. Continually monitor changes to input requirements and ensure that these changes are reflected in changes to the specific system requirements when applicable
- Audit and evaluate the system processes and correct them when applicable. Provide a culture and process for continually improving the system and feeding back lessons learned in the system.

ISO 9000:2000 encourages the adoption of the process approach to manage an organisation. There are five main areas considered for the revised process model in ISO 9000:2000:

- QMS Quality management system;
- Management responsibility;
- Resources management;
- Product realization;
- Measurement, analysis and improvement.

QMS - Quality Management System (Clause 4)

This section deals with the general and documentation requirements that are the foundation of the quality management system. The general requirements are asking to look at the processes of the management system, how they interact with each other, what resources are needed and how to measure and monitor the processes.

The second part of the section then sets out the requirements for the documentation needed, to operate the system effectively and how the documentation should be controlled.

Management Responsibility (Clause 5)

The management of the systems is the responsibility of the top management of the organization, thus at a strategic level. The top management must know customer's requirements, as well as regulatory requirements, at a strategic level and make a commitment to meeting these. Top management must also set policies; and to achieve these policies, set the objectives plan how the objectives will be met. Top management should also ensure that there are clear internal communications and that the management system is regularly reviewed.

Resource Management (Clause 6)

This covers the people and physical resources needed to carry out the process. People should be competent to carry out their tasks, and the physical resources and

work environment need to be capable of ensuring that the customer's requirements are met.

Product/service Realization (Clause 7)

These are the processes necessary to produce the product or to provide the service. This is the act of converting the input of the process to the output. For a software organization, this may be the process of making a new software according to the customer needs and wants.

Measurement, Analysis and Improvement (Clause 8)

These are the measurements to enable the systems to be monitored, to provide information on how the systems are performing related to the customer requirements, the management systems themselves measured through internal audits, the processes and the product measured on their characteristics. Analyzing these, including any defect or shortfall in performance, will provide valuable information for the use in improving the systems and products where this is required.

Each of the five fundamental building blocks is required for any process because, if one is missing, a controlled process does not occur. This is recognized in the new standards and represents a shift to viewing the quality system as a series of processes. This shift will require an internal or external auditor to look at the organization's processes and audit them and their output as they occur, rather than audit compliance with the requirements of the previous series of standards. This new standard will require significant changes in auditing methods for both internal and external auditors.

The process model being used in the standards is fully compatible with the by Dr. Edward Deming developed Deming Circle with the well-known Plan-Do-Check-Act cycle. (PDCA)

Quality management has to include the processes required to achieve quality and highlight their interaction with each other. Top management must take responsibility for leadership, commitment and active involvement for developing and maintaining the quality system. It should provide adequate resources so that customers get what mutually was agreed. It is necessary to have well defined

processes, operational and support, to be able to realize the product or service. Customer satisfaction has to be measured and analyzed so that the organization can be improved continually.

The PDCA cycle (Figure III.17) is a perfect way for introducing continual improvement. Each step to improve can be defined in the four sub steps, plan, do, check and act.

Plan: Establish the objectives and processes necessary to deliver results in accordance with customer requirements and the organization's policy. To improve the operation by finding what is going wrong (customer complaints, internal complaints, rework etc.) and come up with ideas for solving the problem.

Do: Implement the processes Changes designed to solve the problems are implemented on a small scale to see the effect. This minimizes disruption to routine activity while testing whether the changes will work or not.

Check: Monitor and measure processes and product against policies, objectives and requirements for the product and report the results. Whether the small scale is achieving the desired results or not. Also check on key activities to ensure that the quality of the output is conforming and not influenced by the changes.

Act: Take actions to continually improve the process performance. Implement the changes on a larger scale, if the experimental changes have proven to be successful. This means making the changes a routine part of the activity. Also act to involve other people, departments or suppliers affected by the changes and whose co-operation is needed to implement them on a larger scale. Make sure that changes are documented properly according to the documentation requirements.

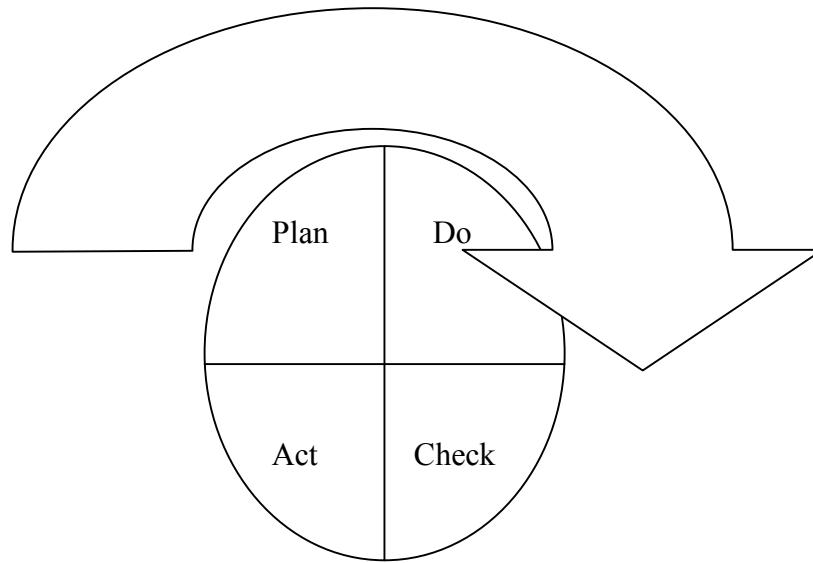


Figure III.17 : The PDCA Cycle [22].

III.4.1. The 8 Management Principles

ISO 9000:2000 introduces the eight quality management principles on which the quality management system standards of the revised standard series are based. Top management, as a framework to guide their organization towards improved performance can use these principles. The principles are derived from collective experience and knowledge of the international experts, who participated in the ISO technical committee that was responsible for developing and maintaining ISO 9000 standards. The revised standard adopts a process approach in which processes consist of a balance between procedures and competencies.

The eight quality management principles are defined in ISO 9000:2000 and in ISO 9004:2000.

Principle 1, Customer Focus

Organizations depend on their customers and therefore they should understand current and future customer needs, they should meet customer requirements and strive to exceed customer expectations.

Key benefits are:

- Increased revenue and market share obtained through flexible and fast responses to market opportunities.
- Increased effectiveness in the use of the organization's resources to enhance customer satisfaction.
- Improved customer loyalty leading to repeat business.

Applying the principle of customer focus, typically leads to:

- Researching and understanding customer needs and expectations, but also to ensuring that the objectives of the organization are linked to customer needs and expectations.
- Communicating customer needs and expectations throughout the organization.
- Measuring customer satisfaction and acting on the results.
- Systematically managing customer relationships.
- Ensuring a balanced approach between satisfying customers and other interested parties. (owners, suppliers, employees, financiers etc.)
- Thus, understanding current and future customer needs, meeting current requirements and continuous striving to exceed customer expectations.

Principle 2, Leadership

Leaders establish unity of purpose and direction of the organization. They should create and maintain the internal environment in which people can become fully involved in achieving the organization's objectives.

Key benefits are:

- People will understand and be motivated towards the organization's goals and objectives. Activities are evaluated, aligned and implemented in a unified way. Miscommunication between levels of an organization will be minimized.

- Applying the principle of leadership should lead to: Considering the needs of all interested parties, including customers, owners, employees, suppliers, financiers and other stakeholders.
- Establishing a clear vision of the organization's future. Setting challenging goals and targets.
- Creating and sustaining shared values, fairness and ethical role models at all levels of the organization.
- Establishing trust and eliminating fear.
- Providing people with the required resources, training and freedom to act with responsibility and accountability.
- Inspiring, encouraging and recognizing people's contributions.
- Thus establishing unity of purpose, direction and an internal environment where people are fully involved in achieving the organization's objectives.

Principle 3, Involvement of People

People at all levels are the essence of an organization and their full involvement enables their abilities to be used for the organization's benefit.

Key benefits:

- Motivated, committed and involved people within the organization.
- Innovation and creativity in furthering the organization's objectives. People being accountable for their own performance. People eager to participate in and contribute to continual improvement.

Applying the principles people should lead to:

- People understanding the importance of their contribution and role in the organization.
- People identifying constraints to their performance.
- People accepting ownership of problems and their responsibility for solving them.

- People evaluating their performance against their personal goals and objectives.
- People actively seeking opportunities to enhance their competence, knowledge and experience.
- People freely accepting knowledge and experience.
- People openly discussing problems and issues.
- Thus, establishing the full involvement of people and the use of abilities to the organization's benefit.

Principle 4, Process Approach

A desired result is achieved more efficiently when activities and related resources are managed as a process.

Key benefits:

- Lower costs and shorter cycle times through effective use of resources. Improved, consistent and predictable results.
- Focused and prioritized improvement opportunities.
- Applying these principle of process approach typically leads to:
- Systematically defining the activities necessary to obtain desired result.
- Establishing clear responsibility and accountability for managing key activities.
- Analyzing and measuring of the capability of key activities.
- Identifying the interfaces of key activities within and between the functions of the organization.
- Focusing on the factors such as resources, methods, and materials that will improve key activities of the organization.
- Evaluating risks, consequences and impacts of activities on customer, suppliers and other interested parties.
- Thus, achieving results in an efficient way by managing related resources and activities as a process.

Principle 5, System Approach to Management

Identifying, understanding and managing interrelated processes as a system contributes to the organization's effectiveness and efficiency in achieving its objectives.

Key benefits:

- Integration and alignment of the processes that will best achieve the desired results.
- Ability to focus effort on the key processes.
- Providing confidence to interested parties as to the consistency.
- Effectiveness and efficiency of the organization.
- Applying the principle of system approach to management typically leads to:
 - Structuring a system to achieve the organization's objectives in the most effective and efficient way.
 - Understanding the interdependencies between processes of the system.
 - Structured approaches that harmonize and integrate processes.
 - Providing a better understanding of the role and responsibilities necessary for achieving common objectives and thereby reducing cross-functional barriers.
 - Understanding organizational capabilities and establishing resource constraints prior to acting.
 - Targeting and defining how specific activities within a system should operate.
 - Continually improving the system through measurement and evaluation.
- Thus, identifying, understanding and managing a system of interrelated processes for a given objective, contributing to the effectiveness and the efficiency of the organization.

Principle 6, Continual Improvement

Continual improvement of the organization's overall performance should be a permanent objective of the organization.

key benefits:

- Performance advantage through improved organizational capabilities.
- Alignment of improvement activities at all levels to an organization's strategic intent.
- Flexibility to react quickly to opportunities.
- Applying the principle of continual improvement leads typically to:
- Employing a consistent organization-wide approach to continual improvement of the organization's performance.
- Providing people with training in the methods and tools of continual improvement.
- Making continual improvement of products, processes and systems an objective for every individual in the organization.
- Establishing goals to guide, and measures to track, continual improvement. Recognizing and acknowledging improvements.
- Thus, continual improvement as a permanent objective.

Principle 7, Factual Approach to Decision Making

Effective decisions are based on the analysis of data and information.

Key benefits are:

- Informed decisions and increased ability to demonstrate the effectiveness of past decisions through reference to factual records.
- Increased ability to review, challenge and change opinions and decisions.
- Applying the principle of factual approach to decision making typically leads to:
- Ensuring that data and information are sufficiently accurate and reliable.

- Making data accessible to those who need it. Analyzing data and information using valid methods.
- Making decisions and taking action based on factual analysis, balanced with experience and intuition.
- Thus, the factual approach to decision-making based on the logical or intuitive analysis of data and information.

Principle 8, Mutually Beneficial Supplier Relationships

An organization and its suppliers are interdependent and a mutually beneficial relationship enhances the ability of both to create value.

Key benefits:

- Increased ability to create value for both parties.
- Flexibility and speed of joint responses to changing market or customer needs and expectations.
- Optimization of cost and resources.
- Applying the principle of mutually beneficial; supplier relationships typically leads to:
- Establishing relationships that balance short term gains with long term considerations.
- Pooling of expertise and resources with partners. Identifying and selecting key suppliers.
- Clear and open communication Sharing information and future plans Establishing joint development and improvement activities.
- Inspiring, encouraging and recognizing improvements and achievements by suppliers.
- Thus, the ability of the organization and its suppliers to create value is enhanced by mutual beneficial relationships.

III.5. ISO 9001:2000 EXPLAINED MAIN ELEMENTS OF THE STANDARD

The main elements of ISO 9001:2000 are outlined below and cross-referenced to the relevant clause of the standard and sample quality manual supplied in the appendix.

Introduction

The introduction includes the process model applicable for this standard and an explanation of how to interpret it. It also places emphasis on the customer, addressing customer satisfaction. It emphasizes that the adoption of a formal management system is a strategic decision of the whole organization. There is an explanation of the relationship between ISO 9000:2000 and ISO 9004:2000.

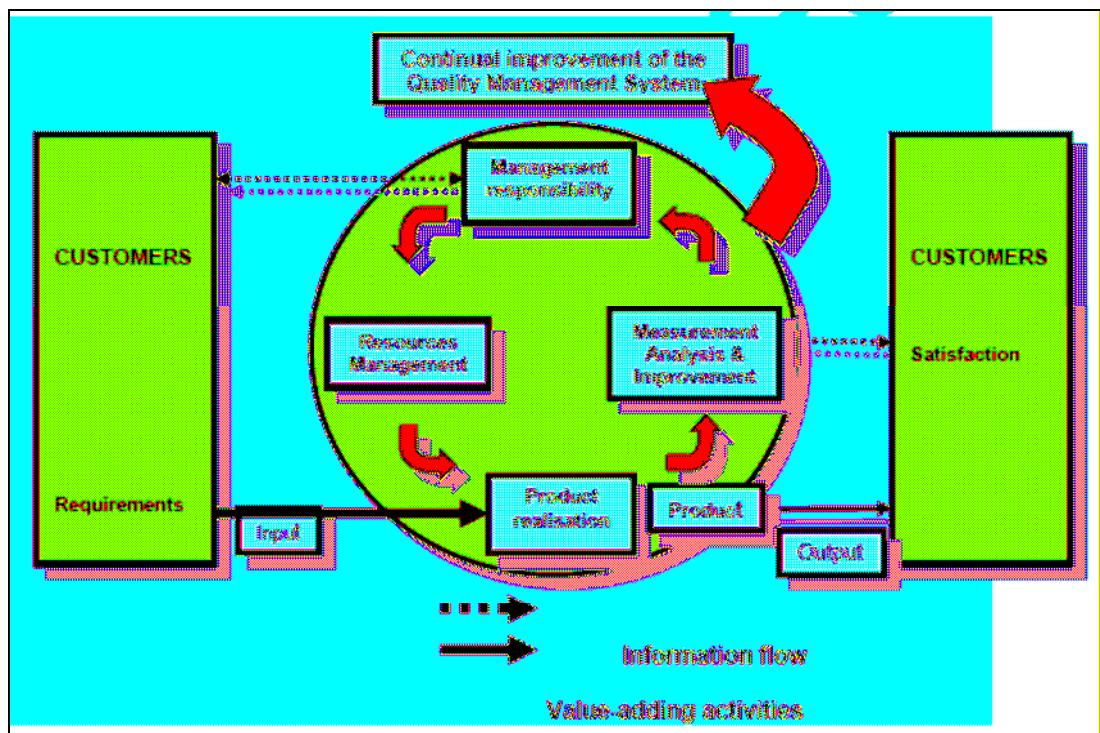


Figure III.18: Model of a process-based Quality Management System [23].

The model of a process-based Quality Management System shown in the figure above, illustrates the process linkages presented in clause 4 to 8 of the standard. This illustration shows that customers play a significant role in defining requirements as inputs. Monitoring of customer satisfaction requires the evaluation of information relating to customer perception as to whether the organization has met the customer

requirements. The model shown above covers all the requirements of the standard, but does not show processes at a detailed level.

Most of the software developing branch-specific items will be laid down in the procedures and work instructions. But also in the Quality Manual, certain aspects are branch oriented. These are mainly found in clause 6 to 8.

III.5.1.Scope

III.5.1.1. General

The international standard specifies requirements for a quality management system where an organization: needs to demonstrate its ability to consistently provide a product that meets customer and applicable regulatory requirements, and aims to enhance customer satisfaction through the effective application of the system, including processes for continual improvement of the system and the assurance of conformity to customer and applicable regulatory requirements. The standard gives a clear indication of its process nature and also that: It is needed to take into account the regulatory requirements applying to the products and It is needed to have processes in place for continual improvement. See section 3.1 of quality manual supplied in appendix for a sample.

III.5.1.2. Application

All requirements of ISO 9001 are generic and are intended to be applicable to all organizations, regardless of type, size and product provided. Where any requirements of this standard can not be applied, due to the nature of an organization and its product, this can be considered for exclusion.

Where exclusions are made, claims of conformity to ISO 9001 are not acceptable unless these exclusions are limited to requirements within clause 7, and such exclusions do not affect the organization's ability, or responsibility, to provide product that meets customer and applicable regulatory requirements. This clause requires to state clearly if any areas of the standard do not apply to the organization, together with an explanation of the reason for this exclusion. The standard mentioned specifically that in case of exclusions, the organization's ability will not be affected

to supply a product or service that will meet customer expectations. See section 4 of quality manual supplied in appendix for a sample.

III.5.2. Normative Reference

This clause explains that the definitions of ISO 9000:2000 Quality Management Systems - fundamentals and vocabulary, apply. See section 1.1 and section 1.2 of quality manual supplied in appendix for a sample.

III.5.3. Terms and Definitions

The three parties involved in the requirements are clearly shown: supplier, organization and customer. The terminology has been brought into line with general usage in the industry and commerce. See section 1.1 and 1.2 of quality manual supplied in appendix for a sample.

III.5.4. Quality Management System

The Quality Management System (QMS) is the means by which the organization should be managed and controlled. How to do this is entirely up to the top management. However, the system should use processes to achieve this. Those processes consist of a balance between procedures and competencies.

The current systems for control may already have much of the detail that is needed for the revised standard. There is an all covering requirement to identify the processes, determine their interaction, and ensure that there is enough information to monitor them and to document them where they are needed to maintain control.

A process is described in the standard as a set of interrelated or interacting activities, which transform inputs into outputs. Put more simply they are those chains of activities that take place across an organization and deliver the organization's products or services to either internal or external customers.

Processes are what need to be done, which needs to do it and what is the result. Either procedures and/or competencies will support processes. Procedures and other documents, work instructions etc. define how an activity is required to be done. In the past there has been a perception that the standard requires a detailed description

of every activity undertaken by an organization and this has led to cases of severe over documentation.

A quality manual is needed. The standard allows flexibility in respect of its status and structure. It can be part of the overall system, and need only contain the scope of the QMS, processes and any related procedures. System processes need to be detailed. The standard requires control of documents and records per procedure.

III.5.4.1. General Requirements

The organization shall establish, document, implement and maintain a QMS and continually improve its effectiveness in accordance with the requirements of ISO-9001. The standard requires documented statements of a quality policy and quality objectives. These are usually part of the quality manual. Also a quality manual, the documented procedures, documents needed by the organization are required to ensure the effective planning, operation and control of its processes and records. This requires that the processes involved are identified. The sequence of the operations is determined. It is ensured that the processes are working correctly. It is ensured that sufficient resources are available for the processes and the monitoring. Processes are monitored and improved. The organization must identify the processes for the QMS, determine the sequence and interaction of these processes, determine criteria and methods to ensure that the operation is running effectively, ensure the availability of resources, monitor and measure the processes and implement actions needed to achieve results and continual improvement. See sections 3.1, 4, 6.1, 6.2 and 7 of quality manual supplied in appendix for a sample.

III.5.4.2 Documentation Requirements

III.5.4.2.1 General

This clause defines the types of documentation that must be included in the system:

- Statements of the quality policy (usually part of the quality manual);
- Quality manual (quality management system manual);
- Documented procedures as required;

- Documents for effective planning, operation and control (work instructions);
- Records as required;

A note in this section acknowledges that the extent of documentation will depend upon the processes and the competence of the personnel. See section 2.2 of quality manual supplied in appendix for a sample.

III.5.4.2.2 Quality Manual

The organization shall establish and maintain a quality manual that fulfils the requirements of the standard and includes:

- The scope of the QMS;
- The documented procedures for the QMS;
- Description of the interaction between processes and the QMS;

The scope of the Quality Management System must justify any exclusion including parts of clause 7. The manual should include details of any of the reasons why one or more clauses of the standard do not apply to the organization. See sections 1.2, 2.1 and the whole of quality manual supplied in appendix for a sample.

III.5.4.2.3 Control of Documents

Requirements on the control of the documents, part of the QMS are as follows:

Documents have to be approved before issuing. Documents must be reviewed and updated and approved again. There must be an identification and control system for the use of the latest revision. The system to ensure that relevant versions are available effectively. The system to ensure that documents remain legible and readily identifiable. The system to ensure that documents from e.g. customers are identified and have a controlled distribution. Besides this, the system must prevent unintended use of obsolete documents and to apply suitable identification to them, if they are retained for any other purpose. A procedure to control these actions is mandatory. Documented procedures are now required only for:

1. Document control

2. Control of quality records
3. Internal audits
4. Control of non conformity
5. Corrective action
6. Preventive action

See sections 5.4, 5.1, 5.2 of quality manual supplied in appendix for a sample.

III.5.4.2.4 Control of Records

Records shall be established and maintained to provide evidence of conformity to requirements and of the effective operation of the QMS. Records shall remain legible, readily identifiable and retrievable. A documented procedure shall be established to define the controls needed for the identification, storage, protection, retrieval, retention time and disposition of the records.

Ensure that records are suitably controlled with regard to:

- Defining what records are required,
- How and where they are stored, Ensuring that they can be retrieved,
Describing the retention time and subsequent disposal.

A procedure to control these actions is mandatory. See section 5.5 of quality manual supplied in appendix for a sample.

III.5.5. Management Responsibility

III.5.5.1. Management Commitment

It is important to be aware of the role played by the top management of the organization. ISO 9000:2000 section 3.2.7 defines top management as: Person or a group of people who direct and control an organization at the highest level. There is a requirement for top management to show a commitment to the development and improvement of the QMS. It can demonstrate its commitment through leadership and active participation. The top management also needs to ensure that it understands and meets the regulatory and legal requirements with respect to their products and services it supplies. The organization has to determine the customer's needs and

expectations for their organization. This is aimed not only at individual customers, but also at the market in which the organization operates. It must be ensured that top management is committed and involved in:

1. Communicating to the organization the importance of meeting customer as well as statutory and regulatory requirements.
2. Establishing the quality policy.
3. Ensuring that quality objectives are established.
4. Conducting the management reviews.
5. Ensuring the availability of resources.

See section 3.2 of quality manual supplied in appendix for a sample.

III.5.5.2. Customer Focus

Customer needs must be determined and converted into requirements in order to achieve customer satisfaction. Consideration must be given to legal and regulatory requirement. It must be described how to ensure customer focus. A person could be made available for determining customer requirements and expectations. See section 7.9 of quality manual supplied in appendix for a sample.

III.5.5.3. Quality Policy

Top management shall ensure that the quality policy:

- Is appropriate to the purpose of the organization.
- Includes a commitment to comply with the requirements.
- Continually improve the QMS. Provides a framework for establishing and reviewing quality objectives.
- Is communicated and understood in the organization.
- Is reviewed for continual improvement.

The quality policy must be appropriate to the purpose of the organization, thus in line with its activities and objectives.

The quality policy must include a commitment from top management to comply with the requirements and to continually improve the effectiveness of the

quality management system. This is a top management job and responsibility. The quality policy must provide a framework for the establishment of quality objectives and the review of them. Also the quality policy must be communicated through the organization and must be understood. And of course, also the quality policy is subject to review periodically. See section 7.3.3.1 of quality manual supplied in appendix for a sample.

III.5.5.4 Planning

Objectives are the targets that are set to achieve the policies. To meet the objectives, the actions to be taken should be planned. This clause clarifies the requirement for objectives and includes continual improvement. Planning includes the use of resources, how processes are used, and the requirement to maintain the system while the organization is undergoing change. See sections 7.3.3.2 and 7.4 of quality manual supplied in appendix for a sample.

III.5.5.4.1 Quality Objectives

Quality objectives must be established at relevant function levels to provide continual improvement. It must be ensured that adequate resources are available to achieve the required level of quality. Quality objectives must be defined, using measurable terms.

III.5.5.4.2 Quality Management System Planning

Top management shall ensure that quality objectives are established at relevant functions and levels within the organization. More emphasis on continual improvement and the involvement of top management. When changes are made to the system, it must be ensured that the integrity of the system is maintained.

III.5.5.5 Responsibility, Authority and Communication

For the management system to operate effectively there is a need for control over how it is administered. This is achieved through: Responsibility and authority, which includes the communication of responsibility and authority. A management representative who plays a pivotal role in the running and organizing of the system.

Internal communications, covering the need to be managed communication within the organization.

III.5.5.5.1 Responsibility and Authority

Top management shall ensure that the responsibilities and authorities are clearly defined and communicated within the whole organization. The key duties of the senior management should be described. Employees at all levels should be made aware to whom they report and who reports to them. They ought to be aware of the general structure of the organization. See section 2.3 of quality manual supplied in appendix for a sample.

III.5.5.5.2 Management Representative

Top management shall appoint a member of management who, irrespective of other responsibilities, shall have responsibility and authority that includes:

- Ensuring that the processes needed for the QMS are established.
- Reporting to top management on the performance of the QMS.
- Ensuring the promotion and awareness of customer requirements.

It is needed to establish that the processes of the QMS are maintained. Also those areas for improvement are identified. In addition it is needed to promote the awareness of the customer requirements and to ensure that these requirements are communicated to all people that are concerned.

III.5.5.5.3 Internal Communication

It must be ensured that there is adequate communication between the various levels of staff and between different departments. See section 7.7 of quality manual supplied in appendix for a sample.

III.5.5.6 Management Review

The need for top management to review the QMS is essential. This is the route for review and action in respect for continual improvement. Management review is one of the vehicles by which top management will become actively involved in the system and demonstrate their commitment and control. Management reviews shows

the inputs and outputs required. Review input will come from the results of the audits, customer feedback such as customer complaints. Records from the performance of processes, status of corrective actions initiated because of internal or external feedback. But also by follow-up actions from the previous management reviews and recommendations for improvement. See section 7.6 of quality manual supplied in appendix for a sample.

III.5.5.6.1 General

Top management shall review the organization's QMS at planned intervals, to ensure its continuing suitability, adequacy and effectiveness. This review shall include assessing opportunities for improvement and the need for changes to the QMS, including the quality policy and the quality objectives.

III.5.5.6.2 Review Input

The input to the management review consists of:

- Audit results.
- Customer feedback.
- Process performance and conformity.
- Preventive and corrective actions.
- Follow up on management reviews.
- Changes that can affect the QMS.
- Recommendations for improvement.

III.5.5.6.3 Review Output

The output from the management review must include; decisions made and actions taken related to improving the QMS, the product or the product realization process and related to resources needed, improvements to the effectiveness of the QMS, improvement of the product or service that is supplied and resources needs.

III.5.6. Resource Management

The requirements of this clause cover training needs, training itself, infrastructure, and the work environment. There are also requirements dealing with personnel competence and the evaluation of training effectiveness, together with staff

awareness of the relevance and importance of their role and how it contributes to the achievement of the organization's objectives.

The clause requires identifying and providing company infrastructure. There is a need to take into account, the working environment for personnel and product to ensure that the product conforms to customer requirements. With the infrastructure of an organization, ISO 9001 means the buildings, workspaces, computers, servers, documents and the supporting services such as transport for personnel, waste and product, kitchen etc. See section 7.5 of quality manual supplied in appendix for a sample.

III.5.6.1 Provision of resources

The organization shall determine and provide the resources needed. To implement the QMS and continually improve its effectiveness. To enhance customer satisfaction by meeting the requirements of the customer.

III.5.6.2 Human Resources

III.5.6.2.1. General

It is the task of the top management to ensure that the staff is competent for their tasks.

III.5.6.2.2 Competence, Awareness and Training

The effectiveness of training must be controlled and established. Therefore the organization must:

- Determine the needed competence for personnel performing work affecting quality.
- Provide training or provide proper instruction, including safety aspects and risk awareness.
- Evaluate the effectiveness of the above on a planned interval.
- Ensure the awareness by its personnel of the relevance and importance of their work and how they can contribute to the achievement of the objectives.

- Maintain the records of training. Safety on the work place must be integrated within this section.

See section 7.5.1 of quality manual supplied in appendix for a sample.

III.5.6.3 Infrastructure

All the utilities must be adequate to support the work environment. See section 7.5.2 of quality manual supplied in appendix for a sample.

III.5.6.4 Work Environment

In this standard a link is made to the safety and health standard by the statement that the organization shall determine and manage the software developing are (work environment) needed to achieve conformity to product requirements. It is needed to identify and manage the work environment to achieve product conformity and customer requirements. See section 7.5.3 of quality manual supplied in appendix for a sample.

III.5.7. Product Realisation

Product realization is the process of making a product and/or delivering a service, in other words the control over the process.

III.5.7.1 Planning of Realization Process

The planning requirements relate to objectives concerning the product, project, or contract. It must be determined what process is required, how it will be controlled for the realization of the product or service provided. The clause refers to objectives and how the processes will help to meet them. Also it must be noted that the requirements of design may be used to develop the processes. All processes within the QMS must be defined. The use of a flow chart will help to identify the different processes. . See sections 8.1 and 8.2 of quality manual supplied in appendix for a sample.

III.5.7.2 Customer Related Processes

This clause includes specific requirements concerned with taking into account legal and regulatory requirements relating to the product or to the service provided. An implied need is one where the customer does not specify a requirement but the organization knows that the requirement is needed to satisfy the customer and also comply with regulatory or legal requirements.

III.5.7.2.1 Determination of Requirements Related to the Product

The organization shall determine:

- Requirements specified by the customer, including the requirements and post delivery actions.
- Requirements not stated by the customer but necessary for specified or intended use, where known.
- Statutory and regulatory requirements related to the product. Any additional requirements determined by the organization.

The process of software developing and its subsequent steps is basically a continuous process. Nevertheless will customers have different requirements with regards to the product requirements that have to be communicated to the people responsible for the realization of these requirements.

III.5.7.2.2 Review of Requirements Related to the Product

The review must be carried before actual shipping of final product takes place. It must ensure that: Product requirements are defined and communicated with the execution. Differences in contract or requirements are solved. The organization is able to meet the requirements of the customer.

III.5.7.2.3 Customer Communications

The organization shall determine and implement effective arrangements for communicating with customers in relation to:

1. Product information.
2. Enquiries, contacts or order handling, including amendments.

3. Customer feed back, including customer complaints.

See sections 8.3 and 8.4 of quality manual supplied in appendix for a sample.

III.5.7.3 Design and/or Development

This clause provides a comprehensive description of design and/or development requirements. It covers both design to customer specifications and off-the-shelf designs. It is applicable to design of services, and to design of products as well. It requires planning activities, agreeing on inputs and outputs. The design should be reviewed against the inputs and verified as it progresses. Once the design is complete, its validation is required to ensure that it meets the input requirements regardless of whether or not the output is a tangible product or a service. Also changes in the design require a control system.

III.5.7.3.1 Design and Development Planning

The organization shall plan and control the design and development of the product. During this phase the organization shall determine, the design and development stages, the review, verification and validation with regards to design and development and the responsibilities and authority.

III.5.7.3.2 Design and Development Inputs

Inputs relating to product requirements shall be determined and records maintained (see III.5.4.2.4)

These inputs shall include:

1. Functional and performance requirements.
2. Applicable statutory and regulatory requirements.
3. Where applicable, information derived from previous similar designs.
4. Other requirements essential for design and development.

III.5.7.3.3 Design and Development Outputs

The outputs of design and development shall be provided in a form that enable verification against the design and development input and shall be approved prior to the release.

III.5.7.3.4 Design and Development Review

The formal documented review from the earlier version is replaced by the systematic review. New requirements are set to identify problems and propose follow-up actions and documentation in records. At suitable stages, systematic reviews of design and development shall be performed in accordance with planned arrangements (see III.5.7.3.1)

1. To evaluate the ability of the results of design and development to meet requirements.
2. To identify any problems and propose necessary actions.

III.5.7.3.5 Design and Development Verification

Verification shall be performed in accordance with planned arrangements (see III.5.7.3.1) to ensure that the design and development outputs have met the design and development input requirements. Records of the results of the verification and any necessary actions shall be maintained (see III.5.4.2.4)

III.5.7.3.6 Design and Development Validation

Validation is required to ensure that the resulting product meets the requirements for intended use and fitness for purpose. Preferable this is done in co-operation with the customer. See section 8.5 of quality manual supplied in appendix for a sample.

III.5.7.4 Purchasing

This clause deals with purchasing in relation to the selection of suppliers. It requires exercising control over suppliers in proportion to the effect that a purchased product has upon the final product to the customer. It is also required to evaluate the

suppliers both initially and periodically. Purchasing information is a requirement as is verification of the purchased product or service.

III.5.7.4.1 Purchasing Process

The organization shall ensure that purchased product conforms to specified purchase requirements. The type and extent of control applied to the supplier and the purchased product shall be dependent upon the effect of the purchased product on subsequent product realization or the final product.

The organization shall evaluate and select suppliers on their ability to supply product in accordance with the organization's requirements. Records of this evaluation are subject to the organization's retention policy.

III.5.7.4.2 Purchasing Information

Purchasing information shall describe the product to be purchased. This includes approvals for procedures, standards, processes and equipment, requirements for qualified personnel and requirements to the QMS.

III.5.7.4.3 Verification of Purchased Product

The organization shall establish and implement the inspection for ensuring that the purchased product meets the specified requirements. Where the organization or its customer intends to perform verification at the supplier's premises, the organization shall state the intended verification arrangements and method of product release in the purchasing information.

See section 8.6 of quality manual supplied in appendix for a sample.

III.5.7.5 Production and Service Provision

In this section, requirements are laid down with regards to the control of production (and service provision) and the validation of the processes. Important are the requirements with regards to identification and tractability throughout the whole production process. See sections 8.7 and 8.8 of quality manual supplied in appendix for a sample.

III.5.7.5.1 Control of Production and Service Provision

The organization shall plan and carry out production and service provision under controlled conditions. These controlled conditions must include:

- Information that describes product characteristics.
- The availability of the work instructions and CE or TSE marking if applicable.
- The use of the right equipment.
- The availability of monitoring and measuring equipment.
- The implementation of release, delivery and post-delivery actions.

III.5.7.5.2 Validation of Processes for Production and Service Provision

Identify the special processes, ensure that re-validation of the processes is carried out after any change or alteration. Validation shall demonstrate the ability of these processes to achieve planned results. The organization shall establish arrangements for these processes including, as applicable: Defined criteria for review and approval of the processes. Approval of equipment and qualification of personnel. Use of specific methods and procedures. Requirements for records (see III.5.4.2.4) Revalidation.

III.5.7.5.3 Identification and Tractability

If appropriate, the organization shall identify the product by suitable means throughout product realization. The organization is also required to identify the product status.. Proper records contain the actual quality characteristics against customer or process requirements. See section 8.10 of quality manual supplied in appendix for a sample.

III.5.7.5.4 Customer Property

The organization must take care for product supplied by the customer. It must identify, verify, protect and safeguard the product. Lost or damaged product must be reported to the customer. See sections 8.11 of quality manual supplied in appendix for a sample.

III.5.7.5.5 Preservation of the Product

The organization must preserve the conformity of product during internal processing and delivery to the intended destination (customer). This preservation must include identification, handling, packaging, storage and protection. Preservation shall also apply to the constituent part of a product. See sections 8.12 of quality manual supplied in appendix for a sample.

III.5.7.6 Control of Measuring and Monitoring Devices

This clause explains the monitoring devices that are used to control processes. It also deals with the validation of software. (see also III.5.7.2.1)

Where necessary to ensure valid results, measuring equipment shall:

- Be calibrated at specified intervals, prior to use.
- Be adjusted as needed.
- Be identified to enable the determination of the calibration status.
- Be safeguarded from adjustments that can influence the measuring results.
- Be protected from damage during handling, maintenance and storage.

See section 8.9 of quality manual supplied in appendix for a sample.

III.5.8 Measurement Analysis and Improvement

This clause requires planning how to measure and monitor systems, processes and products. It also refers to statistical techniques and focuses on the need for continual improvement.

III.5.8.1 General

This clause requires to plan how to measure and monitor systems. It also refers to the statistical techniques that may be used in measurement and monitoring. See section 9.1 of quality manual supplied in appendix for a sample.

III.5.8.2 Measurement and Monitoring

The standard contains a customer satisfaction requirement. It is needed to have a way of measuring customer perception of the company and therefore customer confidence. When this information is available, actions for improvement can be considered. The requirement for internal audits includes a consideration of the results of previous audits. It is made clear that auditors should not audit their own work or work where they have been involved. Methods should be made available for measuring processes to check that they are capable of ensuring that the product or service meets requirements, both stated and implied.

III.5.8.2.1 Customer Satisfaction

In this clause requirements are set to measure customer satisfaction and/or dissatisfaction. The standard contains a customer satisfaction requirement. There must be a way of measuring customer perception of the supplier and thus for customer confidence. When this information is available, actions for improvement can be considered. The requirement for internal audits includes a consideration of the results of previous audits. It is made clear that auditors should not audit their own work. Methods should be in place for measuring out processes to check that they are capable of ensuring that the product or service meets the requirements, both stated and implied. See section 9.2 of quality manual supplied in appendix for a sample.

III.5.8.2.2 Internal Audit

In this clause the requirements are stated with regards of the internal audit. Important is the statement that an audit program shall be planned, taking into consideration the status and the importance of the processes and areas to be audited as well as the results of the previous audits.

The selection of auditors and the conduct of audits shall ensure objectivity and impartiality of the audit process.. Selecting and training internal auditors are important aspects of the process of implementation the QMS and other management systems. It is essential that the selection of the internal auditors have been done carefully. It is recommended that people be chosen wide a wide spectrum within the

company, rather than employing a specific internal audit department. This will help to create a good understanding of the formal management systems throughout the company, and avoids the impression that internal auditing is a policing activity. See section 9.3 of quality manual supplied in appendix for a sample.

III.5.8.2.3 Monitoring and Measurement of Processes

The organization shall apply suitable methods for monitoring and, where applicable, measurement of the QMS processes. These methods shall demonstrate the ability of the processes to achieve planned results.

When planned results are not achieved, correction and corrective action shall be taken, as appropriate, to ensure conformity of the product. This clause allows for the use of statistical techniques used for the control of processes. See section 9.4 of quality manual supplied in appendix for a sample.

III.5.8.2.4 Monitoring and Measurement of Product

The organization shall monitor and measure the characteristics of the product to verify that the product requirements have been met in accordance with planned arrangements (see III.5.7.1) Evidence of the conformity shall be maintained. Records must indicate the person s authorizing release of the product. (see III.5.4.2.1) .See sections 9.4 of quality manual supplied in appendix for a sample.

III.5.8.3 Control of Non-conforming Product

Non-conformity of a product or service is anything that does not conform to what has been specified. The last paragraph of this clause deals with the detection of a non-conformity after the product has been released or delivered.

The organization shall deal with non-conforming product by one or more of the following ways:

- By taking action to eliminate the detected non-conformity.
- By authorizing its use, release or acceptance under concession by a relevant authority and, where applicable, by the customer.

- By taking action to preclude its original intended use or application. This clause requires a procedure. Within the procedure a process must be described how to handle nonconforming mining products and the use for other purposes or other customers. Corrective action is in this case not relevant.

See section 9.5 of quality manual supplied in appendix for a sample.

III.5.8.4 Analysis of Data

Analysis of data is an important aspect of the system. It requires all the information from the measurement section to be brought together with a view to effecting improvement. The analysis of data shall provide information relating to:

- Customer satisfaction (see III.5.8.2.1)
- Conformity to product requirements (see III.5.7.2.1)
- Characteristics and trends of processes and products including opportunities for
- preventive action.
- Suppliers.

See section 9.6 of quality manual supplied in appendix for a sample.

III.5.8.5 Improvement

III.5.8.5.1 Continual Improvement

The core of the ISO 9001 standard is actually the continual improvement aspect in the QMS. The standard describes this as follows:

“The organization shall continually improve the effectiveness of the quality management system through the effective use of the quality policy, quality objectives, audit results, analysis of data, corrective and preventive actions and management review.”

Continual improvement looks for the improvement of the QMS. It requires to plan improvement systems and to take into account many other activities that can be used in the improvement process. Typically, these will be the results from the data

analysis. Corrective action requirements include development of the means to stop a problem to re-occur. Preventive action requirements include ways to stop a problem arising in the first place. It is the proactive analysis of the process, whereas corrective action is the reaction to problems when they arise. Preventive action can be achieved by an assignment of the risk of something going wrong. Continual improvement is a step-by-step process of carrying out improvements and then checking to see how effective these steps have been. See sections 9.7 and 9.8 of quality manual supplied in appendix for a sample.

III.5.8.5.2 Corrective Action

The organization shall take action to eliminate the cause of non-conformities in order to prevent recurrence. Corrective actions shall be appropriate to the effects of the non-conformities encountered.

A documented procedure shall be established to define requirements for:

- Reviewing non-conformities.
- Determining the cause of non-conformities.
- Evaluating the need for action to ensure that non-conformities do not occur.
- Determining and implementing action needed.
- Records of the results of action taken (see III.5.4.2.4)
- Reviewing corrective action taken.

This clause requires a procedure. It is obvious that corrective action is not relevant on the quality of mined substances. To prevent discussions, internal requirements should be set up on such a way that it allows large variation of composition, content or physical properties See section 9.7 and 9.8 of quality manual supplied in appendix for a sample.

III.5.8.5.3 Preventive Action

The organization shall determine action to eliminate the causes of potential non-conformities in order to prevent their occurrence. Preventive actions shall be appropriate to the effect of the potential problems. This clause requires a procedure.

Here the same comments are valid as mentioned under III.5.8.5.2. See sections 9.7 and 9.8 of quality manual supplied in appendix for a sample.

III.6 System Documentation of ISO 9001

The first task is to develop the initial framework of the QMS, identifying the various processes that are used to deliver the products or services to the (internal or external) customer. From the framework of the management system the ISO-team will identify the required supporting documentation, firstly in terms of defined processes and then in terms of the competency and procedures that will support these processes. Once the full framework of the QMS has been designed and the required documentation identified, it is important to prepare a plan for implementation so that all participants understand their responsibilities. The plan will detail the authors of the various documents, the personnel responsible for the later stages of the implementation and will include the associated deadline for completion.

Document Structure

The document structure of a Quality/Environmental Management System consists of three levels.

Level 1, the top level, describes the Quality Management System in accordance with the stated quality policy and with the objectives. The manual references to the management system procedures.

Level 2 contains the QMS procedures defined by ISO, for compliance with the requirements of the standards. The procedures make reference to the work instructions and forms.

Level 3 consists of detailed work documents and other related documents like forms to document processes.

III.6.1. Management System Manual

A management system manual is unique to each organization. A software company may find it appropriate to include the description of its entire quality management system within a single manual, including all the documented procedures

required by ISO 9001. The management system manual should include the scope of the Quality Management System, the details of and justification for any exclusion, the documented procedures or reference to them, and a description of the processes of the QMS and their interactions. Information about the organization, such as name, location and means of communication, should be included in the quality manual. Additional information such as its line of business, a brief description of its background, history and size may also be included. The content of the manual is usually short and the information is without unnecessary details. It is quite common to include the organization's policy in the management system.

Title and Scope

The title and/or scope of the manual should define the organization to which the manual applies. The manual should make reference to the specific Quality Management System standard on which the QMA respectively is based.

Table of Contents

The table of contents of the quality manual should list the number and title of each section and its location.

Review, Approval and Revision

Evidence of the review, approval, revision status and date of the quality manual should be clearly indicated in the manual.

Quality Policy and Objectives

Where the organization elects to include the quality policy in the quality manual, the QMS manual may include a statement of the quality policy and the objectives for quality. The actual quality goals to meet these objectives may be specified in another part of the QMS documentation as determined by the organization. The quality policy should include a commitment to comply with requirements and continually improve the effectiveness of the QMS objectives are typically derived from the organization's quality policy and are to be achieved. When the objectives are quantified they become goals and are measurable.

Organisation, Responsibility and Authority

The quality manual should provide a description of the structure of the organization. Responsibility, authority and interrelation may be indicated by such means as organization charts, flow charts and/or job descriptions. These may be included or referenced in the quality manual.

References

The quality/environmental manual should contain a list of documents referred to but not included in the manual.

QMS Description

The manual should provide a description of the QMS and the implementation of it into the organization. Descriptions of the process and their interactions should be included in the quality or environmental manual.

Documented procedures or references to them should be included in the quality manual. The organization should document its specific QMS following the sequence of the process flow or the structure of the selected standard or any sequencing appropriate to the organization. Cross-referencing between selected standards and the quality manual may be useful.

The quality/environmental manual should reflect the methods used by the organization to satisfy its policy and objectives.

Appendices

Appendices containing information supportive to the manual may be included.

III.6.2. Procedures

To ensure that procedures are maintained as current documents and to reinforce the concept of ownership, the people that are working with these documents and were involved in the design, should be made responsible for the maintenance of the system documentation. The simplest way to prepare process definitions and

procedures is during a series of workshops supervised by these people and attended by their colleagues who are also involved in the process or procedure. An alternative way to a procedure could be flow charts, method statements, drawings etc.

A process in the standard is described as a set of interrelated or interacting activities, which transform inputs in outputs. In other words, processes are those chains of activities that take place across an organization and deliver the organization's products or services to either internal or external customer. Processes are what need to be done, who needs to do it and what is the result. Procedures will support the processes. Procedures and other documents like work instructions define how an activity is required to be done. System process and procedures should reflect the existing working practices and identify the interfaces with the function s internal and/or external customers and suppliers. The draft procedures are then circulated to interested parties. They are invited to submit comments within a given timeframe after which the procedure will be finalized. It is vital that all the documentation of a QMS will be handled swiftly and endless circulation for comments will be prevented. It is recommended to write the system procedures by following the sequence of the clauses or structure as close as possible. This facilitates document reviews and auditing activities.

Structure and Format

The structure and format of the documented procedures should be defined by the organization in the following way: text, flow charts, tables, a combination of them, or any other suitable and clear method in accordance with the needs of the organization. Documented procedures may make reference to work instructions that define how an activity is performed.

Documented procedures generally describe activities that cross-different functions while work instructions generally apply to tasks within one function only.

Contents

Also the contents and layout show normally a strict set-up that makes it easy for people involved to make new draft procedures themselves. Usually the following headings will be found.

Title

The title should be clearly identifying the subject of the procedure.

Purpose

The heading Purpose should define the purpose of the document.

Scope

The scope of the documented procedure, including the areas to be covered and the areas not to be covered, should be described.

Responsibility and Authority

The responsibility and authority of people and/or organizational functions.

Description of Activities

The level of detail may vary depending on the complexity of the activities, the methods used, and the levels of skills and training of the people that is necessary in order for them to accomplish the activities within the expected timeframe and the needed skills. Irrespective of the level of detail, the following aspects should be considered as applicable:

- Defining the needs of the organization, its customers and its suppliers.
- Describing the processes in terms of text and/or flow charts related to the required activities.
- Establishing what is to be done, by whom or by which organizational function, why, when, where and how.
- Describing process controls and controls of the identified activities. defining the necessary resources for the accomplishment of the activities (in terms of personnel, training, equipment and materials)
- Defining the appropriate documentation related to the required activities.
- Defining the input and output of the process.
- Defining the measurements to be taken.

III.6.3. Records

The records related to the activities in the documented procedure should be defined in this section of the documented procedure or in other related sections. The forms to be used for these records should be identified as applicable. The method required to complete, file and keep the records should be stated.

Appendices

Appendices containing information supportive to the documented procedure may be included, such as tables, graphs, flow charts and forms.

Review, Approval and Revision

Evidence of review and approval, status and date of revision of the documented procedure should be indicated.

Identification of Changes

Where practicable, the nature of the change should be identified either in the document or the appropriate attachments.

III.6.4. Work Instructions

Structure and Format

Work instructions are also called sometimes operating procedures. Work instructions should be developed and maintained to describe the performance of all work that would be adversely affected by lack of such an instruction. There are many ways of preparing and presenting instructions.

Work instructions should contain the title and a unique identification. The structure, format and level of detail used in the work instructions should be tailored to the needs of the organization's personnel and depends on the complexity of the work, the methods used, training undertaken, and the skills and qualifications of such personnel. The structure of the work instructions may vary from that of the documented procedures. The work instructions may be included in the documented procedures or referenced in them.

Contents

Work instructions should describe critical activities. Details, which do not give more control of the activity, should be avoided. Training can reduce the need for detailed instructions, provided the persons concerned have the information necessary to do their jobs correctly.

Types of Work Instructions

Although there is no required structure or format for work instructions, they generally should convey the purpose and the scope of the work and the objectives, and make reference to the pertinent documented procedures. Whichever format or combination is chosen, the work instructions should be in the order of sequence of the operation, accurately reflecting the requirements and the relevant activities. To reduce confusion and uncertainty, a consistent format or structure should be established and maintained.

Work instructions are usually the responsibility of the department who has the main responsibility for the activity or activities documented in the instruction.

Work instructions are structured according to operational requirements of the organization, which is usually by department

Review, Approval and Revision

Where applicable, the records specified in the work instruction should be defined in this section or in other related sections. The minimum records required are identified in ISO 9001. The method required to complete, file and keep the records should be stated. The forms to be used for these records should be identified as applicable.

Identification of Changes

Where practicable, the nature of the change should be identified either in the document or in the appropriate attachments.

III.6.5. Forms

Forms are developed and maintained to record data demonstrating compliance to the requirements of the QMS.

Forms should contain a title, identification number, revision level and date of revision. Forms should be referenced in, or attached to, the quality manual, documented procedures and/or work instructions.

III.6.6. Quality Plans

A quality plan is a part of the Quality Management System documentation. The quality plan needs to refer only to the documented Quality Management System, showing how it is to be applied to the specific situation in question, and identify and document how the organization will achieve those requirements that are unique to the particular product, process, project or contract. The scope of the quality plan should be defined. The quality plan may include unique procedures, work instructions and/or records.

III.6.7. Specifications

Specifications are documents stating requirements. Specifications are not further detailed in this guide because they are unique to each organization and product or service.

III.6.8. External Documents

The organization should address external documents and their control in its documented QMS. External documents can include customer drawings, specifications, statutory and regulatory requirements, standards, codes and maintenance manuals.

III.6.9. Records

Quality and Environmental Management System records state results achieved or provide evidence indicating that the activities indicated in the documented procedure and work instructions are performed. The records should indicate the

compliance with the requirements of the Quality Management System and the specified requirements for the product. The responsibilities for preparation of records should be addressed in the Quality Management System documentation.

CHAPTER IV

RESULTS

For software products, quality must be built in from the beginning; it is not something that can be added later. To obtain a quality software product, the software development process must also reach some quality level. So there must be a documented quality management system. ISO 9001:2000 Quality Management System is a good quality management system for software companies.

The aim of this thesis can be summarized as to give knowledge like ‘know-how’ about the implementation of ISO 9001:2000 Quality Management Systems in a software firm. Information about the definitions of quality, ISO, the differences of ISO 9001:2000 versus ISO 9001:1994, the process approach that became critical in ISO 9001:2000 and ISO IEC 9003:2004 are supplied.

In “Thesis Studies” section, the guidance to improve the overall quality of software and a full ISO 9001:2000 implementation roadmap are supplied. Also, a sample quality manual, forms, flowcharts and procedure documentation that were used in ISO 9001 2000 certification project in a real software company is supplied.

“Guidelines for better software quality” section supplies information about better testing, better software design and better quality assurance. Then steps in ISO 9001:2000 certification project are explained. Each step is explained briefly and a checklist in order to move to next step is supplied. Also, steps are referenced to ISO

9001:2000 and ISO 9000:2000 manuals. After supplying information about scope and definitions of ISO 9000:2000, a full roadmap is supplied. Every ISO 9001:2000 section is explained briefly and corresponding sections in the sample quality manual is referenced.

The sample quality manual will be the main template for the Quality Management System. By studying the sample quality manual , the framework for Quality Management System may be set up more easier. Forms, procedures, work instructions and flowcharts supplied in appendix will be very helpful in documentation process.

There are many benefits obtained from ISO 9001:2000 Quality Management System. The benefits explained below are also valid for software sector. The benefits obtained with the certification include the following:

- Increase in the company's quality awareness,
- increase in product quality awareness,
- improved company management
- improved customer relations,
- improved products and services offered,
- improved relationship within the organization,
- increase in customer satisfaction,
- and increase in respect from competitors.

The benefits of certification can be summarized as an important marketing tool that helps

- market relations,
- increases the possibility of obtaining new contracts,
- decreases the number of customer audits,
- and assists in entering international markets.

The most internal benefits of the application of the standard include the following;

- Improvement of the definition and standardization of the work procedures,
- Improvement in the definition of the responsibilities and obligations of the workers,
- increase in the company's quality confidence,
- better involvement in work,
- the improvement in guidelines which reduce improvisation .

As a result, this thesis will help software companies who want to implement ISO 9001:2000 Quality Management System or to improve the overall quality of their software and processes. The sample quality manual, forms, flowcharts and procedure documentation that were supplied in Appendix can be used as a template in documentation process of ISO 9001 2000 Quality Management System.

CHAPTER V

DISCUSSIONS AND EVALUATIONS

Although the implementation of ISO 9001:2000 Quality Management System have many benefits, many companies have found the transition to conforming to ISO 9000 difficult. This, along with doubts about the fundamental value of the standard, has taken many criticisms.

The main criticism about ISO is that the compliance process is costly, time-consuming and lots of administration is needed to implement it. This criticism is true up to a point. First of all training and invoking the awareness about ISO may take a long time. Time needed can change according to the size of the firm. For a software company time needed is usually less than a firm which operates in manufacturing sector. It takes 6 to 9 months for the certification of a mid-sized software company. The time may change according to the nature of software, size of company, personnel and number of products. The most time taking and annoying step is the identification of processes and documentation of the processes.

Use of an external consultant is often compulsory in certification. The consultant will supply training to the personnel of the organization. The consultant and training costs will be one of the main costs of the certification.

Adhering to ISO 9000 makes processes more consistent; to some proponents of continuous improvement, it also makes it harder to improve and readapt the processes. Because all procedures are written before, personnel will find it easy to use old written procedures. So, processes will not change easily.

It has been argued that it may not be appropriate to apply a process such as ISO 9000 to a field requiring creativity, such as software engineering, which is more analogous to designing factories than to operating a factory. For a software company, the product is the software. The main factor in the software's quality is the ability of programmer. There is no other raw material you can add to a software unlike making a car. So the creativity and knowledge of the programmer is very important. Since written procedures that ISO compulsory requires, have no effect on the creativity of the programmer, it may only ease and speed up the management of software projects.

Many companies only register to ISO 9000 because they are forced to by the marketplace, whether or not ISO 9000 is in fact appropriate to their business. In Turkey, there are a few software companies with ISO 9001:2000 certification. This will bring company advantages is marketing. But it must not be forgotten that, the main aim of certification is implementing a good quality management system not only using it for marketing.

Firms uses their ISO 9001:2000 certification signs on their products or advertisements. The certification signs may be understood as a high quality product by the customer. But, generally this is not true. ISO 9001:2000 does not mean a high quality product. It means that the processes are documented and the operations are controlled in a systematic way. A company which produces low quality products may get ISO 9001:2000 certification.

ISO 9001:2000 does not give too much practical advice but instead focuses on general principles. In order to create a standard applicable to almost any kind of organization, specific requirements and tools were avoided whenever possible. This is one of the reasons for the proliferation of industry specific standards which are more practical and give clear guidance about what quality tools have to be used when.

There are few objective metrics showing any effectiveness for ISO 9001. Quality programs are notoriously difficult to quantify. So, it may be hard to measure the real benefits of ISO certification.

As a result, when the benefits and criticisms about the ISO 9001:2000 are weighed, the benefits weighs heavy. Although the criticisms may be true up to a point, a company with the worst quality management system may be better than a company with no quality management system.

This thesis supplies a roadmap for ISO 9001:2000 Quality Management System implementation and guidance for better software quality. It is expected that such a reference will also help to increase number of software companies with ISO 9000 certificate in Turkey.

Further studies can be done by preparing a roadmap to set Capability Maturity Model (CMM) for software companies in order to establish a more reliable and worldwide-accepted quality system. ISO 9001:2000 Quality Management System may be used as the framework of CMM.

REFERENCES

Books

- [8] L. Abbott: "Quality and Competition", Columbia University Press, New York, USA, (1955), 126-127.
- [14] E.S. Maynes: "The Concept and Measurement of Product Quality", in *Household Production and Consumption*, ed. Nestor E. Terleckyj, Columbia University Press, New York, USA, (1975), 542
- [15] J.M. Juran, ed.: "Quality Control Handbook", McGraw-Hill, New York, USA, (1988), 2.
- [16] P.B. Crosby: "Quality Is Free", *Quality Is Free: The Art of Making Quality Certain*, Mentor Books, Denver Colo., (1992), 15.
- [18] R.A. Broh: "Managing Quality for Higher Profits", McGraw-Hill, New York, USA, (1982), 3.
- [19] A.V. Feigenbaum: "Total Quality Control", McGraw-Hill, 3rd edition, (1991), 1
- [6] R.M. Pirsig: "Zen and the Art of Motorcycle Maintenance", Bantam, New York, USA, (1974), 185-213.

Articles

- [3] MURRAY,duffin: "Guidelines to TQC", *The TQM Magazine*, Vol.7, Nr.4 (1995), 35.
- [7] B.W. Tuchman: "The Decline of Quality," *New York Times Magazine*, 2 November (1980), 38.
- [9] K. B. Leifler: "Ambiguous Changes in Product Quality," *American Economic Review*, December (1982), 956.

- [10] C. D. Edwards: "The Meaning of Quality," *Quality Progress*, October (1968), 37
- [11] H.L. Gilmore: "Product Conformance Cost," *Quality Progress*, June (1974), p.16.
- [12] R. Dortman and P.O. Steiner: "Optimal Advertising and Optimal Quality," *American Economic Review*, December (1954), 831.
- [13] A.A. Keuhn and R.L. Day: "Strategy of Product Quality," *Harvard Business Review*, November-December (1954), 831.
- [17] Gilmore: "Product conformance cost", *Quality Progress*, vol. 7, no 5, (1974),16-19.

Standards

- [4] TS EN ISO 9000: "Kalite yönetim sistemleri, Temel Kavramlar, Terimler ve Tarifler", *Türk Standartlar Enstitüsü*, Ankara, Türkiye (2001)
- [5] BS,4778/ISO,8402, British Standard,(2005)
- [23] ISO 9001:2000 : "Quality Management System-Requirements", *International Standard*, Turkish Standard Institute, Ankara, Turkey (2000)

Thesis

- [21] ÖZDEMİR A.: "An Approach to a User Oriented Model for ISO 9001:2000 Quality System Documentation", *PhD Thesis*, Marmara Univ. Inst. For Graduate Studies in Pure and Applied Sciences, Istanbul, Türkiye, (2003),21-22

Electronic Publications

- [1] www.iso.org/iso (Access Date, December 2005)
- [2] www.tse.org.tr (Access Date, December 2005)
- [20] info@tse.org.tr: electronic mail (December 2005)
- [22] <http://www.hci.com.au> (Access Date, June 2006)
- [24] www.praxiom.com (Access Date, December 2005)
- [25] www.sei.cmu.edu/ (Access Date, December 2005)
- [26] en.wikipedia.org/wiki/Capability_Maturity_Model (Access Date, December 2005)
- [27] www.ieee.org/portal/site (Access Date, December 2005)

- [28] www.ansi.org (Access Date, December **2005**)
- [29] www.geekraja.wordpress.com/2006/06/09/what-kinds-of-testing-should-be-considered (Access Date, June **2006**)
- [30] www.softwaretest.com (Access Date, December **2005**)

APPENDICES

APPENDIX A

ISO IEC 90003:2004 CLAUSES

4. Systemic Requirements and Guidelines

*4.1
Establish
a quality
management
system for
software
products*

Develop a quality system for software products and related services.

- Identify the processes that make up your quality system.
- Identify the processes that make up your approach to software development.
- Identify the processes that make up your approach to software development planning.
- Identify the processes that make up your approach to software quality planning
- Identify the processes that make up your approach to software operation.
- Identify the processes that make up your approach to software maintenance.

- Describe the processes that make up your quality system.

- Describe the sequential structure of your processes.

- Describe how your processes interact with one another.

Implement a quality system for software products and services.

- Use your quality management system processes.
- Manage the effectiveness of your processes.
- Support the effectiveness of your processes.

Improve your software oriented quality management system.

- Monitor the effectiveness of your processes.
- Measure the effectiveness of your processes.
- Improve the effectiveness of your processes.

4.2

*Document
your software
oriented
quality system*

4.2.1 Develop quality management system documents.

- Develop documents to implement your quality system.
- Develop documents that describe your software processes.
- Develop documents that describe your life cycle models.

4.2.2 Prepare a quality management system manual.

- Document your procedures.
- Describe how your processes interact.
- Define the scope of your quality system.
- Justify exclusions and reductions in scope.

4.2.3 Control quality management system documents.

- Approve documents before you distribute them.
- Provide the correct version of documents at points

of use.

- Prevent the accidental use of obsolete documents.
- Preserve the usability of your quality documents.

4.2.4 Maintain quality management system records.

- 4.2.4.1 Prove that requirements have been met.
- 4.2.4.2 Prove that your operations are effective.
- 4.2.4.3 Establish a record retention approach.

5.1

Support quality

Promote the importance of quality.

- Promote the need to meet customer requirements.
- Promote the need to meet software product requirements.

Develop a quality management system.

- Support the development of a quality system.
- Formulate your organization's quality policy.
- Set your organization's quality objectives.
- Provide needed quality resources.

Implement your quality management system.

- Provide resources to implement quality management system.
- Encourage people to meet quality management system requirements.

Improve your quality management system.

- Perform quality management reviews.
- Provide resources to improve quality system.

5.2

Focus on your customers

Identify customer requirements.

- Expect people to identify customer requirements.

Meet customers' requirements.

- Expect your organization to meet customer

requirements.

Enhance customer satisfaction.

- Expect your organization to enhance customer satisfaction.

5.3
*Establish
a quality
policy*

Define your quality policy.

- Ensure that your policy serves your organization's purpose.
- Ensure that your policy emphasizes the need to meet requirements.
- Ensure that your policy facilitates the development of quality objectives.

Manage your quality policy.

- Communicate your policy throughout your organization.
- Review your policy to ensure that it continues to be suitable.

5.4
*Perform
quality
planning*

5.4.1 Formulate your quality objectives.

- Set objectives for all functional areas.
- Set objectives at all organizational levels.

5.4.2 Plan your quality management system.

- Plan the development of your quality management system.
- Carry out quality management planning for software products.
- Plan how you're going to improve the effectiveness of your quality system.

5.5
*Control
your quality
system*

5.5.1 Define responsibilities and authorities.

- Document responsibilities and authorities.
- Communicate responsibilities and authorities.

5.6
*Perform
management
reviews*

5.5.2 Appoint a management representative.

- Oversee your quality management system.
- Report on the status of your quality management system.
- Support the maintenance of your quality management system.

5.5.3 Support internal communications.

- Ensure that communication processes are established.
- Ensure that communication occurs throughout organization.

5.6.1 Review your quality management system.

- Plan regular reviews of your quality management system.
- Evaluate the effectiveness of your quality management system.
- Maintain a record of your quality management reviews.

5.6.2 Examine management review inputs.

- Examine audit results.
- Examine opportunities to improve.
- Examine feedback from customers.
- Examine software product conformity data.
- Examine process performance information.
- Examine corrective and preventive actions.
- Examine previous quality management reviews.

5.6.3 Generate management review outputs.

- Generate actions to improve quality system effectiveness.
- Generate actions to improve your software

products.

- Generate actions to address your resource needs.

6. Resource Requirements and Guidelines

6.1 Provide quality resources

Identify quality management system resource requirements.

- Identify resources needed to support your quality system.
- Identify resources needed to meet customer requirements.
- Identify resources needed to meet regulatory requirements.

Provide quality management system resources.

- Provide resources needed to support your quality management system.
- Provide resources needed to implement the quality management system.
- Provide resources needed to improve your quality management system.
- Provide resources needed to meet customers' requirements.
- Provide resources needed to meet regulatory requirements.

6.2 Provide quality personnel

6.2.1 Use competent personnel.

- Ensure that your personnel have the right experience.
- Ensure that your personnel have the right education.
- Ensure that your personnel have the right training.
- Ensure that your personnel have the right skills.

6.2.2 Support competence.

- Define acceptable levels of competence.
- Identify your organization's training and awareness needs.
 - Identify training needs of software development personnel.
 - Identify training needs of software project management personnel.
- Deliver your organization's training and awareness programs.
- Evaluate effectiveness of training and awareness programs.
- Maintain a record of competence.

6.3 *Provide quality infrastructure*

Identify infrastructure needs.

- Identify the infrastructure you need in order to develop software.
 - Identify the hardware you need in order to develop software.
 - Identify the software you need in order to develop software.
 - Identify the facilities you need in order to develop software.
- Identify the tools you need in order to manage software.
 - Identify the tools you need in order to develop software.
 - Identify the tools you need in order to support software.
 - Identify the tools you need in order to protect software.
 - Identify the tools you need in order to control software.

Provide needed infrastructure.

- Provide the infrastructure you need in order to develop software.
 - Provide the hardware you need in order to develop software.
 - Provide the software you need in order to develop software.
 - Provide the facilities you need in order to develop software.
- Provide the tools you need in order to manage software.
 - Provide the tools you need in order to develop software.
 - Provide the tools you need in order to support software.
 - Provide the tools you need in order to protect software.
 - Provide the tools you need in order to control software.

Maintain your infrastructure.

- Maintain the infrastructure you need in order to develop software.
 - Maintain the hardware you need in order to develop software.
 - Maintain the software you need in order to develop software.
 - Maintain the facilities you need in order to develop software.
- Maintain the tools you need in order to manage software.
 - Maintain the tools you need in order to develop software.
 - Maintain the tools you need in order to

support software.

- Maintain the tools you need in order to protect software.
- Maintain the tools you need in order to control software.

6.4
*Provide
quality
environment*

- Identify needed work environment.
- Implement needed work environment.
- Manage needed work environment.

7. Realization Requirements and Guidelines

7.1
*Control
software
product
realization
planning*

Plan software product realization processes.

- Identify software product quality objectives and requirements.
- Identify software product realization needs and requirements.
- Identify software product realization risk management requirements.
- Identify software product realization record keeping requirements.

Develop product realization processes.

- Develop product realization documents.
- Develop product realization record keeping systems.
- Develop methods to control quality during product realization.

7.1.1 Use life cycle models to plan your work.

- Plan your tasks, activities, and processes using suitable software life cycle models.

- Select suitable software life cycle models.
- Use suitable software life cycle models to carry out your software projects.
- Select suitable software development methods.

7.1.2 Carry out software quality planning.

- Plan how you're going to apply your quality management system to the development of your software products.
- Plan how you're going to apply your quality management system to each software project.

7.2 *Control customer processes*

7.2.1 Identify your customers' software product requirements.

- Identify the requirements that customers want you to meet.
- Identify the requirements that are dictated by the product's use.
- Identify the requirements that are imposed by external agencies.
- Identify the requirements that your organization wants to meet.

7.2.1.1 Identify customer-related software requirements.

- Establish methods that can be used to identify customer-related software requirements.
- Establish methods that can be used to authorize changes in customer-related software requirements.
- Establish methods that can be used to track changes

in customer-related software requirements.

7.2.2 Review your customers' software product requirements.

- Review requirements related to software contracts.
- Review requirements related to software engineering.
- Review requirements related to software maintenance.
- Review requirements related to software quality.

7.2.2.1 Identify your organization's software product concerns.

- Identify the software design and development standards and procedures that must be used before you agree to supply software products.
- Identify the items that must be provided by the customer before you agree to supply software products.
- Identify and define the methods that will be used to assess the suitability of the items that you expect your customer to provide.

7.2.2.2 Evaluate risks related to product requirements.

- Evaluate your risks before you agree to meet product-oriented requirements.
- Evaluate criticality issues before you agree to meet product-oriented requirements.
- Evaluate safety issues before you agree to meet product-oriented requirements.
- Evaluate security issues before you agree

to meet product-oriented requirements.

- Evaluate your organizations experience and capabilities before you agree to meet product-oriented requirements.
- Evaluate your suppliers' experience and capabilities before you agree to meet product-oriented requirements.

7.2.2.3 Appoint someone to represent the customer.

- Ask your customer to appoint someone to support your software development activities and manage all contractual responsibilities.
- Make sure that customer representatives have the authority to ensure that customer personnel will cooperate with your staff.

7.2.3 Communicate with your software customers.

- Develop a process to control communications with customers.
- Make sure that your process controls customer advisory notices.
- Implement your customer communications process.

7.2.3.1 Communicate with your software customers.

- Make sure that your customer communication methods are consistent with your contractual agreements.

7.2.3.2 Communicate with customers during development.

- Schedule reviews involving both the customer and your organization (joint reviews) to discuss software product development information.

- Schedule joint reviews to discuss enquiries.
- Schedule joint reviews to discuss contracts.
- Schedule joint reviews to discuss amendments.
- Schedule joint reviews to discuss progress.

7.2.3.3 Communicate during operations and maintenance.

- Communicate with your customers during the software operations life cycle process.
- Communicate with your customers during the software maintenance life cycle process.

7.3 *Control software design and development*

7.3.1 Plan product design and development.

- Define your software product design and development stages.
- Establish procedures to control software design and development.
- Clarify design and development responsibilities and authorities.
- Manage interactions between design and development groups.
- Update your design and development plans as changes occur.
- Document your planning outputs as changes occur.

7.3.1.1 Plan software design and development.

- Identify the activities that must be performed.
 - Identify the inputs that each activity requires.
 - Identify the outputs generated by each activity.
 - Identify the management activities that will be needed.
 - Identify the support services that will be required.
 - Identify the team training that will be necessary.
- Identify the resources that your project will need.
- Identify verification and validation activities.
- Identify design and development rules and conventions.
- Identify software development tools and techniques.

7.3.1.2 Plan review, verification, and validation activities.

- Use maintenance procedures or service agreements to plan the review, verification, and validation of software operations.
- Use maintenance procedures or service agreements to plan the review, verification, and validation of software maintenance.

7.3.2 Define software design and development inputs.

- Specify product design and development inputs.
- Record product design and development input definitions.
- Evaluate product design and development input

definitions.

- Review input definitions before you approve them.
- Derive software design and development inputs.
 - Derive software design and development inputs from functional requirements.
 - Derive software design and development inputs from performance requirements.
 - Derive software design and development inputs from quality requirements.
 - Derive software design and development inputs from safety requirements.
 - Derive software design and development inputs from security requirements.

7.3.3 Generate software design and development outputs.

- Create software product design and development outputs.
- Approve software design and development outputs prior to release.
- Use design and development outputs to control software product quality.
- Maintain a record of your software design and development outputs.

7.3.4 Carry out software design and development reviews.

- Carry out reviews throughout your software product design and development process.
- Establish procedures that specify how problems identified during your software design and development reviews should be handled.
 - Establish procedures that specify how product deficiencies or nonconformity should be handled.

- Establish procedures that specify how process deficiencies or nonconformity should be handled.
- Formulate the guidelines that all participants will be expected to follow during your software design and development reviews.

7.3.5 Perform software design and development verifications.

- Perform verification activities throughout the software design and development process.
- Record the results of your software design and development verification activities.

7.3.6 Conduct software design and development validations.

- Perform product design and development validations.
- Conduct clinical evaluations of medical devices (if required).
- Conduct performance evaluations of devices (if required)
- Record product design and development validations.

7.3.6.1 Carry out software validation activities.

- Validate the operation of your software product before you ask the customer to formally accept it.
- Confirm that your new software product meets the requirements specified in your customer contract.
- Confirm that your new software product meets the requirements that define its intended use.
- Record the results of your software validations.

7.3.6.2 Carry out software testing activities.

- Test individual software items in order to ensure that they meet operational requirements.
- Test the complete software product in order to ensure that it meets operational requirements.

7.3.7 Manage software design and development changes.

- Identify changes in product design and development.
 - Use configuration management to control software design and development changes.
- Record changes in software product design and development.
- Review changes in software product design and development.
- Verify changes in software product design and development.
- Validate changes in product design and development.
- Approve changes before they are implemented.

7.4

Control your purchasing function

7.4.1 Control purchasing process.

- Ensure that your purchased products meet requirements.
- Create a procedure to ensure purchases meet requirements.
- Ensure that your suppliers meet requirements.

7.4.1.1 Control software purchasing process.

- Control the purchase of software products.
- Control the purchase of subcontracted services.
- Control the purchase of outsourced activities.

7.4.1.2 Control purchased parts and components.

- Control the purchase of products that will become a component part of your software product.
- Control computer hardware if you intend to make it a component part of your software product.
- Control documentation if you intend to make it a component part of your software product.

7.4.2 Document product purchases.

- Describe the products being purchased.
- Identify the software product being purchased.
- Specify the requirements that purchases must meet.
- Identify the requirements that purchased software must meet.
- Identify the procedures that your software suppliers must follow.
- Describe the skill and knowledge requirements that supplier personnel must be able to meet.

7.4.3 Verify purchased products.

- Use acceptance testing to verify the suitability of software that has been purchased for use in software design and development.
- Use acceptance testing to confirm that subcontracted software development work meets your requirements.
- Use acceptance testing to confirm that software that is purchased on your behalf by subcontractors meets your requirements.

7.5 *Manage production and service provision*

7.5.1 Control production and service provision.

7.5.1.1 Control software production and service.

7.5.1.2 Control software builds and release.

7.5.1.3 Control software replication activities.

7.5.1.4 Control software delivery activities.

7.5.1.5 Control software installation activities.

7.5.1.6 Control your software operations.

7.5.1.7 Control software maintenance activities.

7.5.2 Validate production and service provision.

- Validate production and service processes whenever process outputs cannot be measured, monitored, or verified (sometimes referred to as special processes).
- Develop methods and procedures to prove that special processes can produce planned results.
- Keep records that can prove that special production and service processes can produce planned results.

7.5.3 Identify and track your products.

7.5.3.1 Identify and trace software products.

7.5.3.2 Use software configuration management.

7.5.3.3 Establish a process to trace software.

7.5.4 Protect property supplied by customers.

- Identify property supplied to you by customers.
- Verify property supplied to you by customers.
- Safeguard property supplied to you by customers.

7.5.5 Preserve your products and components.

- Preserve products and components during internal processing.
- Establish procedures to preserve products during processing.
- Preserve products and components during final delivery.

- Establish procedures to preserve products during delivery.

7.6 *Control monitoring devices*

Identify monitoring and measuring needs.

- Identify your organization's monitoring and measuring needs and requirements.
- Identify the monitoring and measurements that should be performed in order to ensure that your products meet specified requirements.

Select monitoring and measuring devices.

- Select devices that are capable of meeting your organization's monitoring and measuring needs.
- Select devices that can perform the monitoring and measuring that your organization needs to perform.

Calibrate your monitoring and measuring devices.

- Calibrate your monitoring and measuring devices by comparing them against devices that can be traced to national or international standards.
- Identify the calibration status of your devices.
- Record the results of your calibration activities.

Protect your monitoring and measuring devices.

- Use a configuration management system to control monitoring and measuring devices.
- Protect your devices from unauthorized adjustment.
- Protect your devices from damage or deterioration.

Validate your monitoring and measuring devices.

- Validate monitoring and measuring devices before you use them.
- Revalidate monitoring and measuring devices when necessary.

Use your monitoring and measuring devices.

- Use devices to ensure that your products meet requirements.

8.1

Carry out remedial processes

Plan remedial processes.

- Plan how monitoring, measuring, and analytical processes will be used to demonstrate conformity.
- Plan how monitoring, measuring, and analytical processes will be used to maintain quality management system.
- Plan how monitoring, measuring, and analytical processes will be used to continually improve the effectiveness of your quality management system.

Implement remedial processes.

- Use monitoring, measuring, and analytical processes to demonstrate conformance.
- Use monitoring, measuring, and analytical processes to maintain your quality management system.
- Use monitoring, measuring, and analytical processes to continually improve the effectiveness of your quality management system.

8.2

Monitor and measure quality

8.2.1 Monitor and measure customer satisfaction.

- Identify methods that you can use to monitor and measure customer satisfaction.
- Use customer satisfaction information as a measure of quality management system performance.
- Monitor and measure customer satisfaction by analyzing help desk calls about product quality and service performance.
- Monitor and measure customer satisfaction by

studying quality-in-use metrics derived from direct and indirect customer feedback.

8.2.2 Plan and perform regular internal audits.

- Set up an internal audit program.
- Develop an internal audit procedure.
- Plan your internal audit projects.
- Plan how you're going to audit software projects.
- Perform regular internal audits.
- Solve problems discovered by audits.
- Verify that problems have been solved.

8.2.3 Monitor and measure quality processes.

- Use suitable methods to monitor and measure processes.
- Take action when processes fail to achieve planned results.

8.2.4 Monitor and measure product characteristics.

- Monitor and measure how well your software products comply with quality requirements.
- Maintain a record of your software product monitoring and measuring activities.

8.3 *Control your nonconforming software products*

Establish a nonconforming software products procedure.

- Define how nonconforming software products should be identified.
- Define how nonconforming software products should be controlled.

Identify and control your nonconforming software products.

- Eliminate or correct software product nonconformity.
- Prevent the delivery or use of nonconforming software products.

- Avoid the inappropriate use of nonconforming software products.
- Grant concessions only if regulatory requirements are met.

Re-verify nonconforming software products that were corrected.

- Prove that corrected software products now meet requirements.

Control nonconforming software products after delivery or use.

- Control events when you deliver or use nonconforming products.
- Develop a work instruction to control product rework process.

Maintain records of nonconforming software products.

- Document your software product nonconformity.
- Describe the actions taken to deal with nonconformity.
- Maintain a record of software product concessions granted.

8.4 *Analyze quality information*

Define quality management information needs.

- Identify the type of information your organization needs to have about its quality management system.
- Define what kind of information you need in order to be able to evaluate the suitability and effectiveness of your quality management system.

Collect quality management system data.

- Monitor and measure the suitability of your quality management system.
- Monitor and measure the effectiveness of your quality management system.

Provide quality management information.

- Provide information about your customers.
- Provide information about your suppliers.
- Provide information about your products.
- Provide information about your processes.
- Develop procedures to analyze information.
- Maintain a record of your analytical results.

8.5

*Take required
remedial
actions*

8.5.1 Maintain your quality management system.

- Use audits to help maintain the effectiveness of your quality system.
- Use quality data to help maintain quality system effectiveness.
- Use your quality policy to help maintain quality system effectiveness.
- Use your quality objectives to help maintain quality system effectiveness.
- Use management reviews to help maintain quality system effectiveness.
- Use corrective actions to help maintain quality system effectiveness.
- Use preventive actions to help maintain quality system effectiveness.

8.5.2 Correct actual nonconformity.

- Review your nonconformity.
- Figure out what causes your nonconformity.
- Evaluate whether you need to take corrective action.
- Develop corrective actions to prevent recurrence.
- Take corrective actions when they are necessary.
- Record the results that your corrective actions achieve.
- Examine the effectiveness of your corrective

actions.

8.5.3 Prevent potential nonconformity.

- Detect potential nonconformity.
- Identify the causes of potential nonconformity.
- Study the effects of potential nonconformity.
- Evaluate whether you need to take preventive action.
- Develop preventive actions to eliminate causes.
- Take preventive actions when they are necessary.
- Record the results that your preventive actions achieve.
- Examine the effectiveness of your preventive actions.

APPENDIX B

SAMPLE QUALITY MANUAL FOR IMPLEMENTATION OF ISO 9001:2000 QUALITY MANAGEMENT SYSTEM IN SOFTWARE COMPANIES

KALİTE EL KİTABI

HAZIRLAYAN

KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ

ONAYLAYAN

GENEL MÜDÜR

KALİTE EL KİTABI

İÇİNDEKİLER

1	KULLANILAN TERİMLER VE KISALTMALAR	155
1.1	TERİMLER	155
1.2	KISALTMALAR	155
2	X'İN TANITIMI.....	156
2.1	KÜNYEMİZ	156
2.2	FAALİYET ALANLARIMIZ VE HEDEF KİTLEMİZ.....	156
2.3	BİRİMLER BAZINDA ORGANİZASYON ŞEMAMIZ	156
3	KALİTE YÖNETİM SİSTEMİNE GENEL BİR BAKIŞ	157
3.1	GİRİŞ.....	157
3.2	YÖNETİMİZ KENDİSİNİ KALİTEYE NASIL ADADI ?	157
4	X'İN ISO 9001:2000 KYS KAPSAMI NEDİR ?.....	158
5	DOKÜMANTASYON SİSTEMİMİZİ NASIL YÖNETİYORUZ ?.....	159
5.1	GİRİŞ.....	159
5.2	KYS DOKÜMANTASYONUMUZUN YAPISI	159
5.3	KALİTE EL KİTABIMIZIN YÖNETİMİ	159
5.4	DOKÜMANLARIMIZIN KONTROLÜ	160
5.4.1	Amaç ve Kapsam.....	160
5.4.2	Sorumlularımız.....	160
5.4.3	Kontrol Faaliyetlerimizin Özeti.....	160
5.4.4	Referanslar	160
5.5	KAYITLARIMIZIN KONTROLÜ	160
5.5.1	Amaç ve Kapsam.....	160
5.5.2	Sorumlularımız.....	160
5.5.3	Kontrol Faaliyetlerimizin Özeti.....	160
5.5.4	Referanslar	161
6	SÜREÇLERİMİZİN BİRBİRLERİYLE ETKİLEŞİMİ VE SIRASI NASILDIR ?	162
6.1	SÜREÇLER TABLOMUZ	162
6.2	SÜREÇLER BAZINDA ORGANİZASYON ŞEMAMIZ.....	162
7	KYS KAPSAMINDAKİ YÖNETİM FAALİYETLERİMİZ NELERDİR ?	164
7.1	GİRİŞ VE KAPSAM.....	164
7.2	SORUMLULUK VE YETKİLERİMİZİ NASIL TANIMLIYOR VE GÖZDEN GEÇİRİYORUZ?	164
7.3	HEDEFLERLE YÖNETİM YAKLAŞIMIMIZ	164
7.3.1	Giriş.....	164
7.3.2	Vizyonumuz	164
7.3.3	Kalite Politikamız, Gözden Geçirme ve Güncelleme.....	164
7.3.3.1	Kalite Politikamız.....	164
7.3.3.2	Stratejik Hedeflerimiz ile Stratejilerimizi Oluşturmak, İzlemek ve Analiz Etmek İçin Kullandığımız Yöntemler	165
7.3.4	Süreç ve Ürün Hedeflerimiz	165
7.4	KALİTE PLANLAMA ÇALIŞMALARIMIZI NASIL YÜRÜTÜYÖRÜZ?	166
7.5	KAYNAKLARIMIZIN YÖNETİMİ.....	166
7.5.1	İnsan Kaynaklarımızın Yönetimi.....	166
7.5.2	Alt Yapı Kaynaklarımızın Yönetimi	166
7.5.3	Çalışma Ortamı Gereksinimlerinin Dikkate Alınması	167
7.6	YÖNETİMİZ KYS'Nİ NASIL GÖZDEN GEÇİRİYOR?	167
7.7	ETKİN VE ETKİLİ BİR İÇ İLETİŞİMİ NASIL SAĞLIYORUZ?	167
7.8	ÇALIŞANLARIMIZIN EĞİTİMLERİNİ NASIL PLANLIYOR VE DEĞERLENDİRİYORUZ?	167
7.9	MÜŞTERİLERİMİZE VE ÇALIŞANLARIMIZA NASIL ODAKLANIYORUZ?	168
8	HİZMET SUNUMU VE ÜRÜN GERÇEKLEŞTİRME FAALİYETLERİMİZİ NASIL GERÇEKLEŞTİRİYÖRÜZ?	169
8.1	GİRİŞ VE KAPSAM	169
8.2	ÜRÜN GERÇEKLEŞTİRME SÜREÇLERİMİZİ NASIL PLANLIYORUZ?	169
8.3	MÜŞTERİ İLE İLETİŞİMİMİZ	169
8.4	MÜŞTERİ İLE İLİŞKİLİ SÜREÇLER	170
8.5	TASARIM VE GELİŞTİRME FAALİYETLERİMİZ	170
8.6	SATIN ALMA FAALİYETLERİMİZ	170
8.7	ÜRETİM VE HİZMET SAĞLAMANNIN KONTROLÜ FAALİYETLERİMİZ	170
8.8	ÜRÜN/SÜREÇ DOĞRULAMA VE GEÇERLİ KILMA FAALİYETLERİMİZ	170
8.9	İZLEME VE ÖLÇME CİHAZLARIMIZIN KONTROL ALTINDA TUTULMASI	171
8.10	TANIMLAMA VE İZLENEBİLİRLİĞİ NASIL SAĞLIYORUZ ?	171
8.11	MÜŞTERİME AİT MAL, MÜLK VE FİKİR HAKLARININ KORUNMASI	171
8.12	ÜRÜNLERİMİZİN TAŞIMA, DEPOLAMA VE SEVKİYAT SIRASINDA KORUNMASI	171
8.13	ÜRETİM SÜREÇLERİMİZ	171
9	ÖLÇÜM, KONTROL, İZLEME VE İYİLEŞTİRME AKTİVİTELERİMİZİ NASIL YÜRÜTÜYÖRÜZ ?.....	174

Form: X-EK.001-01

Hazırlanmış Tarih:

Hazırlayan:

Onaylayan:

Sayfa: 153/28
Dosya Adı: X-EK.001-01.doc

KALİTE EL KİTABI

9.1.GİRİŞ VE KAPSAM	174
9.2.MÜŞTERİLERİMİZİN MEMNUNİYETİNİ NASIL İZLİYORUZ?	174
9.3.KENDİ KYS'MIZI NASIL DENETLİYORUZ?	174
9.4. SÜREÇ VE ÜRÜN PERFORMANSINI İZLEMEK İÇİN HANGİ KONTROLLERİ VE ÖLÇÜMLERİ GERÇEKLEŞTİRİYORUZ?	175
9.5. UYGUNSUZLUKLARIN KONTROLÜ FAALİYETLERİMİZ	175
9.6. VERİ ANALİZİ FAALİYETLERİMİZ.....	175
9.7. X SÜREÇLERİNİN VE KYS'NİN SÜREKLİ GELİŞTİRİLMESİNİ NASIL SAĞLIYORUZ?.....	176
9.8.İYİLEŞTİRME FAALİYETLERİMİZ	176
10 EKLER.....	178
10.1 EK-A : KEK REVİZYON İZLEME LİSTESİ.....	178
10.1.EK-C : ÇAPRAZ REFERANS LİSTELERİ	178
0.3. EK-D : KEK DAĞITIM LİSTESİ	179

KALİTE EL KİTABI

1 KULLANILAN TERİMLER ve KISALTMALAR

1.1 Terimler

Kalite: Planlı, kontrol altında ve sürekli geliştirilen süreç ve ürünlerin, ilgili tarafların şartlarını etkin ve etkili şekilde ve bir vizyon doğrultusunda karşılayabilme derecesi.

Süreç Sahibi: Sürecin koordinesi ve işleyişinden sorumlu olan kişi (genelde birim sorumlusudur).

Süreç Sorumlusu: Süreç adımlarını uygulamakla yükümlü olan çalışan.

Etkinlik: Hedeflere ulaşma derecesi.

Etkililik: Kaynakların verimli kullanılma derecesi.

İlgili Taraflar: Müşteriler, çalışanlar, bayiler.

Ürün/Hizmet Karakteristikleri: Ürün ve hizmetlerimizin ayırt edici özellikleri aşağıda verilmiştir:

Yazılım ürünlerimizin; hatasız olması (minumum hata), kolay kullanılması, hızlı çalışması, yeni teknolojilere uygun olması, veri arşivleme özelliğinin olması, müşteri tarafından tanımlanabilen ve kullanılabilen alanların olması, sağlık koşullarına (özellikle göz sağlığına) uygun olması, güvenilir olması.

Araç setlerimizin; şarj süresinin uzun olması, hafif olması.

Hizmetlerimizin; hizmet ağıımızın yaygın olması, nitelik ve nicelik açısından yeterli elemanlarla hizmet vermemiz, çalışanlarımızın güler yüzlü, kolay ulaşılabilir, sorunları anlayabilen ve hızla çözüm üretebilen, talepler hakkında olumlu ya da olumsuz hızlı yanıt veren, etik değerlere sahip ve güvenilir olması,

Fiyatlarımızın uygun olması.

Özel Süreç : Çıktıdaki yetersizliğin yalnızca kullanımda iken ortaya çıktığı ya da çıktının anında doğrulanmasının ekonomik olarak mümkün olmadığı süreçlerdir.

1.2 Kısaltmalar

KYS : Kalite Yönetim Sistemi

KYT : Kalite Yönetim Temsilcisi

KK : Kalite Kontrol

KEK : Kalite El Kitabı

OEK : Organizasyon El Kitabı

YGG : Yönetim Gözden Geçirme

DÖF : Düzeltici Önleyici Faaliyet

KALİTE EL KİTABI

2 X'in TANITIMI

2.1 Künyemiz

X BİLGİSAYAR HİZMETLERİ SAN. VE TİC. A.Ş.

Tel:

Faks:

Adres:

E - MAIL: X@X.com.tr

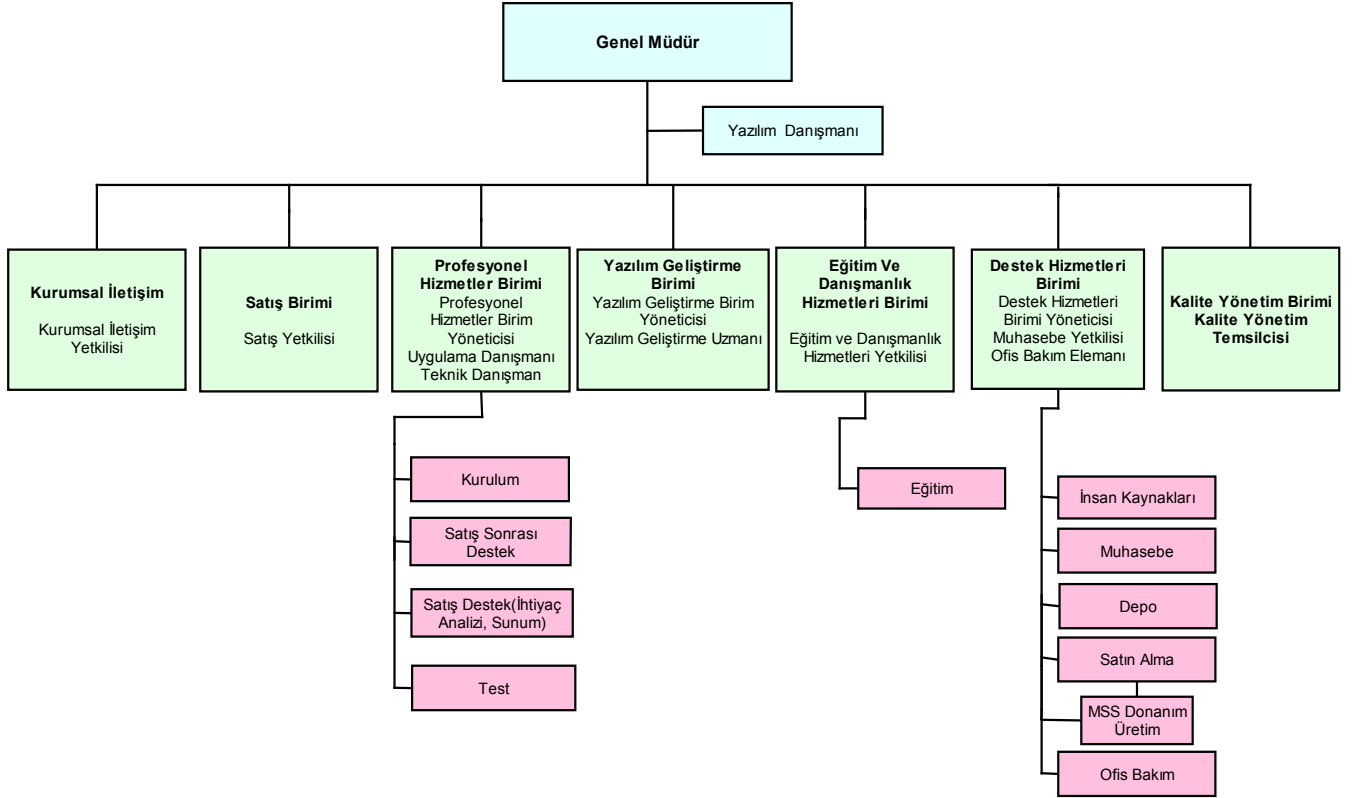
2.2 Faaliyet Alanlarımız ve Hedef Kitlemiz

Kurumlara teknoloji danışmanlığı yapmak üzere 1990 yılında şahıs şirketi olarak başlayan çalışmalarımız, 1994 yılında kurumsal uygulama yazılımları geliştirmek amacıyla X Bilgisayar Hizmetleri Sanayi ve Ticaret A. Ş. adıyla yeniden yapılandırılmıştır.

X; şirketlerin karlılıklarını artırmak amacıyla, depolama, dağıtım ve satış süreçlerinin yeniden yapılandırılmasını sağlayacak çözümler sunar. X'in çözümleri teknolojiye ve pazardaki gelişmelere paralel olarak, sektörel uzmanlık kazanmış danışmanları, yazılım ekibi ve kullanıcılarının katkısıyla sürekli gelişmektedir. X, müşterilerine doğru çözümleri, doğru zamanda ve doğru yerde sunmanın yanı sıra verdiği hizmetleri ve hizmetlerinin kalitesini sürekli artırarak müşteri memnuniyetini sağlamıştır. X'in izlediği yol, almış olduğu ulusal ve uluslararası pek çok ödülle aydınlanmış ve onaylanmıştır.

ÜRÜNLERİMİZ: Satış dağıtım sistemlerine yönelik yazılım geliştirme, mobil satış dağıtımına yönelik donanım satışı, satış sonrası destek ile eğitim ve danışmanlık hizmetleri.

2.3 Birimler Bazında Organizasyon Şemamız



Form: X-EK.001-01

Hazırlanış Tarihi:

Hazırlayan:

Onaylayan:

Sayfa: 156/28
Dosya Adı: X-EK.001-01.doc

KALİTE EL KİTABI

3 KALİTE YÖNETİM SİSTEMİNE GENEL BİR BAKIŞ

3.1 Giriş

X bünyesinde ISO 9001:2000 standardı şartlarını karşılayan bir Kalite Yönetim Sistemi geliştirilmiştir. Bu Kalite Yönetim Sistemi kapsamında uygun faaliyet dizileri süreçler olarak tanımlanmıştır. Süreçlere ilişkin girdi, çıktı, sorumlular gibi nitelikler hazırlanan "Süreçler Tablosu"nda gösterilmiştir (X-FR.013). Her süreç için ayrı oluşturulan süreç dokümanlarında süreç faaliyetleri akış diyagramları halinde, ölçüm ve kontrollere ilişkin bilgiler ile birlikte belirtilmiştir.

Süreçlerin etkin işletimi ve kontrolü için gereken kriterler saptanmış ve faaliyetler bu doğrultuda planlanmıştır. Faaliyetler için gereken her türlü kaynak ve bilgi ihtiyacı değerlendirilmiş ve sağlanmıştır.

Süreçler, planlanan sonuçlara ulaşma (etkinlik), kaynakları verimli kullanma (etkililik) ve sürekli geliştirme açısından izlenmekte, ölçülmekte ve analiz edilmektedir. Elde edilen sonuçlar doğrultusunda uygun önlemlerin alınması için gerekli düzenlemeler yapılmıştır.

Planlanan Kalite Yönetim Sistemi uygun şekilde dokümente edilmiştir. Dokümantasyon, el kitaplarını (Kalite El Kitabı, Organizasyon El Kitabı) süreçlere ilişkin temel ve yardımcı dokümantasyonu, Kalite Politikasını ve hedefleri kapsamaktadır.

Kalite Yönetim Sistemi'nin, firmamız bünyesinde her düzeyde benimsenmesi ve uygulanması için gereken önlemler alınmıştır. Uygulama sonuçları doğrultusunda sistem sürekli bir şekilde izlenmekte, geliştirilmekte ve iyileştirilmektedir.

3.2 Yönetimimiz Kendisini Kaliteye Nasıl Adadı ?

X üst yönetimi etkin ve verimli bir Kalite Yönetim Sistemi'nin geliştirilmesi için gerekli liderliği, taahhüdü ve aktif katılımı sağlayarak kendisini kaliteye adanmıştır. Bu amaçla üst yönetim aşağıdaki koşulları yerine getirmiştir:

- Kaynakların bir sistem dahilinde yönetimi ve sağlanması.
- Süreç ilişkilerinin en etkin çalışmayı sağlayacak şekilde düzenlenmesi
- Müşterilerin, bayilerin, çalışanların memnuniyeti için gerçekleştirilen faaliyetlerin etkinliğinin sağlanması.
- Veri analizinin kapsamlı ve yoğun olarak kullanılması.
- Sürekli gelişmenin yönetilmesi.
- Sistemin gözden geçirilmesi faaliyetlerinin etkinliği.
- Liderlik prensiplerinin yerine getirilmesi ve vizyonun saptanması.
- Kuruluşta bütünüyle vizyona yönelmenin sağlanması.
- X üst yönetimi olarak kendimizi yukarıdaki prensipleri sürekli karşılamaya adanıyoruz.

KALİTE EL KİTABI

4 X'in ISO 9001:2000 KYS KAPSAMI NEDİR ?

X'de uygulamaya konulan Kalite Yönetim Sistemi; Yazılım Geliştirme, Mobil Satış Dağıtım Donanımları, Satış Sonrası Destek ile Eğitim Ve Danışmanlık hizmetlerini kapsamaktadır.

Kuruluşumuzda, ürün ve hizmet kalitemize etkisi bulunabilecek kalibrasyon ve donanımlara dair bakım-onarım faaliyeti bulunmamaktadır. Bu nedenle ISO 9001:2000 Standart maddelerinde yer alan "İzleme Ve Ölçme Cihazlarının Kontrolü" maddesi hariç tutulmuştur. Diğer tüm standart maddeleri kapsam içerisinde yer almaktadır.

KALİTE EL KİTABI

5 DOKÜMANTASYON SİSTEMİMİZİ NASIL YÖNETİYORUZ ?

5.1 Giriş

Kuruluşumuzda Kalite Yönetim Sistemi'nin dokümantasyonunu yönetmek amacıyla kapsamlı bir sistem geliştirmiştir. ISO 9001:2000 gerekliliklerini karşılaması sağlanan bu sistem kapsamında, kağıt veya elektronik ortamda kayıtlar dahil tüm dokümantasyon için planlama, oluşturma, izleme, kontrol ve elden çıkarma gibi faaliyetler belirlenmiştir.

Hazırlanan dokümantasyonun, kapsam ve biçim olarak, müşterilerimizin ve diğer tarafların ihtiyaç ve beklentilerini karşılayabilmesine özen gösterilmiştir. Bu amaçla işlevsellik, kullanım kolaylığı, politika ve hedeflerle tutarlılık gözetilmiştir. Ayrıca kuruluşumuzun büyüklüğü, faaliyetlerimizin tipi, süreçlerimizin akışları ve birbirleriyle etkileşimleri ile çalışanlarımızın yeterlilik düzeyi dokümantasyonun kapsamı ve içeriğinin belirlenmesinde etkili olmuştur.

Doküman ve kayıtların kontrolüne ilişkin faaliyetler, sistemin tümünü kapsamaları ve girdi/çıktılarının genel yapısı nedeniyle süreç olarak değil, prosedür olarak oluşturulmuştur. ISO 9001:2000 standardının dokümanite edilmiş prosedür istediği maddelerden biri olan Uygunsuz Ürün/Hizmet Kontrolü süreç olarak tanımlanıp, aynı zamanda prosedür haline de getirilmiştir (X-PR.001). Bu durumda İç Tetkik, Düzeltici Ve Önleyici Faaliyetler süreçlerine ait süreç akışları, ilgili prosedürlere karşılık gelmektedir. KYS'nin tasarımıdaki bu farklılık için temel alınan kriterlerden biri de "Performans İyileştirmeleri İçin Kılavuzu" nda yer alan bir maddedir. Bu maddede; mümkünse tüm standart maddelerin süreç olarak ele alınması önerilmektedir.

5.2 KYS Dokümantasyonumuzun Yapısı

Kuruluşumuzda oluşturduğumuz dokümantasyon sisteminde, süreçleri ve süreç gruplarını temel almaktayız. Tüm dokümantasyon hiyerarşik olarak yapılanarak en yukarıda bulunan Kalite El Kitabı'na (KEK) bağlanmaktadır. Tüm diğer dokümanlar KEK'da tanımlanan Kalite Yönetim Sistemi'nin ayrıntılarını açıklayan yardımcı dokümanlar olarak düşünülmektedir. Yardımcı dokümanlar; formlar, talimatlar, listeler, tablolar, planlar, şartnameler gibi çeşitli türlerde belirlenmiştir. X Kalite Yönetim Sistemi'ni oluşturan dokümanlar hiyerarşik olarak aşağıda listelenmektedir:

- KEK, OEK
 - Süreç Dokümanları / Prosedürler
 - Talimatlar
 - Destek Dokümanlar

KEK, vizyon, misyon, stratejik hedefler ve kalite politikasını tanımlar. Kuruluşumuzla ve KYS ile ilgili genel bilgilerin yanı sıra, sistemin kapsamını, ISO 9001:2000 standardını karşılayan faaliyetleri, ilgili referansları içeren KEK, aynı zamanda süreçler arasındaki etkileşimlerin de gösterildiği temel dokümandır.

Tüm ürün gerçekleştirme süreç dokümanları, iki kısımdan oluşurlar. Bunlardan ilki, süreç faaliyetlerinin gösterildiği akış şemasıdır. Süreç akış şemalarında gerçekleştirilen faaliyetler, bu faaliyetlerin sorumluları, oluşturulan veya kullanılan kayıtlar, kullanılan talimatlar, diğer referans dokümanlar, iş akışı, diğer süreçlerle ilişkiler, ek notlar ve ölçüm/kontrol noktaları diyagramatik olarak gösterilir. İkinci kısım ölçüm/kontrol tablosudur. Bu tabloda, süreç akışında belirtilen noktalara ilişkin sorumlu, adım, kontrol kriteri, kayıt, referans doküman, uygunsuzluk gibi ayrıntılı bilgiler bulunmaktadır. Yönetişel süreçler arasında sadece İnsan Kaynakları (X-PS.200) ile Kalite Planlama (X-PS.120) süreçleri ekinde ölçüm/kontrol tablosu yer almaktadır. Ölçme-analiz süreçleri yalnızca süreç akışlarından oluşmaktadır.

Prosedürler, her süreç ve faaliyet ile ilişkisi olan ve o nedenle süreç olarak tanımlanmaya elverişli olmayan faaliyet dizilerinin açıklandığı tüm sistemi kapsayan dokümanlardır. Prosedürler, amaç, sorumlular, açıklama, uygulama ve ilgili dokümanlar bölümlerini içerirler. X' de KYS' nde altı adet prosedür oluşturulmuştur. Bu prosedürler Dokümanların Kontrolü Prosedürü (X-PR.002), Kayıtların Kontrolü Prosedürü (X-PR.003), akışlara da yedirilmiş durumda olan Uygunsuz Ürün/Hizmet Kontrolü Prosedürü (X-PR.001) dışında Satış Prosedürü (X-PR.600), Satış Sonrası Destek Prosedürü (X-PR.331) ile eğitim faaliyetleri detaylarını içeren Eğitim Prosedürü'dür (X-PR.311).

Talimatlar, süreç ve prosedürlerdeki faaliyet adımlarının ayrıntılarını açıklayan yardımcı dokümanlardır. Süreç akışları ve prosedürler, neyin yapılacağını tanımlarken, talimatlar nasıl yapılacağını belirtir.

Destek dokümanlar, uygulamalar sırasında kullanılan ya da oluşturulan her türlü dokümantasyonu kapsar. Formlar, tablolar, listeler, planlar, şartnameler v.b. dokümanlar destek dokümantasyonunu oluşturur.

Bunların yanı sıra, hazırlanan Süreçler Tablosu, süreçlerin tanımlanması ve etkileşimlerinin belirlenmesi amacıyla kullanılmaktadır. Süreçler, süreç sahibi, sorumlular, girdiler/gittiği süreç, çıktılar/gittiği süreç, müşteri şartları, performans kriterleri, kayıt, kaynak, referans doküman başlıklarıyla ilgili açıklamalar bu tabloda yer almaktadır.

5.3 Kalite El Kitabımızın Yönetimi

KEK, X'in Kalite Yönetim Sistemi'nin temel dokümanıdır. Bu nedenle kontrolü ve izlenmesi için özel sorumluluklar belirlenmiştir. KEK'nın genel yönetiminden Kalite Yönetim Temsilcisi sorumludur.

KEK'nın oluşturulması, yayınlanması ve dağıtımı Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından gerçekleştirilir. Kalite Yönetim Temsilcisi dışında hiç bir çalışan KEK'ni kopyalayarak çoğaltamaz ve içeriğini değiştiremez. KEK'nın dağıtımı Kalite Yönetim Temsilcisinin gözetiminde kontrollü olarak ve kayıt altında gerçekleştirilir. KEK dağıtımlarını gösteren liste "Dağıtım Listesi" nde yer almaktadır. Orijinal kopya, onaylı şekliyle bir adet dokümanite edilerek saklanır. Çalışanlara e-mail yoluyla dağıtılır. O nedenle "Dağıtım No" verilmez. KEK'nın korunmasından dağıtım yapılan birim ya da kişiler sorumludur. X dışına verilecek KEK'ler kontrolsüz kopya olarak verilir.

Tek olan orijinal KEK, Kalite Yönetim Temsilcisinde bulunur ve kuruluş dışına çıkarılamaz. KEK'nın onaylanmasından Genel Müdür sorumludur.

Form: X-EK.001-01

Hazırlandığı Tarih:

Hazırlayan:

Onaylayan:

Sayfa: 159/28
Dosya Adı: X-EK.001-01.doc

KALİTE EL KİTABI

KEK'nın değişiklik kontrolü kitap bazında gerçekleştirilmektedir. Revizyon yapıldığında, revizyona gidildiği bilgisi duyurularak, dağıtımın yapıldığı tüm noktalara yenisi yine e-mail yoluyla dağıtılır. KEK'nın Revizyon Tarihi de kitap bazında değişir. KEK'na ait revizyon listesi KYT'nde bulunur.

5.4 Dokümanlarımızın Kontrolü

5.4.1 Amaç ve Kapsam

Kuruluşumuzun Kalite Yönetim Sistem dokümantasyonunun hazırlanması, onaylanması, yayınlanması, dağıtımı, revizyonu, saklanması, toplanması, yürürlükteki revizyonların ilgili yerlerde bulundurulması için bir doküman kontrol sistemi oluşturmuştur. Kalite Yönetim Sistemi dahilindeki tüm doküman ve verilerin kontrol faaliyetleri hazırlanan prosedür kapsamında ele alınmaktadır.

5.4.2 Sorumlularımız

- ✓ Kalite Yönetim Temsilcisi, tüm KYS dokümantasyonun oluşturulması için birimler arası koordinasyonun sağlanması, prosedürlerin ve süreç dokümanlarının hazırlanmasından ve Kalite El Kitabı, Organizasyon El Kitabı, süreç dokümanları, prosedürler, destek dokümanlar ve talimatların yayınlanmasından, revize edilmesinden, revizyon onaylarının son kontrolünden, dağıtımından ve saklanmasından sorumludur.
- ✓ Genel Müdür, Kalite El Kitabı'nı, Organizasyon El Kitabı'nı ve diğer dokümantasyonu onaylamaktan sorumludur.
- ✓ Süreç Sahipleri, ilgili oldukları dokümanların değişiklik onayından, ilgili dokümantasyonun hazırlanmasını sağlamaktan, revizyon yapılması durumunda tüm çalışanların bilgilendirilmesinden, çalışanlar tarafından anlaşılmasından sorumludurlar.

5.4.3 Kontrol Faaliyetlerimizin Özeti

Kalite Yönetim Sistemi kapsamındaki tüm dokümantasyon ilgili birimlerce hazırlandıktan sonra Genel Müdür tarafından gözden geçirilerek onaylanmakta ve ardından Kalite Yönetim Temsilcisi gözetiminde kontrollü olarak ve e-mail yoluyla dağıtılarak kullanım noktalarında bulundurulmakta ve uygulamaya alınmaktadır.

Dokümanlar hasarlara, bozulmalara ve kaybolmalara karşı korunabilecekleri uygun ortamlarda muhafaza edilmektedirler. Elektronik ortamdaki dokümanlar virüs tarama programları ile korunmakta ve belirli sürelerle ilgili talimatta belirtildiği şekilde yedeklenmektedir.

Tüm dokümanlar üzerinde uygun tanımlama bilgileri bulunmaktadır. Her birim kendi birimi ile ilgili dış ve iç koşulları izleyerek gerektiğinde doküman değişikliklerini önermektedir. Tüm dokümanlar yılda iki kez gerçekleştirilen Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarında gözden geçirilmektedir. Gerekli görüldüğü taktirde dokümantasyon kontrollü şartlarda revize edilmekte, revizyonları tanımlanmakta ve ilgili tüm kayıtlar tutulmaktadır.

Geçerliliği biten dokümanlar duyurulmakta ve önceden belirlenmiş yöntemlerle imha edilerek yanlışlıkla kullanımı önlenmektedir.

Doküman değişiklik talebi, Birim Yöneticilerinin onayı olmak kaydıyla tüm çalışanlar tarafından yapılabilir. Doküman Değişiklik Talebi Kalite Yönetim Temsilcisine iletilir ve eski doküman iptal edilerek yeni revizyon numarası ile doküman tekrar yayınlanır.

5.4.4 Referanslar

Dokümanların Kontrolü Prosedürü (X-PR.002)

5.5 Kayıtlarımızın Kontrolü

5.5.1 Amaç ve Kapsam

X'de mevcut Kalite Yönetim Sistemi içerisindeki kalite kayıtlarının tanımlanması, oluşturulması, dosyalanması, saklanması ve imhası ile ilgili faaliyetleri düzenlemeyi amaçlayan bir prosedür oluşturulmuştur. Bu prosedür Kalite Yönetim Sistemi dahilindeki ilgili tüm işlem kademelerinde tutulan kalite kayıtlarına uygulanmaktadır.

5.5.2 Sorumlularımız

- ✓ Birim Yöneticileri, kendi kalite kayıtlarının oluşturulmasını, muhafaza edilmesini, arşivlenmesini, yedeklenmesini ve KYT kontrolünde imha edilmesini sağlamakla yükümlüdür.
- ✓ Kalite Yönetim Temsilcisi, tüm kalite kayıtlarının izlenmesinden sorumludur.
- ✓ çalışanlar, kendi kalite kayıtlarının korunmasından sorumludur.

5.5.3 Kontrol Faaliyetlerimizin Özeti

Kuruluşumuzda kayıtların ne şekilde saklanması gerektiği Kalite Kayıtları Prosedürü'nde (X-PR.003) belirtilmiştir. Kayıtlar, Birimlerin sorumluluğunda elektronik veya kağıt ortamında saklanmaktadır. Kağıt ortamındaki kayıtlar her birimin kendi sorumluluğundadır. Saklama süreleri birim yöneticileri tarafından belirlenmiştir. Yedekleme Talimatı'nda (X-TA.012) ekleme işleminden sorumlu kişi ve yedekleme süreleri belirtilmiştir.

Kuruluşumuzda uygulanan süreçler ve diğer faaliyetler sonucu oluşturulan kayıtlar net ve okunaklı olarak tutulmaktadır. Değişiklikler kayıt üzerinde belirlenen kurallara dahilinde gerçekleştirilmektedir. Tüm kalite kayıtları belirlenmiş ve ilgili listede belirtilmiştir.

Form: X-EK.001-01

Hazırlandığı Tarih:

Hazırlayan:

Onaylayan:

Sayfa: 160/28
Dosya Adı: X-EK.001-01.doc

KALİTE EL KİTABI

Tüm kayıtlar Yedekleme Talimatı'nda belirtilen sorumlu tarafından talimatlara uygun olarak yedeklenmektedir. Kayıtların güvenliği, çalışanlar tarafından gerçekleştirilmektedir.

Tüm müşteri bilgileri ve ilişki aşamaları detaylarıyla Satış Yetkilisi tarafından "Müşteri Programı" mızda tanımlanır. Bu program, özel şifreyle girilebilen özel bir kaydıdır.

Arşiv saklama süreleri biten kalite kayıtları Kalite Yönetim Temsilcisi kontrolünde Birim Yöneticileri tarafından imha edilmektedir.

5.5.4 Referanslar

Kayıtların Kontrolü Prosedürü (X-PR.003)

KALİTE EL KİTABI

6 SÜREÇLERİMİZİN BİRBİRLERİYLE ETKİLEŞİMİ VE SIRASI NASILDIR ?

6.1 Süreçler Tablomuz

X, sistematik yönetim prensibine uygun olarak, süreç ilişkilerini belirlemiş ve dokümente etmiştir.

Süreçler Tablosu (X-FR.013), süreçler arasındaki girdi ve çıktı ilişkilerinin genel olarak belirtildiği tablodur. Aşağıda Yönetmelik, Ürün Gerçekleştirme ve İzleme-Ölçme süreçlerinin yer aldığı "Süreçler Tablosu" yer almaktadır.

6.2 Süreçler Bazında Organizasyon Şemamız

X organizasyon yapısının kapsamından dolayı, Birimler ile ilişkili süreçlerin gösterildiği şemamız tablo yapısında oluşturulmuştur. Bu tabloda her birimin adı ve kendisine bağlı olan süreçler listelenmektedir. Bu ilişkinin belirlenmesi, süreç sahiplerinin bağlı oldukları ana birimlere göre gerçekleştirilmektedir.

BİRİM	BAĞLI OLAN SÜREÇLER
Yönetim	Kalite Planlama Yönetimin Gözden Geçirmesi Müşteri Odaklılık İnsan Kaynakları Risk Yönetimi
Kalite Yönetim	Veri Analizi (Dokümanların Kontrolü Prosedürü) Düzeltilici Faaliyetler (Kalite Kayıtlarının Kontrolü Prosedürü) Önleyici Faaliyetler İç Tetkik Ürün Hizmet Süreç Performansı İzleme Müşteri Memnuniyeti
Profesyonel Hizmetler	Test (Uygunsuz Ürün/Hizmet Kontrolü Prosedürü) Kurulum Satış Sonrası Destek
Yazılım Geliştirme	Yazılım Geliştirme Yazılım Güncelleme Yazılım Bakım (Uygunsuz Ürün/Hizmet Kontrolü Prosedürü)
Kurumsal İletişim	Kurumsal İletişim
Satış	Satış
Eğitim ve Danışmanlık Hizmetleri	Eğitim Verme Danışmanlık

Form: X-EK.001-01

Hazırlanma Tarihi:

Hazırlayan:

Onaylayan:

Sayfa: 162/28

Dosya Adı: X-EK.001-01.doc

KALİTE EL KİTABI

	(Uygunsuz Ürün/Hizmet Kontrolü Prosedürü)
Destek Hizmetleri	Satın Alma (Uygunsuz Ürün/Hizmet Kontrolü Prosedürü)

KALİTE EL KİTABI

7 KYS KAPSAMINDAKİ YÖNETİM FAALİYETLERİMİZ NELERDİR ?

7.1 Giriş Ve Kapsam

X bünyesinde yönetim faaliyetleri belirlenmiş ve çeşitli düzeylerde tanımlanmıştır. Bu tanımlama süreçleri, KEK'ını ve destek dokümantasyonu kapsar. Yönetim faaliyetlerine ilişkin beş adet süreç tanımlanmıştır. Bu süreçler aşağıda belirtilmektedir:

- Müşteri Odaklılık Süreci
- Kalite Planlama Süreci
- Yönetimin Gözden Geçirilmesi Süreci
- İnsan Kaynakları Süreci
- Risk Yönetimi

Bu beş sürecin yanı sıra, süreçlerin uygulanması sonucu oluşturulan ve doğrudan KEK'da dokümente edilen çıktılar ve süreç haline getirilmeyen diğer faaliyetler de bu bölümde ele alınmaktadır.

Bu bölüm ISO 9001:2000 standardının beşinci ve altıncı maddelerine ilişkin yapılan çalışmaları kapsamaktadır.

7.2 Sorumluluk ve Yetkilerimizi Nasıl Tanımlıyor ve Gözden Geçiriyoruz?

Kurumsal altyapının oluşması ve organizasyonel karışıklıkların önlenmesi için çalışanların görev ve yetkilerinin tanımlanmış olmasının önemine inanıyoruz. Faaliyetlerin kesintisiz ve bilinçli bir şekilde yürütülmesi, yeni işe başlayan personelin çabuk adaptasyonu ve kurumun çalışanlar tarafından daha çok sahiplenilmesinde görev ve yetkilerin doğru yönetimi birinci derecede önemlidir.

Çalışanlarımızın tüm görev ve yetkileri ünvanlar bazında belirlenmiş ve dokümente edilmiştir. Görev ve yetkiler, süreç akışlarında ve bu KEK'nda belirlenen sorumluluk ve yetkileri de kapsamaktadır. Bu tanımlar, iş profilleri ile birlikte hazırlanan Organizasyon El Kitabı'nda yer almaktadır

Görev ve yetkilerin tanımlanmasını ilgili Birim yöneticileri ve Genel Müdür belirler, izlenmesi ve güncellenmesi Kalite Yönetim Temsilcisi'nin sorumluluğundadır. Tüm KYS dokümantasyonu ile beraber görev ve yetki tanımları da yılda iki kez yapılan YGG toplantılarında üst yönetim tarafından yeterlilik ve değişiklikler açısından gözden geçirilmektedir.

Referanslar

Organizasyon El Kitabı (X-EK.201)

7.3 Hedeflerle Yönetim Yaklaşımımız

7.3.1 Giriş

Hedeflerle yönetim yaklaşımı, tüm faaliyetlerin hiyerarşik olarak vizyona yönelmesini sağlayan bir yönetim teknolojisidir. X olarak vizyonumuza etkin ve etkili olarak ulaşabilmek amacıyla hedeflerle yönetim yaklaşımını uygulamaktayız. Bu yaklaşım, vizyonumuzu, misyonumuzu, kalite politikamızı, stratejik hedeflerimizi ve süreç/ürün-hizmet hedeflerimizi kapsamaktadır.

Vizyon, X'in gelecekte varmak istediği noktadır. Vizyonda hedef alınan yönü ve bunun nedenini belirtiriz. Vizyon bizim için nihai hedeftir ve uzun dönemli olarak oluşturulmuştur. Vizyonumuzu oluştururken müşterilerimizi, çalışanlarımızı ve rakiplerimizi dikkate almaktayız. Vizyonumuzun kısa, anlaşılabilir ve gerçekleşmesinin olanaklı olmasına özellikle dikkat etmekteyiz.

Kalite politikamız, kuruluşumuzun oluşturduğu kalite yönetim sisteminin hedef aldığı yönü göstermektedir. Kalite politikamızın kaliteye adanmışlığı, müşteri ve çalışan tatminini, sürekli geliştirme faaliyetlerini, kaynak yönetimi çalışmalarını kapsamı sağlamıştır. Kalite hedeflerimiz kalite politikamız dikkate alınarak oluşturulmaktadır. Kalite politikası kuruluşumuz içerisinde duyurulmakta ve güncellenmektedir.

Stratejik hedeflerimiz, ayrıntılı planlama yapılamayacak kadar uzak bir gelecek için öngördüğümüz ve vizyonumuzu gerçekleştirme amacını göz önünde bulundurarak belirlediğimiz hedeflerdir. Stratejik hedeflerimizin sayısal hedeflerimizin oluşturulmasında referans almaktayız. Süreç/Ürün hedeflerimiz, firmamızda planladığımız süreçlerimiz için belirlenen sayısal hedeflerdir.

7.3.2 Vizyonumuz

Kurumsal bilgisayar kullanıcılarının, X ürünlerinden en az birini isteyerek ve severek kullanmasını sağlamak.

7.3.3 Kalite Politikamız, Gözden Geçirme ve Güncelleme

Kuruluşumuzun kalite politikası yılda iki kez yapılan Yönetim Gözden Geçirme toplantılarında gözden geçirilmekte ve gerektiğinde güncellenmektedir. Bu gözden geçirme sırasında, politikanın vizyon, hedefler ve stratejiler ile olan tutarlılığı gözetilmektedir. Ayrıca dış etkenlerdeki değişimler ve iyileştirme fırsatları da dikkate alınmaktadır. Kalite politikası güncellendikçe kuruluşumuz bünyesinde her kademedeyi duyurulmaktadır.

7.3.3.1 Kalite Politikamız

- Müşterilerimizin beklentilerini karşılayacak kalite seviyesine ulaşmak ve bunun için gereken kaynakları sağlamak,

Form: X-EK.001-01

Hazırlanma Tarihi:

Hazırlayan:

Onaylayan:

Sayfa: 164/28
Dosya Adı: X-EK.001-01.doc

KALİTE EL KİTABI

- Tüm ürünlerimizin hedeflenen nitelik ve sürede teslimini gerçekleştirmek,
- Çalışanlarımızın sisteme katılımını sağlamak,
- Eğitimlerin sürekliliğini sağlayarak çalışanların bireysel gelişimini dolayısıyla şirket kültürünü geliştirmek,
- Kalite Yönetim Sistemimizin etkinliğini sürekli iyileştirmek.

7.3.3.2 Stratejik Hedeflerimiz ile Stratejilerimizi Oluşturmak, İzlemek ve Analiz Etmek İçin Kullandığımız Yöntemler

X bünyesinde uzun dönemli stratejik hedeflerimiz, yönetim tekniklerinin kullanımı ile belirlenmiş ve ilgili birimlere duyurulmuştur. Stratejilerimiz, vizyonumuzu nasıl gerçekleştireceğimizi öngördüğümüz üst düzey hedeflerimizdir. Stratejik hedeflerimizi oluştururken yasa ve mevzuatlar da dikkate alınmıştır.

Rakiplerimiz, geleceğe yönelik beklentilerimiz, kurumsal bilgilerimiz ve deneyimlerimiz de dikkate alınarak oluşturulan stratejik hedefler, bu özelliklerinden dolayı hassas ve kuruma özel bilgi içermektedirler ve kuruluşumuz dışına duyurulmamaktadırlar.

Stratejik hedeflerin oluşturulmasında çeşitli yöntem ve kaynakları kullanılmaktadır. Veri kaynakları aşağıda listelenmiştir:

- S.W.O.T. Analizi
- Vizyonumuz
- Kalite Politikamız
- Rakip Analizimiz
- Müşterilerimiz İçin Önemli Ürün ve Hizmet Karakteristikleri
- Müşteri Memnuniyeti Verileri
- Diğer Veri Analizi Sonuçları
- İzleme ve Ölçme Sonuçları
- Yönetim Gözden Geçirme Sonuçları

Stratejilerimizin oluşturulduğu süreç Müşteri Odaklılık Sürecimizdir. Bu süreç kapsamında gerçekleştirilen S.W.O.T. Analizi sonuçları ile yukarıdaki listede belirtilen diğer veri kaynakları kullanılarak stratejiler belirlenmektedir.

Referanslar

Müşteri Odaklılık Süreci (X-PS.110)

7.3.4 Süreç ve Ürün Hedeflerimiz

Kuruluşumuzda stratejik hedeflerin yanı sıra bu hedefleri besleyecek daha alt-düzey hedefler olan süreç ve ürün hedefleri oluşturulmaktadır. Bu hedefler ISO 9001:2000 standardının şartı olan "Kalite Hedefleri"ne karşılık gelmektedir. Kalite hedeflerinin ölçülebilir olmasına ve kalite politikasına uygunluğuna dikkat edilmektedir. Hedefler kuruluşumuzun farklı süreçleri düzeyinde belirlenmektedir. Her süreç için özel hedefler belirlenir. Hedeflerimiz sistematik olarak Yönetim Gözden Geçirme toplantılarında gözden geçirilmekte ve duyurulmaktadır. Görev tanımlarında hedeflerle ilgili gerekli sorumluluklar yer almaktadır.

Hedeflerin oluşturulması Kalite Planlama Süreci (X-PS.120) sorumluluğundadır. Kalite hedeflerinin oluşturulmasında kalite politikamız, stratejik hedeflerimiz ve süreç performans kriterlerimiz dikkate alınmaktadır.

Bunların arasında özellikle performans kriterleri hedeflerin belirlenmesinde en önemli katkıyı sağlamaktadır. Hedefler ürün/hizmet gerçekleştirme süreçleri için belirlenmektedir. Yönetim süreçleri içerisinde de İnsan Kaynakları Süreci ile Kalite Planlama Süreçlerinin hedefleri belirlenmiştir. Belirlenen hedefler, hazırlanan Kalite Hedefleri Tablosunda (X-FR.121) her bir süreç için ayrı olarak gösterilmektedir. Bu tabloda; süreçler, performans kriterleri, ölçüm periyodu, bir önceki dönem değeri, hedef, dönem, sorumlu, gerçekleşme, önceki döneme göre sapma, eğitim ihtiyacı, ek kaynak ihtiyacı, referans dokümanlar gösterilmektedir.

Kalite hedeflerine ait durumun sayısal olarak görülebilmesi için süreçler üzerinde gerekli ölçüm ve kontrol noktaları İzleme ve Ölçme/Ürün – Hizmet Süreç Performansı İzleme süreçlerinde belirlenmekte ve dokümanite edilmektedir. Bu noktalardan elde edilen bilgiler doğrultusunda elde edilen hedeflere ulaşma verileri Veri Analizi Sürecine iletilerek gerekli istatistik ve grafik analizleri gerçekleştirilmektedir. Veri analizi sonuçları Yönetimin Gözden Geçirmesi Sürecine iletilerek Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarında görüşülmekte ve gerekli düzeltici ve önleyici faaliyetlerin alınması sağlanmaktadır.

Referanslar

Yönetimin Gözden Geçirmesi Süreci (X-PS.140)

Kalite Planlama Süreci (X-PS.120)

Form: X-EK.001-01

Hazırlanıldığı Tarih:

Hazırlayan:

Onaylayan:

Sayfa: 165/28
Dosya Adı: X-EK.001-01.doc

KALİTE EL KİTABI

7.4 Kalite Planlama Çalışmalarımızı Nasıl Yürütüyoruz?

Kalite hedefleri süreçler bazında 7.3.4 maddesi gereğince oluşturulmaktadır. Hedefler, genel olarak Genel Müdür tarafından belirlenir, süreç sahipleri tarafından süreç bazında paylaşım ve detay belirlemeler yapılır, son halı Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından duyurulur ve süreç sahipleri tarafından çalışanlara özümsetilir.

Kalite Yönetim Sisteminin süreçler ve ilgili dokümantasyonla tanımlanması için, hedefler, müşteri beklentileri ve kaynaklar dahil tüm veriler Genel Müdür gözetiminde bir araya getirilir. Bu veriler doğrultusunda süreç sahipleri ve Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından süreçler ve ilişkileri tanımlanır. İlgili süreç dokümantasyonu belirlenir ve oluşturulur. Gerekğinde revizyonlar yapılır. Destek dokümantasyon ve KEK'nın oluşturulması ve revizyonu da bu süreç kapsamındadır.

Süreçlerdeki değişiklik istekleri, başta İzleme ve Ölçme süreçleri olmak üzere diğer çalışanlardan gelebilir. Bu durumda talep incelenerek değerlendirilir ve uygun görülürse değişiklik gerçekleştirilir.

Tüm süreçler yılda iki kere sistematik olarak gözden geçirilir; etkinliği ve verimliliği açısından değerlendirilir ve gerekirse revize edilir.

Referanslar

Kalite Planlama Süreci (X-PS.120)

7.5 Kaynaklarımızın Yönetimi

X'de kaynaklarımızın yönetimi, etkinlikten öte, etkili bir sistem kurabilmemiz için önemli katkılar sağlamaktadır. Kaynak Yönetimi, Yönetim Sorumluluğu sürecimiz kapsamına alınmıştır.

Kalite Yönetim Sistemimiz kapsamında uygun olduğu noktalarda kaynak ihtiyacına ilişkin kayıtlar ve değerlendirmeler süreçlere ve dokümantasyona eklenmiştir. Örneğin her bir sürecin gerçekleştirilmesinde kullanılan önemli kaynaklar belirlenmiş ve dokümante edilmiştir. Süreç kaynakları dört ana grup altında düşünülmektedir. Bu gruplar aşağıdaki gibidir:

- ✓ İnsanlar (Süreç Sahipleri ve Sorumluları)
- ✓ Malzemeler (Girdi Olmayanlar)
- ✓ Araçlar (Zaman, Enerji v.b.)
- ✓ Yöntemler (Prosedür, Talimat v.b.)

Bu süreç kaynaklarının yeterliliği Kalite Planlama ve Yönetimin Gözden Geçirmesi süreçlerinde değerlendirilmekte ve sağlanmaktadır.

Süreç kaynaklarının yanı sıra kuruluşun geneli kapsamında yönetilen diğer kaynaklar "İnsan Kaynakları", "Alt Yapı Kaynakları", "Çalışma Ortamı" dır. Bu kaynakların yönetilmesine ilişkin bilgiler ilerleyen alt-bölümlerde verilmektedir.

7.5.1 İnsan Kaynaklarımızın Yönetimi

Bünyemizde insan kaynaklarının en etkili şekilde tedarik ve organize edilmesi için İnsan Kaynakları Süreci oluşturulmuştur. (X-PS.200) İnsan kaynakları ile ilgili faaliyetler özetle akışta, detaylı olarak da İnsan Kaynakları Proje Planı'nda (X-PP.200) gösterilmektedir. Bu faaliyetlerimiz arasında eleman seçimi, yerleştirilmesi, eğitilmesi, bilinçlendirilmesi, katılımının sağlanması ve memnuniyetinin izlenmesi faaliyetleri de yer almaktadır. Çalışan memnuniyeti ile ilgili faaliyetlerin sorumluluğu KYT' ne aittir. Eğitim faaliyetlerimiz Bölüm 7.12'de ayrıntılı anlatılmıştır.

Organizasyon El Kitabımız'da yer alan iş profillerini, işe eleman almakta ve süreçlere en uygun yerleştirmeyi yapmakta kullanılmaktadır. Çalışanlarımız için amaçladığımız yetkinlik düzeyini ise Çalışan Yetkinlik Tablosu (X-FR.227) ile tanımlamaktayız. Çalışanlarımız için, mevcut ve hedeflenen yetkinlik durumları bu tabloyla belirlenmekte ve eğitim planına dahil edilmektedir. Eğitim, bilinçlendirme, oryantasyon ve geliştirme faaliyetlerimiz İnsan Kaynakları Sürecimiz kapsamına alınmıştır.

7.5.2 Alt Yapı Kaynaklarımızın Yönetimi

X bünyesinde çalışmalarımızı gerçekleştirebilmemiz için gereken alt yapı gereksinimi aşağıda belirtilmiştir:

- ✓ Ofis ortamı
- ✓ Yemekhane
- ✓ Toplantı odası
- ✓ Hızlı iletişim için faks, telefon cihazları

KALİTE EL KİTABI



Bilgisayarlar, programlar.

Belirlenen bu alt yapı elemanları kuruluşumuzda tamamıyla karşılanmıştır. Alt yapıya ilişkin çalışan talepleri ve beklentileri düzenli olarak yapılan Çalışan Memnuniyeti Anketleri (X-FR.229) aracılığı ile öğrenilmekte ve değerlendirilmektedir.

7.5.3 Çalışma Ortamı Gereksinimlerinin Dikkate Alınması

Kuruluşumuzda ofis çalışma ortamımızın düzenlenmesinde çalışanlarımızın performansına etkisi dikkate alınmaktadır. Bunun yanı sıra emniyet, ergonomi, sosyal etkileşim, uygun ısı, nem ve ışık ile ilgili gereksinimler de gözletilmektedir.

Referanslar

İnsan Kaynakları Süreci (X-PS.200)

Müşteri Memnuniyeti Süreci (X-PS.130)

7.6 Yönetimimiz KYS'ni Nasıl Gözden Geçiriyor?

Yönetimimiz, yılda iki kez Kalite Yönetim Sistemini tüm yönleriyle gözden geçirmektedir. Bu gözden geçirme formal bir toplantı olarak gerçekleştirilmektedir. Gündem maddelerinin belirlenmesi Kalite

Yönetim Temsilcisi tarafından gerçekleştirilir. Toplantıya Genel Müdür, Genel Müdür Yardımcısı, Kalite Yönetim Temsilcisi ve gerekli görülen diğer çalışanlar katılır.

Toplantı gündeminin ve ilgili diğer bilgilerin duyurulmasının ardından talep edilen ek gündem konuları değerlendirilir. Toplantıdan önce katılımcılar gerekli verilerin bir araya getirilmesini sağlarlar. Bu veriler, süreç izleme ve ölçümü, uygunsuzluklar ve ilgili tarafların memnuniyetleri için veri analizlerini, hedefleri, düzeltici ve önleyici faaliyetleri, iç tetkik sonuçlarını, müşteri odaklılık verilerini, rakip analizini, değişiklik ihtiyaçlarını ve iyileştirme önerilerini, müşteriler ve çalışanların geri bildirimlerini, SWOT analizini, tedarikçi performanslarını ve iç iletişim araçlarının yeterliliğini içerir.

Toplantı Kalite Yönetim Temsilcisi'nin sorumluluğunda gerçekleştirilir ve sonuçlar kaydedilir. Bu sonuçlar toplantı girdilerinin revizyonuna ve geliştirilmesine yöneliktir. Oluşturulan raporlar ve ek kayıtlar ilgili birimlere duyurulur.

Referanslar

Yönetimin Gözden Geçirmesi Süreci (X-PS.140)

7.7 Etkin ve Etkili Bir İç İletişimi Nasıl Sağlıyoruz?

Çalışanlar ile üst yönetim arasındaki yatay ve dikey iletişim İç İletişim Tablosunda (X-FR.203) tanımlanmıştır. Bu faaliyetler, açık, net, sağlıklı iletişimin, insanların birbirlerinden ve işlerinden haberdar olmalarının önemini gözletmektedir.

Çalışanların iletişim gereksinimleri aralıklarla, anket, toplantı gibi araçlar kullanılarak süreç sahipleri tarafından alınır. Bunun için Müşteri Odaklılık Süreci'nden gelen çalışan beklentileri verisi de dikkate alınır. Bu veriler doğrultusunda ek iletişim araçları belirlenir ve var olan iletişim araçları gözden geçirilir. Bu çalışma Yönetimin Gözden Geçirmesi kapsamında gerçekleştirilir ve sonuçlar toplantı tutanaklarında kayda geçirilir.

Çalışma sonucunda iç iletişim araçları için sıklık, iletişim türü, sorumlular gibi bilgilerin yer aldığı bir tablo oluşturulur ve çalışanlara Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından duyurulur. Çalışanlardan araçların yeterliliği konusunda anketlerden geri bildirim alınır ve yetersiz kalan kısımlar yeniden gözden geçirilir.

Referanslar

Müşteri Odaklılık Süreci (X-PS.120)

Yönetimin Gözden Geçirmesi Süreci (X-PS.140)

İç İletişim Tablosu (X-FR.203)

7.8 Çalışanlarımızın Eğitimlerini Nasıl Planlıyor ve Değerlendiriyoruz?

Eğitim ihtiyaçları süreç sahipleri tarafından belirlenir. Bunun için çalışanlardan periyodik olarak istenen eğitim talepleri, Kalite Planlamadan gelen hedefler, Müşteri Odaklılık'tan gelen müşteri beklentileri, önceki döneme ait veri analizleri ve Çalışan Yetkinlik Tablosu (X-FR.227) ve Eğitim Talep Formu (X-FR.224) değerlendirilir. Eğitim ve Danışmanlık Hizmetleri Yetkilisi ile çalışanlar Çalışan Eğitimi Yıllık Plan ve Gerçekleşme (X-FR.228) tablosunu hazırlar. Plan, yıllık eğitimleri ve ilgili bilgileri gösterir. Eğitim öncesi çalışanlara gerekli bildirim yapılarak ön hazırlıklar başlatılır. Eğitimin ardından Çalışan Bilgi Ve Eğitim Kartları (X-FR.230) ile eğitimle ilgili çeşitli ölçme ve izleme kayıtları oluşturulur.

Eğitim etkinliğinin ölçümü bu sürecin en kritik adımı olarak belirlenmiştir. Eğitimin gerekçesi / hedefi doğrultusunda, Çalışan Eğitimi Yıllık Plan Ve Gerçekleşme tablosunda belirlenen ölçüm/izleme yöntemleri kullanılarak, belirlenen periyotlarda etkinlik ölçülür/izlenir. Diğer süreçler ile sıkı bir işbirliği kurularak etkinlik sonuçları, aynı tabloya kaydedilir.

Form: X-EK.001-01

Hazırlanış Tarihi:

Hazırlayan:

Onaylayan:

Sayfa: 167/28

Dosya Adı: X-EK.001-01.doc

KALİTE EL KİTABI

Bir sonraki Veri Analiz sonuçlarına göre etkin olmadığı düşünülen programlar neden–sonuç analizi yapılarak, yeniden değerlendirilir ve gereken düzeltici faaliyete karar verilir ve dönemsel bazda etkinlik ölçümü ile ilgili Veri Analizleri gerçekleştirilir. Etkinlik ölçüm/izleme faaliyeti, Kurumsal İletişim Yetkilisinin sorumluluğundadır.

Oryantasyon eğitiminde ise; farkındalık (Kişinin yaptığı işin önemi), Kalite Sistemi, birimlerin tanıtımı, hedef yönetimi, temel eğitimlerin verilmesi konuları İnsan Kaynakları Süreci (X-PS.200) ve İnsan Kaynakları Proje Planında (X-PP.200) ele alınmıştır.

Referanslar

İnsan Kaynakları Süreci (X-PS.200)

Eğitim Verme Süreci (X-PS.311)

7.9 Müşterilerimize ve Çalışanlarımıza Nasıl Odaklanıyoruz?

Dış müşterilerimizin gereksinimleri başta sözleşmeler olmak üzere, müşteri memnuniyetine ilişkin veriler, yasa ve mevzuatlar da dikkate alınarak oluşturulur. Müşterilerin gelecekteki istek ve beklentilerini önceden tahmin etmek için fuarlar ve seminerler, Internet yayınları ve Sektör yayınları süreç sahipleri tarafından izlenir ve Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarında gündeme getirilen müşteri beklentileri değerlendirmeleri ile gerekirse Stratejik Hedefler revize edilir. Ürün ve hizmetlerimizin müşteriler için önemli olan karakteristiklerin tanımlanması bu faaliyetler kapsamında gerçekleştirilir. Anketler ve diğer izleme/ölçme araçları bu çalışmalarda kullanılır. Bu karakteristikler dikkate alınarak hedefler, süreçlerin kontrol ve ölçümleri, performans kriterleri ve Müşteri Memnuniyeti Anketleri oluşturulur.

İç müşterilerimiz (çalışanlar/yöneticiler) için Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından Çalışan Memnuniyeti Anket verileri de değerlendirilerek bir analiz gerçekleştirilir. Bu analizde çalışanlarımız istek, ihtiyaç ve beklentileri, gelecek de dahil olmak üzere anlaşılmaya çalışılır.

Bu çalışmaların dışında üst yönetim ve süreç sahiplerinin katılımıyla genel bir S.W.O.T. analizi gerçekleştirilir. Bu rapor, ilgili stratejilerin belirlenmesi için Yönetimin Gözden Geçirmesi Süreci'ne incelenmek üzere veri oluşturur.

İç ve dış müşteri beklentilerine ilişkin tüm faaliyetleri kapsayan Müşteri beklentileri değerlendirme raporları aracılığı ile Pazar imkanları, mevcut ve gelecekteki rekabet avantajları ve çalışan beklentileri değerlendirilir. Bu rapor yılda iki kez Yönetimin Gözden Geçirme toplantıları öncesinde hazırlanır. Toplantılarda alınan kararlar çalışanlara duyurulur.

Referanslar

Müşteri Odaklılık Süreci (X-PS.120)

Çalışan Memnuniyeti Anketi (X-FR.229)

Müşteri Memnuniyeti Anketi (X-FR.590)

KALİTE EL KİTABI

8 HİZMET SUNUMU ve ÜRÜN GERÇEKLEŞTİRME FAALİYETLERİMİZİ NASIL GERÇEKLEŞTİRİYORUZ?

8.1 Giriş ve Kapsam

Kuruluşumuz bünyesinde ürün gerçekleştirme faaliyetleri belirlenmiş ve çeşitli düzeylerde tanımlanmıştır. Bu tanımlama süreçleri, KEK'nı ve destek dokümantasyonu kapsar. Ürün gerçekleştirmeye ilişkin on adet ana süreç tanımlanmıştır. Bu ana süreçler aşağıda belirtilmektedir:

- ✓ Satış Süreci
- ✓ Kurumsal İletişim Süreci
- ✓ Satın Alma Süreci
- ✓ Yazılım Geliştirme Süreci
- ✓ Yazılım Güncelleme Süreci
- ✓ Yazılım Bakım Süreci
- ✓ Satış Sonrası Destek Süreci
- ✓ Kurulum Süreci
- ✓ Test Süreci
- ✓ Eğitim Verme Süreci

Bu on ana sürecin yanı sıra, süreç haline getirilmeyen diğer faaliyetler de bu bölümde ele alınmaktadır.

Bu bölüm ISO 9001:2000 standardının yedinci maddesine ilişkin gerçekleştirilen çalışmaları kapsamaktadır.

8.2 Ürün Gerçekleştirme Süreçlerimizi Nasıl Planlıyoruz?

Kuruluşumuzda gerçekleştirdiğimiz teknik hizmetler için süreçlerin ve ilişkili dokümantasyonun belirlenmesinde, Kalite Yönetim Sisteminin diğer süreçleri ve dokümantasyonu temel olarak alınmıştır. Ürün gerçekleştirmeye yönelik süreçler her bir ana faaliyet için ayrı olarak planlanmış gereken destek dokümantasyon hazırlanmıştır.

Ürün gerçekleştirmeye yönelik süreçler için gereken doğrulama ihtiyacı standart şartlarına uygun olarak belirlenmiş ve uygulanmaktadır. Dokümantasyon üzerinde ürünler ve ilişkili hedefler için geçerli olan ölçüm ve kontroller belirlenmiştir. Bu şekilde elde edilen veriler veri analizine dahil edilmektedir.

8.3 Müşteri ile İletişimimiz

Müşteri ile iletişim, ürünlerle ilgili hata ve/veya isteklerin alımı, ürünlerle ilgili bilgilendirme, teklif/sözleşmeler ve ilgili değişiklikler, müşteri memnuniyeti anketleri ve müşteri geri bildirimlerini kapsamaktadır.

Ürünlerle ilgili bilgilendirmeyi Profesyonel Hizmetler Birim Yöneticisi, Uygulama Danışmanları, Kurumsal İletişim Yetkilisi, teklif ve sözleşmeler ve ilgili değişikliklere ilişkin görüşmeleri Satış Yetkilisi, müşteri geri-bildirimler ile ilgili iletişimleri anketler yoluyla Genel Müdür, Müşteri Durum izleme Formu aracılığıyla Satış Yetkilisi, Genel Müdür Yardımcısı veya Kalite Yönetim Temsilcisi, telefon, fax, e-mail yoluyla Profesyonel Hizmetler Birimi gerçekleştirmekte olup müşteri iletişim faaliyetleri akışlarda da (X-PS.331) gösterilmiştir.

Referanslar

Satış Süreci (X-PS.600)

Müşteri Memnuniyeti Süreci (X-PS.130)

Kurumsal İletişim Süreci (X-PS.400)

Satış Sonrası Destek Süreci (X-PS.331)

Kurulum Süreci (X-PS.330)

Test Süreci (X-PS.332)

Eğitim Verme Süreci (X-PS.311)

KALİTE EL KİTABI

8.4 Müşteri İle İlişkili Süreçler

X müşteri ile anlaşmadan önce sözleşme/sipariş hükümlerini ve gerekliliklerini yerine getirebilecek kapasitede olduğunun, kaynak, iş planı, müşteri iş süreçlerinin sunulan ürün ve hizmetlere uygunluğu açısından değerlendirir. Söz konusu değerlendirme yazılım ürünleriyle ilgili olarak Profesyonel Hizmetler Birimi, Yazılım Geliştirme Birimi ve Yazılım Danışmanı tarafından eğitim ürünleriyle ilgili olarak ise eğitim türüne göre eğitimci ile birlikte Kurumsal İletişim Yetkilisi tarafından yapılmaktadır.

Yapılan inceleme ile sözleşme/teklifte değişiklik teklif numaraları üzerinden izlenir. Teklif değerlendirmeleri gözden geçirme kayıdır. Gerekliliklerinin karşılanabileceği saptandıktan sonra Satış Yetkilisi tarafından teklif hazırlanır, sipariş değişiklikleri yazılım ürünleriyle ilgili olarak Satış Yetkilisi, eğitim ürünleriyle ilgili olarak ise Kurumsal İletişim Yetkilisi tarafından gerçekleştirilir. Sözleşmeler müşteri dosyaları bazında izlenir, değişiklikler için sözleşmeye ek yapılır. Değişiklikler ilgili birimlere duyurulur.

Satış kayıtları ilgili birimde muhafaza edilir. Kayıtlara erişim sınırlıdır.

Müşteri şikayetleri ve geri bildirimleri Müşteri Memnuniyeti Sürecinde belirtilmiştir.

Referanslar

Satış Süreci (X-PS.600)

Müşteri Memnuniyeti Süreci (X-PS.130)

Eğitim Verme Süreci (X-PS.311)

8.5 Tasarım ve Geliştirme Faaliyetlerimiz

X'de tasarım ve geliştirme faaliyetleri Yazılım Geliştirme Sürecimiz içerisinde yer almaktadır. KEK'nın 8.13.1 Yazılım Geliştirme Faaliyetlerimiz başlığı altında tasarım ve geliştirme faaliyetlerimiz açıklanmaktadır.

8.6 Satın Alma Faaliyetlerimiz

Satın Alma talepleri Muhasebe Yetkilisi tarafından alınır, Genel Müdür tarafından onaylanır. Satın alınacak ürün ve hizmetlere ilişkin girdi şartnameleri belirlenmiştir. Satın alımların şartnamelere uygunluğuyla ilgili olarak izlenmesi termin ve miktar bazında Muhasebe Yetkilisi, kalite ve kusur oranının tespiti bazında ise Profesyonel Hizmetler Birimi sorumluluğundadır. Yapılan tüm satın alımlar izlenir.

Satın alınan ürünler şartnamelere uygunluğu belirlenmeden kullanılamaz ve işlem görmez.

Tedarikçi seçme ve değerlendirme faaliyetleri Tedarikçi Seçme ve Değerlendirme Talimatına göre (X-TA.703) gerçekleştirilir.

Tedarik edilen sarf malzemeler dışındaki tüm ürünler test talimatlarına ve girdi şartnamelerine göre doğrulanır ve raporlandırılır. Uygunsuz girdiler için Uygunsuz Ürün Hizmet Kontrolü Prosedürü uygulanır. Ürünü serbest bırakma sorumluluğu görev ve yetkilerde belirtilmiştir.

Bu faaliyete ait ilgili kayıtlar muhafaza edilir.

Referanslar

Satın Alma Süreç Dokümanı (X-PS.700)

Uygunsuz Ürün Hizmet Kontrolü Prosedürü (X-PR.001)

8.7 Üretim ve Hizmet Sağlamanın Kontrolü Faaliyetlerimiz

Kuruluşumuzdaki tüm faaliyetler kontrollü koşullar altında üretilir. Üretilen yazılımın özelliklerini açıklayan bilgiler, çalışma talimatları ve ürün/hizmetlerimiz için kullanılan donanımın uygunluğu sağlanmıştır. Test/ölçüm ekipmanı olmadığından kalibrasyon kapsam dışıdır. Yazılım üretimi için gerekli olan tüm süreçlerde izleme ve ölçmeler yapılmaktadır. Kullanılan donanım için kuruluş içerisinde herhangi bir bakım onarım faaliyeti yapılmamakta, donanım ürünleriyle ilgili bakım ve/veya onarım gerektiren işlemler için ilgili tedarikçiye Arıza Takip Formu ekinde gönderilmektedir. Serbest bırakma ve teslimat sonrası faaliyetlerin uygulamaları yazılım süreçlerinde ayrıntılı anlatılmaktadır.

8.8 Ürün/Süreç Doğrulama ve Geçerli Kılma Faaliyetlerimiz

Kuruluşumuzda ürün doğrulama faaliyetleri her kritik adımda ve tüm iş talimatlarında belirtildiği şekilde ve süreç dokümantasyonundaki ölçüm/kontrol noktalarına uygun olarak gerçekleştirilmektedir. Ürün doğrulama işlemleri sürecin uygun adımlarında süreç akışları içerisinde gösterilmiştir. Yapılacak doğrulamaya ilişkin sorumlular, kontrol/kabul kriterleri, referanslar, kayıtlar ve diğer bilgiler yine akışlar üzerinde dokümanite edilmiştir.

Süreç doğrulama faaliyetleri, akışı belirlenen ürün gerçekleştirme süreçlerinin süreç sahipleri ile Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından koordineli olarak hazırlanıp Genel Müdür tarafından onaylanması ve uygulamaya alınarak planlama ile örtüşmesinin sağlanmasıyla gerçekleştirilmektedir. Yılda iki kez süreç doğrulama faaliyetleri gözden geçirilir ve gerektiğinde akış revize edilir.

X'de ürün doğrulaması müşteriye gidecek olan ürünlerin son kontrollerden geçirilerek onaylanması ile gerçekleştirilir.

Ürün geçerli kılma, üretilen ürünün müşteri istekleri ile tutarlığın onaylanmasıyla yani teslimattan sonra alınan müşteri onayı ile sağlanmaktadır. Yazılım süreçleri özel süreç olduğundan, süreç geçerli kılma faaliyeti kapsam içindedir. Bu kapsamdaki süreçler için

KALİTE EL KİTABI

eğitilmiş, deneyimli elemanlar çalışmaktadır. İş talimatları hatayı azaltmak için detaylı hazırlanmıştır. Müşteri geri bildirimleri ile hatalar alınır ve düzeltmeler yapılır.

8.9 İzleme ve Ölçme Cihazlarımızın Kontrol Altında Tutulması

Kuruluşumuz ürünleriyle ilgili olarak herhangi bir cihazla ölçme veya muayene işlemi yapılmamaktadır. Dolayısıyla kalibrasyona dair maddeler hariç tutulmuştur.

8.10.Tanımlama ve İzlenebilirliği Nasıl Sağlıyoruz ?

Yazılım ürünlerinin izlenebilirliği, Değişiklikler ve Versiyonlama Talimatı (X-TA.366) uyarınca versiyonlama ve sabit disk üzerinde uygun klasörler içerisinde sınıflandırma ile sağlanmaktadır.

İletişime geçilen tüm potansiyel müşteriler Müşteri Programına kaydedilerek, satış ilişkilerinin başlamasından itibaren ortak dizindeki "Satış" klasöründe tutulur. Gerçekleşen satışların izlenebilirliği ise ortak dizininde yer alan "Müşteriler" klasörü üzerinden sağlanmaktadır. Satış yapılan ürün türleri, teklif, sözleşme gibi bilgiler ilgili klasörlerde yer almaktadır.

8.11. Müşterimize Ait Mal, Mülk ve Fikir Haklarının Korunması

Kuruluşumuzda gerçekleştirdiğimiz faaliyetler sırasında kullandığımız, müşterilerimize ait mal, mülk ve fikir hakları aşağıda listelendiği gibidir.

- Müşteri iş süreçlerine ait bilgiler (cd vb),
- Satış dağıtım sistemlerine ait özel evraklar,
- Yazılım yüklemek üzere depoya alınan, test amacıyla gönderilen veya arızalı mobil satış ürünleri,
- Müşteri bilgisayarları.

Yukarıda belirtilen müşteriye ait mal, mülk ve fikir hakları kuruluşumuzun teminatı altında olduğu süre boyunca bünyemizde kullanılanlarla aynı şartlarda korunmaktadır. Kullanımda mümkün olan en yüksek dikkat gösterilmektedir. Müşteriye ait bilgileri içeren cd'ler Teknik Danışman sorumluluğunda Server Odası'nda diğer önemli kayıtlarla birlikte tutulmaktadır. İlgili cd üzerinde hangi müşteriye ait bilgiler olduğu mutlaka not edilir.

Müşteriye ait mobil satış ürünleri ise hangi amaçla ve hangi müşteriden geldiği bilgisi içeren etiketlerle tanımlanmaktadır. Arıza sebebiyle gönderilen müşteriye ait ürünler Teknik Danışman veya Uygulama Danışmanları tarafından test edilerek arızanın doğrulanması durumunda Arıza Takip Formu ekinde ilgili tedarikçiye gönderilmektedir. Arıza görülememesi durumunda ise müşteriye ilgili form ekinde ürün iade edilmektedir.

Müşteri malına zarar gelmesi durumunda müşterimize sözlü ve/veya yazılı olarak geri bildirim yapılır. Yazılı bildirim elektronik ortamda ise ilgili müşteri dosyasında saklanır veya ilgili müşteri dosyasında muhafaza edilir.

Müşteriye ait üründe herhangi bir aşamada uygunsuzluk ortaya çıkarsa, müşteri haberdar edilir. Müşteri onayı olmaksızın uygunsuzluklarla ilgili düzeltici faaliyet yapılmaz.

8.12.Ürünlerimizin Taşıma, Depolama ve Sevkiyat Sırasında Korunması

X mobil satış ürünlerinin taşınması ve sevkiyatı tedarikçi firmalar tarafından gerçekleştirilmektedir. Yazılım ürünlerinin müşteriye elektronik ortamda iletilmesi de söz konusu olabilir. Donanım ürünleri depoda muhafaza edilir. Depo koşulları Muhasebe Yetkilisi tarafından gözle kontrol edilir.

Mobil satış ürünlerinin şartname ve test talimatına uygunluğunun kontrolünün yapılması, ayrıca yazılım yüklenecek olmasından ötürü tedarikçiden geldiğinde ambalajların açılması gerekmektedir. Test ve yükleme işlemlerinden sonra ürün kalitesinin korunması ve hasar görmemesi için sağlıklı ambalajlanması sağlanarak müşteriye sevk edilir.

Bilgisayar ve CD üzerindeki yazılım ürünleri virüslere karşı antivirüs programları ile taranarak korunmaktadır.

8.13. Üretim Süreçlerimiz

Üretim faaliyetlerimiz aşağıdaki süreçler bazında özetlenmiştir.

Form: X-EK.001-01

Hazırlanıldığı Tarih:

Hazırlayan:

Onaylayan:

Sayfa: 171/28
Dosya Adı: X-EK.001-01.doc

KALİTE EL KİTABI

8.13.1. Yazılım Geliştirme, Güncelleme, Bakım ve Test Faaliyetlerimiz

Yazılım Geliştirme Süreci, müşteri gereksinimlerinin analizi ile başlamaktadır. Oluşturulan Analiz Raporu (X-FR.364) içerisinde tanımlanan gereksinimlerin müşteri tarafından onaylanmasının ardından yazılıma ilişkin mimari tasarım gerçekleştirilerek Tasarım Raporu (X-FR.365) hazırlanmaktadır. İlgili görevler iş planına alınarak görev dağılımı gerçekleştirilmekte ve ardından tanımlanan yazılım modüllerinin kodlanması (geliştirilmesi) işlemine başlanılmaktadır.

Yazılım değişiklikleri için güncelleme süreci izlenmekte, analiz ve tasarım raporlarında gerekli değişiklikler gerçekleştirilmektedir. Değişiklikler süresince Değişiklikler ve Versiyonlama Talimatı (X-TA.366) uygulanmaktadır.

Geliştirme ve güncelleme adımları sürecinde oluşturulan analiz raporu, tasarım raporu ve yazılım modülleri kontrol ve/veya test edilerek doğrulanmaktadır. Testler iş planı üzerinden planlanmakta ve izlenmektedir.

Yazılım hatalarının düzeltilmesi faaliyetleri Yazılım Bakım Süreci (X-PS.360) uygulanarak gerçekleştirilmektedir. Düzenlemeler planlı gerçekleştirilir ve doğrulamaya tabidir.

Yazılım Geliştirme sürecinde de gösterildiği üzere yazılımlar iki haftada bir yapılan (iş yoğunluğuna göre değişebilir) gözden geçirme toplantılarıyla değerlendirilir. Toplantı sonuçları tutanaklaştırılır.

Tüm süreç kayıtları sorumlular tarafından tutulmakta ve muhafaza edilmektedir.

Referanslar

Yazılım Geliştirme Süreci (X-PS.361)

Yazılım Güncelleme Süreci (X-PS.362)

Yazılım Test Süreci (X-PS.332)

Yazılım Bakım Süreci (X-PS.360)

8.13.2. Kurulum Faaliyetlerimiz

Kurulum Sürecimiz, sipariş ve kurulum tarihi gibi kritik konuların görüşüleceği kurulum toplantısıyla başlar. Müşteri iş süreçlerinin belirlenmesi ve uygun dataların hazırlanmasıyla ilgili olarak Yazılım ürünleri için ayrı oluşturulmuş, analiz sorularından faydalanılmaktadır. Elde edilen sonuçlara ilişkin datalar oluşturulup müşteri onayına sunulur.

Onay alımından sonra geliştirilen veya güncellenen yazılımlar donanım içeriyorsa donanımlarla birlikte kurulur. İlgili kurulumla ilgili son faaliyet eğitim verilmesi faaliyetidir. Kurulum işlemlerinin günlük bazda her aşaması müşteri onayının da alındığı Servis Formu'nda (X-FR.335) tutulur.

Referanslar

Kurulum Süreci (X-PS.330)

8.13.3. Kurumsal İletişim Faaliyetlerimiz

Kurumsal İletişim Sürecimiz çeşitli süreçler ve müşterilerden gelen taleplerle veya aktivite kararının alınmasıyla başlar. Ön hazırlık ve kaynak tahsis faaliyetleri gerçekleştirilmesinden sonra uygulama aşamasına geçilir. İletişim yöntemleri; fuar, yazılı basın, WEB sayfası, telefon, toplantı, ilanlar, reklam vb. aktiviteler olabilir. Uygulama sonucunda elde edilen sonuçlar değerlendirilmeye tabi tutulur, yönetimin talep etmesi durumunda Etkinlik Sonuç Raporu (X-FR.011) kullanılır. Sonuçlar izlenir ve kayıtlar muhafaza edilir.

Referanslar

Kurumsal İletişim Süreci (X-PS.400)

Kurumsal İletişim Proje Planı (X-PP.400)

8.13.4. Eğitim Verme Faaliyetlerimiz

Eğitim Verme Sürecimiz yasal ve mali gereklerin tamamlanması faaliyeti ile başlar. X eğitimleri yazılım, iletişim ve satış konularını kapsar. Eğitimlerin değerlendirilmesi aşamasında eğitim etkinliğinin ölçülmesine yönelik bir dizi yöntem oluşturulmuş ve uygulanmaktadır.

KALİTE EL KİTABI

Referanslar

Eğitim Verme Süreci (X-PS.311)

8.13.5. Satış Sonrası Destek Faaliyetlerimiz

Satış Sonrası Destek Sürecimiz bildirimlerin alınması ile başlar. Müşteri iletileri, hata, istek ve/veya onay iletilmesi ile ilgili olabilir. Telefonla alınan bildirimler için Telefon Destek Formu (X-FR.336) doldurulur. İletilen konu telefonda çözülüyorsa konusuna göre ayrı değerlendirilir.

Bildirimlerin analizinden sonra izlenecek adımlar farklıdır. Hata bildirimleri için kaynak tespiti ve sorunun giderilmesi faaliyetleri yürütülür. Uzaktan müdahalelerde PcAnywhere Destek Formu (X-FR.337), yerinde müdahalelerde Servis Formu (X-FR.335) doldurulur. İsteğin değerlendirilmesinde yazılım yapımıza uygunluk, kapsam, ek istek olarak değerlendirilip değerlendirilmeyeceği gibi kriterler önemlidir.

Gelen ileti, tasarım onayına ilişkin bir bildirimse de İş Planı Kullanma Talimatına (X-TA.334) uygun olarak gerekleri yerine getirilir.

Referanslar

Satış Sonrası Destek Süreci (X-PS.331)

Satış Sonrası Destek Prosedürü (X-PR.331)

KALİTE EL KİTABI

9 ÖLÇÜM, KONTROL, İZLEME ve İYİLEŞTİRME AKTİVİTELERİMİZİ NASIL YÜRÜTÜYÜZ ?

9.1.Giriş Ve Kapsam

X'de ölçüm, kontrol, izleme ve iyileştirme faaliyetleri belirlenmiş ve çeşitli düzeylerde tanımlanmıştır. Bu tanımlama süreçleri, KEK'nı, destek dokümantasyonunu ve diğer kılavuzları kapsar. Ölçüm, kontrol, izleme ve iyileştirme faaliyetlerine ilişkin yedi adet süreç tanımlanmıştır. Bu süreçler aşağıda belirtilmektedir:

- Müşteri Memnuniyeti Süreci
- İç Tetkik Süreci
- Süreç Ürün Performans İzleme Süreci
- Veri Analizi Süreci
- Düzeltici Faaliyet Süreci
- Önleyici Faaliyet Süreci
- Uygunsuz Ürün Hizmet Kontrolü Prosedürü

Bu bölüm ISO 9001:2000 standardının sekizinci maddesine ilişkin yapılan çalışmaları kapsamaktadır.

9.2.Müşterilerimizin Memnuniyetini Nasıl İzliyoruz?

Müşteri Memnuniyetine yönelik ölçüm talepleri ilgili birim/süreç sorumluları ve Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından, Müşteri Memnuniyeti Sürecinden alınır ve oluşturulur. Ölçüm aracı anketlerdir. Ölçümlerde düzeltici ve önleyici faaliyetlerin sonuçları ile rakip analizi de göz önüne alınır. Belirlenen ölçümler görevlendirilen çalışanlar tarafından gerçekleştirilir. Ölçüm sonuçları Veri Analizi Sürecine gönderilir.

Müşteri tarafından istek veya hata bildirimi yapıldığında bildirimin kaydı yapılır. Buna göre düzeltici ve önleyici faaliyete karar verilir ve uygulama başlatılır. Uygulama sonucu KYT tarafından izlenerek, bir sonraki memnuniyet ölçümüne veri oluşturulur. Geri bildirim için müşteriyle görüşme yapılması durumunda Müşteri Durum İzleme Formu (X-FR.012) kullanılır.

Müşteri Memnuniyetine ilişkin bilgilerin elde edilmesinde sektör yayınlarının takibinden de faydalanılır. Kurumsal İletişim Yetkilisi tarafından gerçekleştirilen takip sonucu ilgili bulunan yayınlar kaydedilir. Sonuçlar Müşteri Memnuniyeti Sürecine gönderilir.

İç Müşteri memnuniyeti yılda iki kez anketlerle ölçülür. Veri analizi yapılarak Müşteri Memnuniyeti sürecinde değerlendirilir. İlgili düzeltici ve önleyici faaliyetler açılarak Yönetim Gözden Geçirmesinde onaylanır.

Referanslar

Müşteri Memnuniyeti Süreci (X-PS.130)

9.3.Kendi KYS'mizi Nasıl Denetliyoruz?

Kuruluş içi denetimler, standart şartlarına uygunluğu objektif olarak değerlendirmek, planlamaya uygunluğu izlemek, etkinliği izlemek ve iyileştirme ihtiyaçlarını saptamak amacıyla gerçekleştirilir.

Yılda iki kez KYT tarafından denetim planlaması gerçekleştirilir. Planlamada tüm süreçlerin ve standart maddelerin kapsanması sağlanır ve denetlenecek süreç ve alanların durumu dikkate alınır. Planlar Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından denetlenecek birimlere duyurulur. Planlar değişikliklere izin verecek esneklikte hazırlanır.

Denetim için ön hazırlıklar denetim tarihi yaklaştığında başlatılır. Ön hazırlıkta iç denetçiler tarafından ilgili Kalite Yönetim Sistem dokümantasyonu incelenir ve soru listeleri hazırlanır. Denetimler için denetçilerin seçimi yapılır. Denetçiler Kalite Yönetim Sistemi ve iç tetkik eğitimine sahip çalışanlardan seçilirler. Detay denetim planı denetim öncesi hazırlanır ve ilgili birimlere duyurulur. Detay planda tetkik kriterleri ve metotları dokümanite edilir.

Denetimde sistemin standart şartlarına uygunluğu ve uygulamanın etkinliği değerlendirilir. Ayrıca süreçlere ait müşteri şartlarının karşılanma durumuna bakılır. Ölçüm ve kontrol adımlarının uygunluğu ve doğruluğu denetlenir.

Denetim sonucunda denetim sonuçları denetçiler tarafından raporlanır; denetlenen birim tarafından düzeltici faaliyetler planlanır ve uygulanır. Belirlenen sürelerde uygunsuzluklar için takip denetimi gerçekleştirilir. Tüm denetim sonuçları ilgili süreçlere ve Yönetimin Gözden Geçirmesi Süreçlerine iletilir.

Form: X-EK.001-01

Hazırlanıldığı Tarih:

Hazırlayan:

Onaylayan:

Sayfa: 174/28
Dosya Adı: X-EK.001-01.doc

KALİTE EL KİTABI

Referanslar

İç Tetkik Süreci (X-PS.180)

Yönetimin Gözden Geçirmesi Süreci (X-PS.140)

9.4. Süreç ve Ürün Performansını İzlemek İçin Hangi Kontrolleri ve Ölçümleri Gerçekleştiriyoruz?

Süreçler sırasındaki ölçüm ve kontroller, süreç sahipleri tarafından düzenli olarak belirlenir ve izlenir. Ölçüm ve kontroller süreç akışları üzerinde nokta olarak tanımlanır. Her nokta için sorumlu, adım, kontrol kriteri, kayıt, referans doküman, uygunsuzluklar gibi ölçüm ve kontrol bilgileri ayrıntılı olarak tanımlanır ve ölçüm / kontrol tablosu oluşturulur.

Planlanan ölçüm ve kontroller tanımlanan sorumlular tarafından plana uygun olarak gerçekleştirilir. Sonuçlar kaydedilir ve Veri Analizi Sürecine iletilir.

Ölçüm ve kontroller, teknik ürün/hizmet gerçekleştirme süreçlerine yöneliktir. Diğer süreçler için izleme yapılır. Ölçüm ve kontrollerin belirlenmesi ile izlemede süreç performans kriterlerinden yararlanılır.

Referanslar

Süreç Ürün Performans İzleme Süreci (X-PS.190)

9.5. Uygunsuzlukların Kontrolü Faaliyetlerimiz

X test veya kullanım sırasında ortaya çıkan ve istenen gereklilikleri karşılamayan ürün ve/veya hizmetlerin kontrol altında tutulması ve yanlış kullanımını önlemek için Uygunsuz Ürün/Hizmet Kontrol Prosedürü oluşturmuştur. Aynı zamanda uygunsuzluk durumları akışlara da yedirilmiştir ve süreçler sırasındaki uygunsuzluklar anında giderilir, kaydı tutulmaz. Yinelenen uygunsuzluklar için DFI açılır.

Uygunsuz ürün/hizmet ortaya çıkması durumunda;

- Yazılım ürünleri için yeniden işleme, olduğu gibi kullanım, modül/yazılım iptali,
- Mobil satış ve çanta seti ürünleri için, iade, olduğu gibi kullanım,
- Eğitim için, eğitim tekrarı,
- Satış sonrası destek için, düzeltme yapılarak hizmetin tekrarı faaliyetleri gerçekleştirilir.

Uygunsuzluklar düzeltildikten sonra doğrulama işlemi yinelenir. Kayıtları tutulur.

Uygunsuz ürünlerin tanımlanması ve ayrılması, ilgili prosedürde açıklanmıştır. Bu işlem ilgili süreç sahipleri tarafından gerçekleştirilir.

Referanslar

Ürün/Hizmet Kontrol Prosedürü (X-PR.001)

9.6. Veri Analizi Faaliyetlerimiz

Veri analizi için veriler tüm süreçlerden gelmektedir. Müşteri geri bildirimleri, ölçüm ve kontrol kayıtları, hedeflerin durumu, tedarikçi değerlendirme sonuçları bu girdiler dahilindedir. Hazırlanan Veri Analizi Talimatında yapılacak tüm analizler, analiz sorumlusu, kullanılacak veriler, referans dokümanlar, veri analiz periyodu, ilgili istatistik ve grafik teknikler tanımlanmıştır. Talimata uygun olarak yapılan analiz sonucunda oluşturulan çıktılar veri analiz raporlarında gösterilir.

Veri Analiz Raporları ilgili çalışanlara Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından duyurulur ve dağıtılır, ayrıca Yönetim Sorumluluğu Sürecine iletilir.

Raporlar, ürün performansı, iyileştirme faaliyetleri, üretim faaliyetleri, uygunsuz ürünler, müşteri memnuniyeti gibi konuları kapsar.

Veri Analizinde kullanılan metodların yeterliliği, yılda iki kez dokümanların gözden geçirilmesi sırasında yapılmaktadır.

Referanslar

Form: X-EK.001-01

Hazırlanma Tarihi:

Hazırlayan:

Onaylayan:

Sayfa: 175/28
Dosya Adı: X-EK.001-01.doc

KALİTE EL KİTABI

Veri Analizi Süreci (X-PS.160)

Yönetimin Gözden Geçirmesi Süreci (X-PS.140)

9.7. X Süreçlerinin ve KYS'nin Sürekli Geliştirilmesini Nasıl Sağlıyoruz?

Kalite Yönetim Sisteminin etkinliğini sürekli geliştirmek temel hedefimizdir. Sürekli geliştirme için stratejiler ve planlar Yönetimin Gözden Geçirmesi sırasında oluşturulur.

Sürekli geliştirme faaliyetlerinde sorun düzeltmekten çok, sorunların önlenmesi üzerinde odaklanılır.

Sürekli geliştirme kuruluşumuzda ayrı bir süreç olarak düşünülmeyp tüm sistemin bütünü kapsayan bir faaliyet olarak ele alınmıştır. Sistemimizin tümü, kendisini sürekli olarak geliştirecek ve iyileştirecek araçlarla donatılmıştır. İyileştirme araçları aşağıda belirtilmektedir:

- Vizyon
- Kalite Politikası
- Stratejik Hedefler
- Kalite Hedefleri
- İç Tetkikler
- Veri Analizi
- Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler
- Yönetimin Gözden Geçirmesi
- Rakip ve S.W.O.T. Analizleri

9.8.İyileştirme Faaliyetlerimiz

İyileştirme faaliyetlerimiz, Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Süreçlerini içerir. Düzeltici faaliyet, oluşan uygunsuzluğun nedeninin bulunması, düzeltilmesi ve tekrarının önlenmesidir. Önleyici faaliyet ise henüz oluşmamış olan bir uygunsuzluğun nedeninin araştırılması ve önlenmesidir.

Düzeltici ve önleyici faaliyetler için talepler çalışanlar tarafından yapılır. Talepler, Yönetim Gözden Geçirme, Müşteri Memnuniyeti, İç Tetkik Süreçleri, Uygunsuz Ürün/Hizmet Kontrolü Prosedürü ve çalışanlardan gelebilir.

İlgili birim yöneticisi tarafından onaylanan talepler kayıt altına alınarak takip edilir ve izlenirler. DÖF talebi yapan birim yöneticisi ile talep yapılan çalışanlar tarafından değerlendirme yapılır. Anlaşmazlık durumunda Genel Müdür değerlendirme yapar ve iptal ya da uygulamaya karar verir.

Uygulama kararı verilen düzeltici faaliyetler için kök neden analizi, önleyici faaliyetler için ise muhtemel etki analizi yapılır. İlgili bölüm yöneticisi gözetiminde gerekli faaliyete karar verilir. DÖF formları ilgili birim sorumlusuna iletilir. Faaliyetler zamanında gerçekleştirilemez ise uzatma tarihi belirlenir. Gerçekleşen faaliyetlerin ardından ilgili birim yöneticisi tarafından Kalite Yönetim Temsilcisi bilgilendirilir ve takip denetimi gerçekleştirilir. Denetimde uygunluk görülürse DÖF kapatılır ve karar kayıt altına alınır. Uygunsuzluk durumunda Genel Müdür'e bildirimde bulunulur. Kapatılmayan DÖF' ler Yönetimin Gözden Geçirmesi Sürecine iletilirler.

Kapatılan DÖF'ler için iyileştirme etkinliğinin izlenmesi sağlanır. Bu izleme eğer herhangi bir veri analizi raporu ile ilişki kurulabiliyorsa Veri Analizi Sürecinde, aksi takdirde gözlem yöntemi ile gerçekleştirilir.

Referanslar

Düzeltici Faaliyetler Süreci (X-PS.170)

Önleyici Faaliyet Süreci (X-PS.171)

Müşteri Memnuniyeti Süreci (X-PS.130)

Yönetimin Gözden Geçirme Süreci (X-PS.140)

Veri Analizi Süreci (X-PS.160)

İç Tetkik Süreci (X-PS.180)

Form: X-EK.001-01

Hazırlanmış Tarih:

Hazırlayan:

Onaylayan:

Sayfa: 176/28

Dosya Adı: X-EK.001-01.doc

KALİTE EL KİTABI

Uygunsuz Ürün/Hizmet Kontrol Prosedürü (X-PR.001)

KALİTE EL KİTABI

10 EKLER

Bu bölümde Kalite Yönetim Sistemi'ni tanımlayıcı ve özetleyici çeşitli ekler bulunmaktadır. Bu ekler, revizyonların açıklanması, kısaltmaların tanımlanması, çapraz referansların belirtilmesi, dağıtım noktalarının gösterilmesini kapsamaktadır.

10.1 EK-A : KEK Revizyon İzleme Listesi

Revizyon No	Rev. Tarihi	Revizyonun Açıklaması
00	İlk Yayın	İlk Yayın
01		İkinci Yayın

10.1.EK-C : Çapraz Referans Listeleri

10.1.1.EK-A1 : KEK Bölümleri v.s. Standartlar Referans Listesi

KEK Bölüm No	10.1.1.1.1.1 ISO 9001:2000 Maddesi
0.1	-
0.2	-
0.3	-
1.1	-
1.2	4.2.2. Kalite El Kitabı
2.1	4.2.2. Kalite El Kitabı
2.2	4.2.1. Genel
2.3	5.5.1 Sorumluluk Ve Yetki
3.1	4.1.Genel Şartlar
3.2	5.1 Yönetimin Taahhüdü
4	4.1. Genel Şartlar
5.1	4.2. Dokümantasyon Şartları
5.2	4.2. Dokümantasyon Şartları
5.3	4.2.1 Genel
5.4	4.2.3. Dokümanların Kontrolü
5.5	4.2.4. Kayıtların Kontrolü
6.1	4.1. Genel Şartlar
6.2	4.1. Genel Şartlar
7	4.1. Genel Şartlar

KALİTE EL KİTABI

8.1	7.1 Ürün Gerçekleştimenin Planlanması
8.2	7.1 Ürün Gerçekleştimenin Planlanması
8.3	7.2 Müşteri İle İletişim
8.4	7.2 Müşteri İle İletişim
8.5	7.3 Tasarım Geliştirme
8.6	7.4 Satın Alma
8.7	7.5 Üretim Ve Hizmetin Sağlanması
8.8	7.5 Üretim Ve Hizmetin Sağlanması
8.9	7.6 İzleme Ve Ölçme Cihazlarının Kontrolü
9.1	8.1 Genel
9.2	8.2.1 Müşteri Memnuniyeti
9.3	8.2.2 İç Tetkik
9.4	8.2.3-4 Ürün Ve Süreçlerin Ölçülmesi
9.5	8.3 Uygun Olmayan Ürün Kontrolü
9.6	8.4. Veri Analizi
9.7	8.5. İyileştirme
9.8	8.5. İyileştirme

0.3. EK-D : KEK Dağıtım Listesi

Kalite Yönetim Sistemi ile ilgili dağıtım e-mail yoluyla yapılmıştır.

Sıra	10.1.1.1.1.2 Kod	10.1.1.1.1.3 Tür	10.1.1.1.1.4 Dağıtım
1.	01-MSTR	Orijinal	Kalite Yönetim Temsilcisi
2.	02	Belgelendirme Denetimi	Belgelendirme Kuruluşu
3.	-	İç Kullanım	Tüm Çalışanlar

APPENDIX C

SAMPLE FORMS, PROCEDURES, WORK INSTRUCTIONS AND PROJECT PLANS FOR IMPLEMENTATION OF ISO 9001:2000 QUALITY MANAGEMENT SYSTEM IN SOFTWARE COMPANIES

(INCLUDED IN THE CD ATTACHED TO THE BACK COVER)

CONTENT OF CD:

0-Genel Amaçlı Dokümanlar	
X-EK.001-01	Kalite El Kitabı
X-FR.001-01	Kalite Kayıtları Listesi
X-FR.003-01	Toplantı Tutanak Formu (Genel)
X-FR.004-01	Kar/Zarar Raporu (Genel)
X-FR.005-01	Süreç Performans Analiz Raporu
X-FR.011-00	Etkinlik Sonuç Raporu
X-FR.012-00	Müşteri Durum İzleme Formu
X-PR.001-01	Uyumsuz Ürün/Hizmet Kontrol Prosedürü
X-PR.002-01	Dokümanların Kontrolü Prosedürü
X-PR.003-01	Kayıtların Kontrolü Prosedürü
X-TA.010-01	Süreç Akışı Hazırlama Talimatı
X-TA.011-01	Doküman Kodlama Talimatı
X-FR.006-01	Dış Kaynaklı Doküman Listesi
X-FR.007-01	Revizyon Talep Formu

X-FR.008-01	Master Liste
X-FR.010-01	Çapraz Referans Liste
X-TA.012-00	Yedekleme Talimatı
X-FR.013-01	Süreçler Tablosu
X-TA.014-01	Server Kapatma Talimatı
1-X - Yönetim	
1.1. Müşteri Odaklılık	
X-PS.110-01	Müşteri Odaklılık Süreci
X-FR.110-01	Stratejik Hedefler ve Planlar Tablosu
X-FR.111-01	SWOT Analiz Formu
X-FR.112-01	Ürün Hizmet Karakteristikleri
X-FR.113-01	Rakip Analizi Tablosu
1.2. Kalite Planlama	
X-PS.120-01	Kalite Planlama Süreci
X-FR.121-02	Kalite Hedefleri Tablosu
1.3. Müşteri Memnuniyeti	
X-PS.130-01	Müşteri Memnuniyeti Süreci
X-FR.590-01	Müşteri Memnuniyeti Anketi
1.4. Yönetimin Gözden Geçirmesi	
X-PS.140-01	YGG Süreci
X-FR.140-00	Performans Raporu
1.5. Risk Yönetimi	
X-PS.150-01	Risk Yönetimi Süreci
X-FR.150-01	Risk Tablosu
1.6. Veri Analizi	
X-PS.160-01	Veri Analiz Süreci
X-TA.160-01	Veri Analiz Talimatı
X-FR.161-01	Veri Analiz Raporu
1.7. Düzeltici Ve Önleyici Faaliyetler	
X-PS.170-01	Düzeltici Faaliyetler Süreci
X-PS.171-01	Önleyici Faaliyetler Süreci
X-FR.170-01	DÖFİ İsteği Formu
X-FR.171-01	DÖFİ İzleme Formu
1.8. İç Tetkik	
X-PS.180-01	İç Tetkik Süreci
X-FR.180-01	Denetim Raporu
X-FR.181-01	Denetçi Listesi
X-FR.182-01	Denetim Detay Planı
X-FR.183-01	Yıllık İç Denetim Planı
X-FR.184-01	Denetim Soru Listesi
1.9. Süreç Ürün Performans Değerlendirme	
X-PS.190-01	Süreç Ürün Performans Değerlendirme Süreci
2-Çalışan	
X-PP.200-01	İnsan Kaynakları Süreci Proje Planı
X-PS.200-01	İnsan Kaynakları Süreci

X-FR.200-01	Organizasyon Şeması
X-EK-201-00	Organizasyon El Kitabı
X-FR-202-01	Çalışan Yönetmeliği
X-FR.203-01	İç İletişim Araçları Tablosu
Eleman Seçme ve Yerleştirme	
X-FR.211-01	İş Başvuru Formu
X-FR.212-01	Aday Görüşme ve Değerlendirme Formu
X-FR.213-01	İşe Başlatmak İçin Gerekli Belgeler
X-FR.214-01	Belirli Süreli İş Sözleşmesi
X-FR.215-01	Kısmi Süreli İş Sözleşmesi
X-FR.216-00	Deneme Süresi Bildirgesi
X-TA.211-01	İşe Alım Talimatı
Çalışma	
X-FR.220-01	Çalışan Eğitim Sözleşmesi
X-FR-221-01	Aylık Puantaj Formu
X-FR.222-01	Demirbaş Zimmet Formu
X-FR.223-02	İzin Talep Formu
X-FR.224-01	Eğitim Talep Formu
X-FR.225-00	Çalışan Performans Değerlendirme Raporu
X-FR.226-00	Araç Kilometre Tablosu
Çalışan Gelişimi (Eğitim)	
X-FR.227-01	Çalışan Yetkinlik Tablosu
X-FR.228-01	Çalışan Eğitimi Yıllık Plan ve Gerçekleşme
X-FR.229-01	Çalışan Memnuniyeti Anketi
X-FR.230-01	Çalışan Bilgi ve Eğitim Kartı
İşten Ayrılma	
X-FR.231-01	İstifa Mektubu
X-FR.232-01	Çalışma Belgesi
X-FR.233-01	İbraname (Deneme Süresi İçinde)
X-FR.234-01	İbraname (İstifa)
X-FR.235-01	İbraname (Süre Sonu)
3-Ürünler (Ürün Gerçekleştirme)	
Eğitim	
X-PP.310-01	Eğitim Proje Planı
X-PS.311-01	Eğitim Verme Süreci
X-PR.311-01	Eğitim Prosedürü
X-FR.312-01	Eğitim Katılımcı Bilgi Formu
X-FR.313-01	Eğitim Katılımcı Listesi
X-FR.314-01	Eğitim Değerlendirme Anketi
X-FR.315-00	Eğitim Sertifikası
X-FR.316-01	Eğitim Katılımcı Değerlendirme Formu
X-FR.317-01	Kurumsal Eğitim Değerlendirme Raporu
X-FR.318-01	Dış Eğitim Sözleşmesi
X-FR.319-00	Eğitim Etkinlik Analizi
Danışmanlık	
X-PP.320-00	Danışmanlık Proje Planı
X-PS.320-00	Danışmanlık Süreci

Profesyonel Hizmetler	
X-PP.330-01	İş Planı
X-PS.330-01	Kurulum Süreci
X-PS.331-01	Satış Sonrası Destek Süreci
X-PR.331-00	Satış Sonrası Destek Prosedürü
X-PS.332-01	Test Süreci
X-TA.333-02	Test Talimatı
X-TA.334-01	İş Planı Kullanma Talimatı
X-FR.335-02	Servis Formu
X-FR.336-01	Telefon Destek Formu
X-FR.337-01	PC Anywhere Destek Formu
X-FR.338-01	Arıza Takip Formu
X-FR.339-01	GT Analiz Soru Formu
X-FR.340-01	SM Analiz Soru Formu
X-FR.341-01	Ürün Teslim Formu
X-TA.335-01	Kullanım Kılavuzu Hazırlama Talimatı
Yazılım Geliştirme	
X-PS.360-01	Yazılım Bakım Süreci
X-PS.361-01	Yazılım Geliştirme Süreci
X-PS.362-00	Yazılım Güncelleme Süreci
X-TA.363-01	Kodlama Standartları
X-TA.364-01	Analiz Talimatı
X-TA.365-01	Tasarım Talimatı
X-TA.366-01	Değişiklikler Ve Versiyonlama Talimatı
X-FR.365-01	Tasarım Raporu
X-FR.364-01	Analiz Raporu
4-Pazarlama	
X-PS.400-01	Kurumsal İletişim Süreci
X-PP.400-00	Kurumsal İletişim Proje Planı
5-Müşteriler	
6 - Satış	
X-PS.600-01	Satış Süreci
X-PR.600-00	Satış Prosedürü
X-TA.601-01	Demo Talimatı
X-FR.603-01	Müşteri Bilgi Formu
X-FR.604-01	Bakım Sözleşmesi
X-FR.605-01	Ön Teklif
X-FR.606-01	Teklif
X-FR.607-01	Satış Sözleşmesi
X-FR.608-01	Satış Bilgi Formu
X-FR.609-01	Proforma Fatura
X-FR.610-00	Fiyat Listesi
7-Çözüm Ortakları	
Satın Alma	
X-PS.700-00	Satın Alma Süreci

X-TA.701-01	Ürün Girdi Şartnamesi
X-TA.702-01	Hizmet Girdi Şartnamesi
X-TA.703-01	Tedarikçi Değerlendirme Talimatı
X-FR.704-01	Malzeme İhtiyaç Listesi
X-FR.705-01	Sipariş Formu
X-FR.706-01	Tedarikçi Değerlendirme Raporu
X-FR.707-01	Sipariş İzleme Formu
X-FR.708-01	Onaylı Tedarikçi Listesi
X-FR.709-01	Aday Tedarikçi Listesi
X-FR.710-01	Çıkarılmış Tedarikçi Listesi
Kodlama Açıklamaları	
FR: Formlar (Süreç Çıktıları)	
PP: Proje Planı (Sürecin Proje Planına Uygulanmış Hali)	
PS: Süreç	
PR: Prosedür	
TA: Talimat	

RESUME

İ L E T İ Ş İ M	Ad Soyad:	Nahsen Kayhan
	Adres:	Gaziantep / TÜRKİYE
	Email:	nahsen.kayhan@gmail.com
T E C R Ü B E	2003-2004	Merlin Bilgisayar , İstanbul Yazılım Geliştirme Mühendisi --Oracle Forms/reports, PLSQL ve Oracle 8i kullanarak SuperMIRACLE Satış ve Dağıtım Yönetimi yazılımının geliştirilmesi -- Versiyon güncellemeleri -- Yerde ve uzaktan destek -- Veritabanı tasarımı
	2002-2003	Merlin Bilgisayar , İstanbul Uygulama Danışmanı -- SuperMIRACLE Satış ve Dağıtım Yönetimi Yazılımı uygulama danışmanlığı kapsamında; -- Versiyon ve üretim testleri -- Kullanıcı Eğitimi, Klavuz hazırlama -- Patch yükleme -- Satış demoları ve pazarlama destek -- Yerde, telefonla destek -- Proje yönetimi ve süreç analizi -- Programın firmaya uyarlanma çalışmaları -- Program kalite kontrol -- Banvit,Doluca,Erpiliç,Unmaş,Köy-pa, Ülker,Shell projelerinde görev aldım.
E Ğ İ T İ M	Eğitim Durumu:	Lisans
	Üniversite:	Marmara Üniversitesi (2002) (3.60 / 4.00)
	Bölüm:	Endüstri Mühendisliği
	Lise:	Gaziantep Fen Lisesi (1998) (4.90 / 5.00)
	Yabancı Dil:	İngilizce (Çok İyi) Almanca (Az) Türkçe (Ana Dil)
	Bilgisayar Bilgileri:	Word, Excel,Powerpoint,Access,Ms Project ASP,HTML,SQL,VBScript,Dreamweaver,Flash,Frontpage SPSS,Primavera,AutoCAD,Pascal, Oracle Forms/reports,PLSQL,Visual Basic,TOAD
	Doğum Tarihi:	1980
	Hobiler:	Karikatür,masa tenisi,müzik,resim

ORGANİZASYON EL KİTABI

HAZIRLAYAN

KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ

ONAYLAYAN

GENEL MÜDÜR

ORGANİZASYON EL KİTABI

İÇİNDEKİLER

1	GENEL MÜDÜR	3
2	EĞİTİM VE DANIŞMANLIK HİZMETLERİ YETKİLİSİ	4
3	DESTEK HİZMETLERİ BİRİM YÖNETİCİSİ	5
4	KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	6
5	KURUMSAL İLETİŞİM YETKİLİSİ.....	7
6	KURUMSAL İLETİŞİM ELEMANI	8
7	PROFESYONEL HİZMETLER BİRİM YÖNETİCİSİ	9
8	UYGULAMA DANIŞMANI	11
9	TEKNİK DANIŞMAN	12
10	YAZILIM DANIŞMANI	13
11	YAZILIM GELİŞTİRME BİRİM YÖNETİCİSİ	14
12	YAZILIM GELİŞTİRME UZMANI.....	15
13	SATIŞ YETKİLİSİ.....	16
14	MUHASEBE YETKİLİSİ	17
15	OFİS BAKIM ELEMANI	19

ORGANİZASYON EL KİTABI

1 GENEL MÜDÜR

1.1 Görev Tanımı ve Sorumluluklar

- Tüm birimlerin belirlenen Kalite Politikası ve kurulan Kalite Sistemi çerçevesinde çalışmasını sağlamak.
- Kalite politikasını, Vizyon, Misyon, Kalite Hedeflerini, Stratejik Hedefleri ilgili birim ile birlikte belirlemek ve uygulanması için gerekli faaliyetleri organize etmek.
- Belirlenen Kalite Hedeflerini onaylamak.
- Kalite Sisteminin uygulanması ve geliştirilmesi konusunda gereken çalışmaları koordine etmek.
- Kaynak gereksinimlerini, Risk Tablosu ve Veri Analizleri doğrultusunda belirlemek.
- Kalite Yönetim Temsilcisinin atamasını yapmak.
- Süreçlerin tanımlanması ve süreçler tablosunun çıkarılması konularında ilgili bölümlere destek vermek ve gerekli çalışmaları yürütmek.
- Kalite ile ilgili tüm dokümanları onaylamak.
- Yönetim Gözden Geçirme toplantılarına başkanlık etmek.
- Kalite Yönetim Temsilcisi ile birlikte müşteriler için önemli ürün-hizmet karakteristiklerini belirleyerek kuruluşun sürekli iyileştirme faaliyetlerine yansıtma.
- Birimlerde kalite ile ilgili varolan ya da potansiyel bir sorun tespit edildiğinde, sorunla ilgili tedbirin alınmasını sağlamak, konunun ilgili mercilere duyurulması ile düzeltici ve önleyici faaliyetlerin zamanında başlatılması ve gerçekleştirilmesi için ilgili bölümleri yönlendirmek.
- Şirketin finansal planlamasını yapmak ve uygulanmasını denetlemek.
- Satış Birim'ini yönetmek ve yönlendirmek, sözleşmeleri onaylamak.
- Pazarlama faaliyetlerini planlamak ve yürütmek.
- Şirket adına çeşitli seminer, sempozyum ve toplantılara katılmak.
- Gerektiğinde şirketi temsilen konuşmalar ve röportajlar yapmak.
- İnsan kaynakları planlamasını yapmak ve işe eleman alımı ve çıkarımını onaylamak.
- "Çalışan Eğitimi Yıllık Plan ve Gerçekleşme" tablosunu ve eğitim taleplerini onaylamak.
- Birimler arasında koordinasyonu sağlamak.
- Profesyonel Hizmetler ve Yazılım Geliştirme birimlerinin faaliyetlerini denetlemek ve yönlendirmek. Gerektiğinde olduğu gibi kullanım ile ilgili onay vermek.
- Dış kaynakların planlanmasını ve denetimini yapmak.
- Satış danışmanlığı faaliyetlerini yürütmek.
- İletişim ve satış eğitimleri vermek.
- Şirketin geleceğine ilişkin stratejik kararların oluşmasını ve yürütülmesini sağlamak.

1.2 Çalışma Şartları

Ofis ortamında çalışılmaktadır.

1.3 İş Profili

Yaş : 35-50 yaşları arasında olmak.

Eğitim : Üniversitelerin Bilgisayar Mühendisliği bölümlerinden mezun olmak ya da benzer deneyime sahip olmak.

Deneyim : Benzer görevde en az beş yıl çalışmış olmak.

Yabancı Dil Bilgisi : İyi seviyede İngilizce bilgisi olmak.

Ofis cihazları kullanım bilgisi : PC, fax, printer kullanım bilgisi olmak.

Bilgisayar Kullanım Bilgisi : İşletim sistemi, ofis programları ve internet kullanım bilgisi bulunmak.

Sertifika/Sürücü Belgesi : Varsa tercih nedenidir.

Sağlık Durumu : Sağlık sorunu bulunmamak.

Seyahat Durumu : Seyahat engeli bulunmamak.

Bay/Bayan Tercihi : Bay/bayan.

Askerlik Durumu : Askerliğini tamamlamış bulunmak.

Form: x-ek.201-01

Hazırlanıldığı Tarih:

Hazırlayan:

Onaylayan:

Sayfa: 3/19

Dosya Adı: : x-ek.201-01

ORGANİZASYON EL KİTABI

2 EĞİTİM VE DANIŞMANLIK HİZMETLERİ YETKİLİSİ

2.1 Görev Tanımı Ve Sorumluluklar

- Belirlenen Kalite Politikası çerçevesinde çalışmak.
- Sorumluluğundaki tüm süreçlerin Kalite Sistemine uygun takibini gerçekleştirmek.
- Yönetim Gözden Geçirme toplantılarına katılmak.
- Yetkisi dahilindeki süreçlerle ilgili düzeltici ve önleyici faaliyetlerin gerçekleştirilmesini sağlamak.
- Kalite ile ilgili konularda bölümünün tüm dokümantasyonunu oluşturmak ve muhafaza etmek.
- Diğer Eğitim Süreci sorumlularıyla koordineli olarak eğitim hazırlıklarının gerçekleştirilmesini sağlamak.
- Eğitimciyle birlikte Eğitim Sürecinin belirlenen standartlara ve hedeflenen kaliteye uygun olarak gerçekleştirilmesini sağlamak.
- Eğitimlerin etkinliğini ölçmek.

2.2 Çalışma Şartları

Ofis ortamında çalışılmaktadır.

2.3 İş Profili

Yaş : 35-45 yaşları arasında olmak.

Eğitim : Üniversite mezunu olmak.

Deneyim : Benzer görevde en az beş yıl çalışmış olmak.

Yabancı Dil Bilgisi : İyi seviyede İngilizce bilgisi olmak.

Ofis cihazları kullanım bilgisi : PC, fax, printer kullanım bilgisi olmak.

Bilgisayar Kullanım Bilgisi : İşletim sistemi, ofis programları ve internet kullanım bilgisi bulunmak.

Sertifika/Sürücü Belgesi : Tercihan oto ehliyeti bulunmak.

Sağlık Durumu : Sağlık sorunu bulunmamak.

Seyahat Durumu : Seyahat engeli bulunmamak.

Bay/Bayan Tercih : Bay/bayan.

Askerlik Durumu : Askerliğini tamamlamış bulunmak.

Form: x-ek.201-01

Hazırlanıldığı Tarih:

Hazırlayan:

Onaylayan:

Sayfa: 4/19

Dosya Adı: : x-ek.201-01

ORGANİZASYON EL KİTABI

3 DESTEK HİZMETLERİ BİRİM YÖNETİCİSİ

3.1 Görev Tanımı Ve Sorumluluklar

- Belirlenen Kalite Politikası çerçevesinde çalışmak.
- Sorumluluğundaki tüm süreçlerin Kalite Sistemine uygun takibini gerçekleştirmek.
- Yönetim Gözden Geçirme toplantılarına katılmak.
- Yetkisi dahilindeki süreçlerle ilgili düzeltici ve önleyici faaliyetlerin gerçekleştirilmesini sağlamak.
- Kalite ile ilgili konularda bölümünün tüm dokümantasyonunu oluşturmak ve muhafaza etmek.
- Satın Alma taleplerini incelemek, onaylamak.
- Sorumluluğundaki birim faaliyetlerinin işleyişini denetlemek.

3.2 Çalışma Şartları

Ofis ortamında çalışılmaktadır.

3.3 İş Profili

Yaş : 35-45 yaşları arasında olmak.

Eğitim : Üniversite mezunu olmak.

Deneyim : Benzer görevde en az beş yıl çalışmış olmak.

Yabancı Dil Bilgisi : İyi seviyede İngilizce bilgisi olmak.

Ofis cihazları kullanım bilgisi : PC, fax, printer kullanım bilgisi olmak.

Bilgisayar Kullanım Bilgisi : İşletim sistemi, ofis programları ve internet kullanım bilgisi bulunmak.

Sertifika/Sürücü Belgesi : Tercihan oto ehliyeti bulunmak.

Sağlık Durumu : Sağlık sorunu bulunmamak.

Seyahat Durumu : Seyahat engeli bulunmamak.

Bay/Bayan Tercihi : Bay/bayan.

Askerlik Durumu : Askerliğini tamamlamış bulunmak.

Form: x-ek.201-01

Hazırlanış Tarih:

Hazırlayan:

Onaylayan:

Sayfa: 5/19

Dosya Adı: : x-ek.201-01

ORGANİZASYON EL KİTABI

4 KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ

4.1 Görev Tanımı Ve Sorumluluklar

- Kalite Yönetim Sisteminin koordinasyonu, yönetimi, izlenmesi ve değerlendirilmesi görevlerini yürütmek.
- Kalite El Kitabı ve Organizasyon El Kitabını hazırlamak.
- Kalite El Kitabının sürekliliği ve güncelliğini sağlamak, kitabın içeriği, Kalite Hedefleri ve Politikasının çalışanlar tarafından özümzenmesi ve kabulünün sağlanması amacıyla çalışmalarda bulunmak.
- Kalite Yönetim Sisteminin etkinliği konusunda Performans Raporu hazırlamak ve Yönetim Gözden Geçirme Toplantısına sunmak.
- Kalite Politikasının çalışanlar ve dış müşteriler üzerinde doğru olarak uygulanıp uygulanmadığını takip etmek ve denetlemek.
- Kalite Yönetim Sisteminin işlerliği ve sürekliliği konusunda yılda iki kez yapılan Yönetim Gözden Geçirme toplantılarına katılmak ve Genel Müdür'ün yokluğunda toplantıya başkanlık etmek.
- Yönetim Gözden Geçirme toplantı tarih ve gündemini belirlemek, katılımcılara duyurmak, kararları tutanaklaştırmak, dağıtmak ve kayıtların muhafaza edilmesini ve alınan kararların uygulanmasını takip etmek.
- Düzeltici ve önleyici faaliyet isteklerini bölüm yöneticilerine iletmek, bu faaliyetlerin sonuçlanmasını takip ve kontrol etmek.
- Düzeltici faaliyet isteklerini değerlendirmek, gerekli gördüğü düzeltici faaliyet isteklerini onaylayarak kayıt altına alıp, uygunsuzluğun nedeninin tam olarak bilinemediği durumlarda uygulama kararı olarak 'Kök Neden Analizi' gerçekleştirmek ya da iptal etmek.
- Müşteri tatminine yönelik düzeltici ve önleyici faaliyetleri izleme ve ölçme sürecinde incelenmek üzere Yönetim Gözden Geçirme Toplantısına sunmak.
- Sonuçlandırılmayan düzeltici ve önleyici faaliyetlerle ilgili bilgileri Yönetim Gözden Geçirme Toplantısına sunmak.
- Süreç sahipleri ile birlikte tüm süreç dokümantasyonunu oluşturmak, gözden geçirmek ve süreçlerin risk analizlerini ve planlamasını yapmak.
- Rakip analizlerini dönemsel olarak hazırlamak ve Yönetim Gözden Geçirme Toplantısında sunmak.
- Belirtilen görev ve sorumluluklar ile ilgili olarak gerekli bilgileri, gelişmeleri ve ortaya çıkan sorunları üst yönetime raporlamak.
- Konusuyla ilgili belgeleri düzenli biçimde muhafaza etmek, dış kaynaklı dökümanları belirlemek.
- İç Denetim Planlarını hazırlamak ve diğer iç denetçiler ile birlikte Kuruluş İç Denetimi gerçekleştirmek.

4.2 Çalışma Şartları

Ofis ortamında çalışılmaktadır.

4.3 İş Profili

Yaş : 25-30 yaşları arasında olmak.

Eğitim : Üniversitelerin, endüstri mühendisliği veya işletme bölümlerinden mezun olmak.

Deneyim : En az iki yıllık iş deneyimi bulunmak.

Yabancı Dil Bilgisi : Tercihen İngilizce bilmesi.

Ofis cihazları Kullanım Bilgisi : PC, fax, printer kullanım bilgisi bulunmak.

Bilgisayar Kullanım Bilgisi : İşletim sistemi, ofis programları ve internet bilgisi bulunmak.

Sertifika/Sürücü Belgesi : ISO 9001 sertifikası bulunmak.

Sağlık Durumu : Sağlık sorunu bulunmamak.

Seyahat Durumu : Seyahat engeli olmamak.

Bay/Bayan Tercihi : Bay/bayan

Askerlik Durumu : Askerliğini tamamlamış olmak.

Form: x-ek.201-01

Hazırlanıldığı Tarih:

Hazırlayan:

Onaylayan:

Sayfa: 6/19

Dosya Adı: : x-ek.201-01

ORGANİZASYON EL KİTABI

5 KURUMSAL İLETİŞİM YETKİLİSİ

5.1 Görev Tanımı Ve Sorumluluklar

- Belirlenen Kalite Politikası çerçevesinde çalışmak.
- Sorumluluğundaki tüm süreçlerin Kalite Sistemine uygun takibini gerçekleştirmek.
- Yetkisi dahilindeki süreçlerle ilgili Düzeltici ve Önleyici Faaliyetlerin gerçekleştirilmesini sağlamak
- Yönetim Gözden Geçirme toplantılarına katılmak.
- Kendi süreciyle ilgili risk yönetimi faaliyetlerini sürdürmek
- Şirketin kurum içi ve kurumlar arası iletişimini başarılı bir biçimde yürüterek, şirket markasını güçlendirmek.
- Şirket müşterilerinin düzenli olarak bilgilendirilmesini sağlamak.
- Pazarlama faaliyetlerinin düzenlenmesi ve yürütülmesini sağlamak.
- Güçlü müşteri ilişkilerinin yaratılmasını sağlamak.
- Müşteri teslimatlarının zamanında yapılmasının sağlamak.
- Çözüm ortakları ve bayilerin, şirket ihtiyaçlarını zamanında temin etmelerini, güçlü bir işbirliğinin oluşturulmasını sağlamak.
- Şirket tarafından verilen eğitimleri düzenlemek ve duyurmak, katılımcıların kayıt ve bildirimlerinin yapılmasını sağlamak, ödemeleri izlemek, aksamadan yürütülmesini sağlamak.
- Çalışanlarla birlikte Çalışan Yıllık Plan Ve Gerçekleşme tablosunu hazırlamak, Eğitim Talep Formlarını değerlendirmek ve Genel Müdür onayına sunmak.
- Kurumlara verilen eğitimlerde sözleşmeleri yapmak, hazırlıkları gerçekleştirmek, ödemeleri izlemek, aksamadan yürütülmesini sağlamak, sertifika hazırlamak.
- Sertifika girdi ürünü için beklentiyi karşılama durumuna karar vermek.
- Eğitim Danışmanlık Hizmetleri Birim Yetkilisi ile birlikte eğitim sonuçlarını değerlendirmek.
- Fuar organizasyonları araştırmalarını yapmak, fuar sözleşmelerini oluşturmak, fuar stand hazırlıklarını tamamlamak.
- Fuar standında görev alarak, ürün tanıtımlarını yapmak, sonuçları Genel Müdür'e raporlamak.
- Reklam ve tanıtım faaliyetleriyle ilgili olarak planlama, organizasyon, broşür ve tanıtım bülteni hazırlama işlemlerini gerçekleştirmek.
- Basın duyurularını hazırlamak, basın ilişkilerini yürütmek.
- Şirket web sitesinin güncelliğini sağlamak.
- Diğer Satın Alma Komitesi üyeleri ile yılda bir kez tedarikçileri değerlendirmek.
- Genel Müdür randevularını düzenlemek.
- Telefonlara bakmak.

5.2 Çalışma Şartları

Ofis ortamında çalışılmaktadır.

5.3 İş Profili

Yaş : 20-25 yaşları arasında olmak.

Eğitim : En az iki yıllık yüksek okul mezunu olmak.

Deneyim : En az üç yıllık benzer iş tecrübesi bulunmak.

Yabancı Dil Bilgisi : Orta seviyede İngilizce bilgisi bulunmak.

Ofis Cihazları Kullanım Bilgisi : PC, fax, printer kullanım bilgisi olmak.

Bilgisayar Kullanım Bilgisi : Ofis programları, internet kullanım bilgisi bulunmak.

Sertifika/Sürücü Belgesi : Tercihen oto ehliyeti bulunmak.

Sağlık Durumu : Sağlık sorunu bulunmamak.

Seyahat Durumu : Seyahat engeli bulunmamak.

Bay/Bayan Tercihi : Bay/bayan.

Askerlik Durumu : Askerliğini tamamlamış olmak.

Form: x-ek.201-01

Hazırlanıldığı Tarih:

Hazırlayan:

Onaylayan:

Sayfa: 7/19

Dosya Adı: : x-ek.201-01

ORGANİZASYON EL KİTABI

6 KURUMSAL İLETİŞİM ELEMANI

6.1 Görev Tanımı Ve Sorumluluklar

- Şirketin kurum içi ve kurumlar arası iletişimini başarılı bir biçimde yürüterek, şirket markasını güçlendirmek.
- Firmayı en iyi şekilde temsil edecek ve tanıtacak şekilde telefonlara cevap vermek.
- Mesajları doğru, eksiksiz ve zamanında ilgili kişilere iletmek.
- Konukları en iyi şekilde ağırlamak ve yardımcı olmak.
- Seyahat organizasyonlarını düzenlemek.
- Şirket içi toplantıların notlarını tutmak.
- Evrakları takip etmek ve dosyalamak.
- Genel Müdür randevularını düzenlemek.
- Satış ekibine destek verebilmek.
- Şirket müşterilerinin düzenli olarak bilgilendirilmesini sağlamak.
- Güçlü müşteri ilişkilerinin yaratılmasını sağlamak.
- Şirket tarafından verilen eğitimleri duyurmak, katılımcıların kayıt ve bildirimlerini yapmak, aksamadan yürütülmesini sağlamak.
- Şirket web sitesinin güncelliğini sağlamak.
- Belirlenen Kalite Politikası çerçevesinde çalışmak.
- Sorumluluğundaki tüm süreçlerin Kalite Sistemine uygun takibini gerçekleştirmek.
- Yetkisi dahilindeki süreçlerle ilgili Düzeltici ve Önleyici Faaliyetlerin gerçekleştirilmesini sağlamak.
- Yönetim Gözden Geçirme toplantılarına katılmak.
- Kendi süreciyle ilgili risk yönetimi faaliyetlerini sürdürmek.

6.2 Çalışma Şartları

Ofis ortamında ve gerekirse dış ortamlarda çalışılmaktadır.

6.3 İş Profili

Yaş : 20-25 yaşları arasında olmak.

Eğitim : En az iki yıllık yüksek okul mezunu olmak. (Halkla ilişkiler bölümü mezunları tercih edilir.)

Deneyim : İki yıllık benzer iş deneyimi tercih nedenidir.

Yabancı Dil Bilgisi : Orta seviyede İngilizce bilgisi bulunmak.

Ofis Cihazları Kullanım Bilgisi : PC, fax, printer kullanım bilgisi olmak.

Bilgisayar Kullanım Bilgisi : İyi derecede MS Ofis programlarını ve internet'i kullanmak.

Sertifika/Sürücü Belgesi : Tercihen oto ehliyeti bulunmak.

Sağlık Durumu : Sağlık sorunu bulunmamak. (Sigara kullanmayanlar tercih edilir.)

Seyahat Durumu : Seyahat engeli bulunmamak.

Bay/Bayan Tercihi : Bay/bayan.

Askerlik Durumu : Askerliğini tamamlamış olmak.

Kişilik Özellikleri :

- İnsan ilişkilerinde başarılı ve iletişim yeteneğine sahip,
- Hızlı, samimi, dinamik, güler yüzlü, pozitif
- Türkçe dilini iyi kullanabilen; konuşma ve yazma becerisi gelişmiş,
- Planlama ve organizasyon becerileri gelişmiş,
- Zamanı iyi yönetebilen, sorumluluk sahibi
- Sistemli ve düzenli çalışma prensibine sahip,
- Dikkatli & detaylara önem veren,
- Profesyonel biçimde giyinmeye özen gösteren,
- İstanbul Avrupa Yakası'nda oturan, (Bahçeşehir ya da civarında oturması tercih nedenidir)

Form: x-ek.201-01

Hazırlanıldığı Tarih:

Hazırlayan:

Onaylayan:

Sayfa: 8/19

Dosya Adı: : x-ek.201-01

ORGANİZASYON EL KİTABI

7 PROFESYONEL HİZMETLER BİRİM YÖNETİCİSİ

7.1 Görev Tanımı Ve Sorumluluklar

- Belirlenen Kalite Politikası çerçevesinde çalışmak.
- Sorumluluğundaki tüm süreçlerin Kalite Sistemine uygun takibini gerçekleştirmek.
- Yönetim Gözden Geçirme Toplantılarına katılmak.
- Kendi süreciyle ilgili risk faaliyetlerini sürdürmek.
- Yetkisi dahilindeki süreçlerle ilgili Düzeltici ve Önleyici Faaliyetlerin gerçekleştirilmesini sağlamak
- Kalite ile ilgili konularda bölümünün tüm dökümantasyonunu oluşturmak ve muhafaza etmek.
- Şirketi kendi görev ve sorumlulukları kapsamında temsil etmek.
- Şirket hedeflerini üst yönetim ile birlikte belirlemek, bu hedefleri ve hedefe ulaşma yollarını gruba açıklamak.
- Birim faaliyetlerini, grup sorumluları ile birlikte şirket hedeflerine yönelik olarak planlamak.
- Birim içinde planların uygulanması için gerekli örgütlenmeyi sağlamak.
- Görev dağılımını gerçekleştirmek, ilgili birim faaliyetleriyle ilgili iş planı takibi yapmak.
- Amaçları gerçekleştirmek için birimi harekete geçirmek, uygulama sırasında gerekli gözlemlerde bulunmak, amaçlardan sapmaları önlemek.
- Biriminde yapılan çalışmaları denetlemek, gerek faaliyetlerin yapıldığı sırada, gerekse sonuçların elde edilmesinden sonra planda, örgütte ve uygulama esaslarında öngörülen ile gerçekleşen arasında bir sapma olup olmadığını saptamak.
- Birim standartlarını grup sorumluları ile birlikte oluşturmak ve bu standartların korunmasını sağlamak.
- Birim içi ve diğer birimlerle koordinasyonu sağlamak, birimler arası koordinasyon standartlarını diğer birim yöneticileri ile birlikte kararlaştırmak. Kendi biriminde bu standartların uygulanmasını sağlamak.
- Proje yönetiminin üstlenildiği durumda proje yöneticisini denetlemek.
- Birim faaliyetleri konusunda üst yönetimin ve diğer birimlerin düzenli olarak bilgilendirilmesini sağlamak.
- Projenin satış sözleşmesinde yer alan kurallar çerçevesinde gerçekleştirilmesini sağlamak.
- Yazılım Danışmanı ve Yazılım Geliştirme Birimi ile koordineli olarak yazılım hazırlanacak müşteriler için analiz çalışması yapmak.
- Müşteri gereksinimlerini analiz edip müşteriye yönlendirebilecek ve farklı alternatifler sunmak.
- Hataları analiz ederek, giderilmesi için ilgili birimlerle koordineli çalışmak.
- İş teslimlerinde fatura düzenlenmesini sağlamak, ödemeler konusunda Muhasebe Yetkilisi ile koordineli çalışmak.
- Bakım anlaşmalarını izlemek ve Muhasebe Yetkilisine koşulları aktarmak.
- Gerektiğinde Satış Yetkilisiyle mevcut ve potansiyel müşteri toplantılarına katılmak.
- Gerektiğinde demo vermek.
- Gerektiğinde eğitim vermek.
- Gerektiğinde saha çalışması yapmak.
- Gerektiğinde test yapmak, girdi ürün için beklentiyi karşılama durumuna karar vermek.
- Olduğu gibi kullanım söz konusu olduğunda teslimatı onaylamak.
- Eleman alımı sırasında ön görüşme yapmak, kısa listeleri oluşturmak, referans taraması yapmak ve bunların sonuçlarını Genel Müdür'e bildirmek.
- Çalışan Komitesi toplantılarına katılmak.

7.2 Çalışma Şartları

Ofis ortamında ve proje uygulama dönemlerinde sahada çalışılmaktadır.

7.3 İş Profili

Yaş : 25-30 yaşları arasında olmak.

Eğitim : Üniversitelerin endüstri mühendisliği, işletme ve iktisat fakültelerinden mezun olmak.

Deneyim : En az üç yıl benzer görevde çalışmış olmak.

Yabancı Dil Bilgisi : Orta seviyede İngilizce bilgisi olmak.

Form: x-ek.201-01

Hazırlanmış Tarih:

Hazırlayan:

Onaylayan:

Sayfa: 9/19

Dosya Adı: : x-ek.201-01

ORGANİZASYON EL KİTABI

Ofis cihazları Kullanım Bilgisi : PC, fax, printer kullanım bilgisi olmak.
Bilgisayar Kullanım Bilgisi : İşletim sistemi, ofis programları, internet kullanım bilgisi bulunmak.
Sertifika/Sürücü Belgesi : Tercihen oto ehliyeti bulunmak.
Sağlık Durumu : Sağlık sorunu bulunmamak.
Seyahat Durumu : Seyahat engeli bulunmamak.
Bay/Bayan Tercihi : Bay/bayan
Askerlik Durumu : Askerliğini tamamlamış olmak.

Form: x-ek.201-01

Hazırlanıldığı Tarih:

Hazırlayan:

Onaylayan:

Sayfa: 10/19

Dosya Adı: : x-ek.201-01

ORGANİZASYON EL KİTABI

8 UYGULAMA DANIŞMANI

8.1 Görev Tanımı Ve Sorumluluklar

- Belirlenen Kalite Politikası çerçevesinde çalışmak.
- Sorumluluğundaki tüm süreçlerin Kalite Sistemine uygun takibini gerçekleştirmek.
- Kalite ile ilgili konularda bölümünün tüm dökümantasyonunu oluşturmak ve muhafaza etmek.
- Yetkisi dahilindeki süreçlerle ilgili Düzeltici ve Önleyici Faaliyetlerin gerçekleştirilmesini sağlamak
- Kalite ile ilgili konularda bölümünün tüm dökümantasyonunu oluşturmak ve muhafaza etmek.
- Mevcut ve potansiyel müşterilerin ihtiyaçları doğrultusunda analizler yapmak.
- İş süreçlerini belirlemek, süreçlere uygun tanım ve parametreleri oluşturmak.
- Hataları analiz ederek, giderilmesi için ilgili birimlerle koordineli çalışmak.
- Müşteri isteklerini analiz ederek, olurluğu, fiyatı, teslim süresi gibi konularda diğer faaliyet sorumlularıyla karar vermek.
- Kuruma özgü uyarılama çalışması yapmak ve eğitim dokümanı hazırlamak.
- Telefonla ve yerinde uygulama desteği vermek.
- Telefon dışındaki e-mail, web, eğitim cd'si gibi destek materyalleriyle ilgili çalışmalar yapmak.
- Kullanıcı eğitimleri vermek.
- Yerinde destek hizmeti sağlamak.
- Ürünlerle ilgili şirket içi iş eğitimleri vermek.
- Müşteri gereksinimlerini belirleyerek, demo, workshop hazırlamak.
- Yazılım Geliştirme Birimi tarafından hazırlanan sürümlerin testlerini yapmak, sonuçlarını ilgili birimlere duyurmak.
- Eğitim, Kullanım Kılavuzu, Sürüm Notu gibi dokümanları hazırlamak
- Projelerin uygulama hazırlıklarını yapmak.
- Kurulumu gerçekleştirmek, sistemi hayata geçirmek.
- Sistem üzerinde yaşanan sorunlarla ilgili birim içi test işlemlerini gerçekleştirmek.
- Girdi ürün için beklentiye karşılama durumuna karar vermek.
- Yaşanan sorunu iş planına alarak Yazılım Geliştirme Birimine iletmek, iş planı takibi gerçekleştirmek, konuyla ilgili müşterileri bilgilendirmek.
- Müşteri ziyaretleri yaparak sonuçlarını izlemek.
- Uygulamalarla ilgili yasal ya da sisteme özgü düzenlemeleri duyurmak.
- Konusu ile ilgili her türlü belgenin düzenli bir biçimde dosyalanmasını ve muhafaza edilmesini sağlamak.

8.2 Çalışma Şartları

Ofis ortamı ve proje uygulamaları döneminde sahada çalışılmaktadır.

8.3 İş Profili

Yaş : 22-30 yaşları arasında olmak.

Eğitim : Üniversitelerin endüstri mühendisliği, işletme bölümlerinden veya iki yıllık yüksek okul mezunu olmak.

Deneyim : En az iki yıl benzer işte çalışmış olmak.

Yabancı Dil Bilgisi : Orta seviyede İngilizce bilgisi olmak.

Ofis cihazları Kullanım Bilgisi : PC, fax, printer kullanım bilgisi olmak.

Bilgisayar Kullanım Bilgisi : İşletim sistemi, ofis programları, internet bilgisi bulunmak.

Sertifika/Sürücü Belgesi : Tercihen oto ehliyeti bulunmak.

Sağlık Durumu : Sağlık sorunu bulunmamak.

Seyahat Durumu : Seyahat engeli bulunmamak.

Bay/Bayan Tercihi : Bay/bayan

Askerlik Durumu : Askerliğini tamamlamış olmak.

Form: x-ek.201-01

Hazırlanmış Tarih:

Hazırlayan:

Onaylayan:

Sayfa: 11/19

Dosya Adı: : x-ek.201-01

ORGANİZASYON EL KİTABI

9 TEKNİK DANIŞMAN

9.1 Görev Tanımı Ve Sorumluluklar

- Şirketin sistem bakım, yedekleme, virüs kontrol gibi teknik işlerini sağlayacak faaliyetleri gerçekleştirilmek.
- Donanım ihtiyaçlarını belirlemek, teknik özelliklerini saptamak ve uygun alternatiflere ilişkin fiyat tekliflerini almak.
- İnternet sağlayıcı şirketler, santral şirketleri gibi hizmet sağlayıcılarla koordineli çalışmak.
- Ofis içi sistem arızaları gidermek ya da gerekiyor ise ilgili firmalarla ilişkiye geçip arızanın giderilmesini sağlamak.
- Şirket lisanslarının denetimini yapmak ve lisanssız ürün kullanımının önüne geçilmesini sağlamak.
- Şirket içi IT standartlarını belirlemek ve takibini yapmak.
- Şirket içi kullanılan sistemi kurmak, çalışırılığını sağlamak, güncellemeler yapmak.
- Müşterilerde kurulu bulunan sistemleri incelemek ve müdahale etmek.
- Ürün ve buna bağlı olarak kullanılacak veri tabanı, on-line bağlantı gibi teknik altyapıyı oluşturacak elementleri belirlemek.
- Teknik ve ürün kullanımıyla ilgili eğitim vermek, eğitim dokümanları ve kullanım kılavuzlarını hazırlamak.
- Ürün ya da teknik donanım ile ilgili çözümler konusunda yazılım ve uygulama danışmanlarıyla koordineli çalışmak.
- Yazılım ve donanım testlerini gerçekleştirmek, Yazılım Geliştirme Birimi tarafından hazırlanan sürüm testlerini yapmak.
- Girdi ürün için beklentiye karşılama durumuna karar vermek.
- Oluşan sorunları iş planına alarak yazılım birimine iletmek.
- İş planının takibini gerçekleştirmek, konuyla ilgili müşterileri bilgilendirmek.
- Müşterilere telefonla ya da yerinde destek hizmeti sağlamak.
- Satış Yetkilisi ile koordineli olarak lisans dosyalarını hazırlamak ve takibini yürütmek.
- Çözümler, yasal düzenlemeler konularında araştırmalar yapmak, duyurmak.
- Mevcut ve potansiyel müşterilerin ihtiyaçları doğrultusunda analizler yapmak.
- Konusu ile ilgili her türlü belgenin düzenli bir biçimde dosyalanmasını ve muhafaza edilmesini sağlamak.
- Belirlenen Kalite Politikası çerçevesinde çalışmak.
- Sorumluluğundaki tüm süreçlerin Kalite Sistemine uygun takibini gerçekleştirmek.
- Yetkisi dahilindeki süreçlerle ilgili Düzeltici ve Önleyici Faaliyetlerin gerçekleştirilmesini sağlamak.
- Kalite ile ilgili konularda bölümünün tüm dokümantasyonunu oluşturmak ve muhafaza etmek.
- Kendi süreciyle ilgili risk yönetimi faaliyetlerini sürdürmek.

9.2 Çalışma Şartları

Ofis ortamı ve proje uygulama dönemlerinde sahada çalışılmaktadır.

9.3 İş Profili

Yaş : 25-30 yaşları arasında olmak.

Eğitim : En az iki yıllık yüksek okul mezunu olmak.

Deneyim : En az iki yıl yazılım şirketlerinin teknik destek servislerinde çalışmış olmak.

Yabancı Dil Bilgisi : Orta seviyede İngilizce bilgisi olmak.

Ofis cihazları Kullanım Bilgisi : PC, fax, printer kullanım bilgisi olmak.

Bilgisayar Kullanım Bilgisi : İşletim sistemi, ORACLE veri tabanı bilgisi, ofis programları ve internet bilgisi bulunmak.

Sertifika/Sürücü Belgesi : Tercihen oto ehliyeti bulunmak.

Sağlık Durumu : Sağlık sorunu bulunmamak.

Seyahat Durumu : Seyahat engeli bulunmamak.

Bay/Bayan Tercih : Bay

Askerlik Durumu : Askerliğini tamamlamış olmak.

Form: x-ek.201-01

Hazırlanmış Tarih:

Hazırlayan:

Onaylayan:

Sayfa: 12/19

Dosya Adı : x-ek.201-01

ORGANİZASYON EL KİTABI

10 YAZILIM DANIŞMANI

10.1 Görev Tanımı Ve Sorumluluklar

- Belirlenen Kalite Politikası çerçevesinde çalışmak.
- Sorumluluğundaki tüm süreçlerin Kalite Sistemine uygun takibini gerçekleştirmek.
- Yetkisi dahilindeki süreçlerle ilgili Düzeltici ve Önleyici Faaliyetlerin gerçekleştirilmesini sağlamak
- Yazılımlarla ilgili teknik ve uygulamaya yönelik olarak şirket içi danışmanlık hizmeti vermek. Yazılım süreçlerine gerektiğinde müdahale etmek ve/veya katılmak.
- Gerektiğinde uygulama ya da yazılım danışmanlarıyla müşteri toplantılarına katılmak.
- Sistem çözümleme, analiz ve tasarım çalışmalarına katkıda bulunmak.

10.2 Çalışma Şartları

Ofis ortamında çalışılmaktadır.

10.3 İş Profili

Yaş : 30-50 yaşları arasında olmak.

Eğitim : Üniversitelerin bilgisayar mühendisliği bölümlerinden mezun olmak.

Deneyim : En az beş yıl benzer iş deneyiminin bulunması.

Yabancı Dil Bilgisi : İngilizce bilgisi bulunmak.

Ofis cihazları Kullanım Bilgisi : PC, printer kullanım bilgisi bulunmak.

Bilgisayar Kullanım Bilgisi : Veritabanı uygulamalarına hakim olmak, tasarım yetkinliği, programlama ve iki yıl proje deneyimi, işletim sistemi, ofis programları, internet bilgisi bulunmak,

Sertifika/Sürücü Belgesi : Varsa tercih nedenidir.

Sağlık Durumu : Sağlık sorunu bulunmamak.

Seyahat Durumu : Seyahat engeli olmamak.

Bay/Bayan Tercihi : Bay/bayan

Askerlik Durumu : Askerliğini tamamlamış olmak.

Form: x-ek.201-01

Hazırlanıldığı Tarih:

Hazırlayan:

Onaylayan:

Sayfa: 13/19

Dosya Adı: : x-ek.201-01

ORGANİZASYON EL KİTABI

11 YAZILIM GELİŞTİRME BİRİM YÖNETİCİSİ

11.1 Görev Tanımı Ve Sorumluluklar

- Belirlenen Kalite Politikası çerçevesinde çalışmak.
- Sorumluluğundaki tüm süreçlerin Kalite Sistemine uygun takibini gerçekleştirmek.
- Yönetim Gözden Geçirme Toplantılarına katılmak.
- Yetkisi dahilindeki süreçlerle ilgili düzeltici ve önleyici faaliyetlerin gerçekleştirilmesini sağlamak.
- Kalite ile ilgili konularda bölümünün tüm dökümantasyonunu oluşturmak ve muhafaza etmek.
- Kendi süreci ile ilgili risk faaliyetlerini sürdürmek.
- Birim içerisindeki görev dağılımının oluşturulmasını sağlamak.
- Birim içerisindeki dağıtılmış görevlerin takibini yapmak.
- Yazılımların geliştirilmesi için sistem analiz çalışması yapmak.
- Yeni projeler için Satış ekibiyle koordineli olarak teklif hazırlamak.
- Gerçekleştirilecek proje için fizibilite çalışması yapmak, edindiği bilgileri ilgili birimlerle paylaşmak.
- Profesyonel Hizmetler Birimi ile koordineli olarak programlarda oluşan hataların tespiti ve giderilmesi çalışmalarını yapmak.
- Yeni sürüm kapsamında ihtiyaç duyulan yazılım/modülleri belirlemek.
- Geliştirilen yazılım/modüllerin açık testlerini yapmak.
- Teknik konularla ilgili gelişmeleri diğer birimlerle paylaşmak.
- Şirket bünyesinde kullanılan sistemlerin güvenli ve verimli çalışmasını sağlamak.
- Olduğu gibi kullanım durumunda teslimatı onaylamak.
- Gerekliğinde Profesyonel Hizmetler Birimi ile koordineli bir şekilde yerinde veya telefonla destek vermek.
- Gerekliğinde uzman olduğu konularda şirket içi veya şirket dışı eğitimler vermek.
- Eleman alımı sırasında ön görüşme yapmak, kısa listeleri oluşturmak, referans taraması yapmak ve bunların sonuçlarını Genel Müdür'e bildirmek.
- Çalışan komitesi toplantılarına katılmak.

11.2 Çalışma Şartları

Ofis ortamında çalışılmaktadır.

11.3 İş Profili

Yaş : 25-35 yaşları arasında olmak.

Eğitim : Üniversitelerin bilgisayar mühendisliği bölümlerinden mezun olmak.

Deneyim : En az üç yıl benzer iş deneyimi bulunmak.

Yabancı Dil Bilgisi : İngilizce bilgisi bulunmak.

Ofis Cihazları Kullanım Bilgisi : PC, fax, printer kullanım bilgisi olmak.

Bilgisayar Kullanım Bilgisi : Bilgisayar Kullanım Bilgisi : Veritabanı uygulamalarına hakim olmak, programlama ve iki yıl proje deneyimi, işletim sistemi, ofis programları, internet bilgisi bulunmak,

Sertifika/Sürücü Belgesi : Varsa tercih nedenidir.

Sağlık Durumu : Sağlık sorunu bulunmamak.

Seyahat Durumu : Seyahat engeli olmamak.

Bay/Bayan Tercih : Bay/bayan

Askerlik Durumu : Askerliğini tamamlamış olmak.

Form: x-ek.201-01

Hazırlanıldığı Tarih:

Hazırlayan:

Onaylayan:

Sayfa: 14/19

Dosya Adı: : x-ek.201-01

ORGANİZASYON EL KİTABI

12 YAZILIM GELİŞTİRME UZMANI

12.1 Görev Tanımı Ve Sorumluluklar

- Sorumluluğundaki tüm süreçlerin Kalite Sistemine uygun takibini gerçekleştirmek.
- Kalite ile ilgili konularda bölümünün tüm dökümantasyonunu oluşturmak ve muhafaza etmek.
- Yetkisi dahilindeki süreçlerle ilgili Düzeltici ve Önleyici Faaliyetlerin gerçekleştirilmesini sağlamak.
- Kalite ile ilgili konularda bölümünün dökümantasyonunu oluşturmak ve muhafaza etmek.
- Projelerin geliştirilmesi için sistem analiz çalışması yapmak, fonksiyonları belirlemek ve algoritma hazırlamak.
- Gerçekleştirilecek proje için fizibilite çalışması yapmak, edindiği bilgileri ilgili birimlerle paylaşmak.
- Profesyonel Hizmetler Birimi ile koordineli olarak programlarda oluşan hataları tespit etmek, çözümler üretmek, tekrarını önlemek.
- Oluşan hataların kaynağını araştırıp tekrarını önlemek.
- Yeni modüller oluşturmak ve müşteriye özgü değişiklikler yapmak, bu konuda şirket içi ya da şirket dışı eğitim vermek, doküman hazırlamak ve Profesyonel Hizmetler Birimine sunmak.
- Tasarımları geliştirmek veya güncellemek.
- Geliştirilen yazılım/modüllerin açık testlerini yapmak.
- Teknik konularla ilgili gelişmeleri diğer birimlerle paylaşmak.
- Birim Yöneticisi yokluğunda iş planıyla ilgili görev dağılımını gerçekleştirmek.
- Şirket bünyesinde kullanılan sistemlerin güvenli ve verimli çalışmasını sağlamak.
- Gerektiğinde Profesyonel Hizmetler Birimiyle koordineli olarak telefonla ya da yerinde destek vermek.
- Şirket web sayfasıyla ilgili teknik düzenleme ve güncellemeleri yapmak.
- Kullanım kılavuzu, eğitim ve sürüm notları gibi dökümanların hazırlanması esnasında uygulama danışmanlarıyla koordineli çalışmak.
- Teknolojik gelişmeler alanında araştırmalar yapmak, şirket, içerisinde duyurulmasını sağlamak.
- Konusu ile ilgili her türlü belgenin düzenli bir biçimde dosyalanmasını ve muhafaza edilmesini sağlamak.

12.2 Çalışma Şartları

Ofis ortamında çalışılmaktadır.

12.3 İş Profili

Yaş : 22-30 yaşları arasında olmak.

Eğitim : Üniversitelerin bilgisayar mühendisliği bölümlerinden mezun olmak.

Deneyim : En az iki yıl benzer iş deneyimi bulunmak.

Yabancı Dil Bilgisi : İngilizce bilgisi bulunmak.

Ofis cihazları Kullanım Bilgisi : PC, fax, printer kullanım bilgisi olmak.

Bilgisayar Kullanım Bilgisi : Veritabanı uygulamalarına hakim olmak, programlama ve iki yıl proje deneyimi, işletim sistemi, ofis programları, internet bilgisi bulunmak

Sertifika/Sürücü Belgesi : Varsa tercih nedenidir.

Sağlık Durumu : Sağlık sorunu bulunmamak.

Seyahat Durumu : Seyahat engeli olmamak.

Bay/Bayan Tercih : Bay/bayan

Askerlik Durumu : Askerliğini tamamlamış olmak.

Form: x-ek.201-01

Hazırlanıldığı Tarih:

Hazırlayan:

Onaylayan:

Sayfa: 15/19

Dosya Adı: : x-ek.201-01

ORGANİZASYON EL KİTABI

13 SATIŞ YETKİLİSİ

13.1 Görev Tanımı Ve Sorumluluklar

- PR ajanslarıyla iletişim kurmak ve PR ajansının çalışmaları için malzeme ve bilgi temin etmek.
- Fiyat listelerini hazırlamak, mevcut listeler üzerinde güncellemeler yapmak.
- Müşteri sunumlarını hazırlamak, broşür ve materyalleri güncellemek.
- Fuar standında görev alarak, ürün tanıtımlarını yapmak.
- Sektör içerisindeki hedef kitleyi belirlemek, çeşitli iletişim kanallarıyla oluşan portföyün takibini yapmak.
- Potansiyel ve mevcut müşterilerle telefon görüşmeleri yapmak, ziyaretlerde bulunmak.
- Potansiyel müşterilere sunum yapmak.
- Müşteri tekliflerini hazırlamak ve iletmek.
- Teklif sonrası proje takibini yapmak, satışa dönüştüğünde teklifi kapamak.
- Satış sonrası müşteri sözleşmelerini hazırlamak.
- Sözleşme takibini gerçekleştirmek, şirket taahhütlerini yerine getirmek.
- İhale başvurularını yapmak, takibini gerçekleştirmek.
- Tüm çalışmalarla ilgili raporlamaları ilgili birimlere duyurmak.
- Gerekğinde Satın Alma işlemleriyle ilgili olarak Muhasebe Yetkilisinden fiyat araştırma talebinde bulunmak.
- Diğer Satın Alma Komite üyeleri ile birlikte yılda bir kez tedarikçileri değerlendirmek.
- Gerekğinde Çalışan Komitesi Toplantılarına katılmak.
- Belirlenen Kalite Politikası çerçevesinde çalışmak.
- Sorumluluğundaki tüm süreçlerin Kalite Sistemine uygun takibini gerçekleştirmek.
- Yetkisi dahilindeki süreçlerle ilgili Düzeltici ve Önleyici Faaliyetlerin gerçekleştirilmesini sağlamak.
- Kalite ile ilgili konularda bölümünün tüm dökümantasyonunu oluşturmak ve muhafaza etmek.
- Kendi süreci ile ilgili risk faaliyetlerini sürdürmek.
- Yönetim Gözden Geçirme toplantılarına katılmak.
- Kendi süreciyle ilgili risk yönetimi faaliyetlerini sürdürmek.

13.2 Çalışma Şartları

Ofis ortamında ve sahada çalışılmaktadır.

13.3 İş profili

Yaş : 22-30 yaşları arasında olmak.

Eğitim : Üniversitelerin işletme, endüstri mühendisliği veya iki yıllık teknoloji bölümlerinden mezun olmak.

Deneyim : Satış konusunda en az iki yıl deneyimli olmak. (Uygulama yazılımı ve/veya satış ve dağıtım sislemleri konusunda deneyimli olanlar tercih edilecektir.)

Yabancı Dil Bilgisi : İyi derecede İngilizce bilgisine sahip olmak.

Ofis cihazları kullanım bilgisi : PC, fax, printer kullanım bilgisi olmak.

Bilgisayar Kullanım Bilgisi : İşletim sistemi, ofis programları ve internet bilgisi bulunmak.

Sertifika/Sürücü Belgesi : Oto ehliyeti bulunmak ve iyi araba kullanmak.

Sağlık Durumu : Sağlık sorunu bulunmamak. (Sigara kullanmayanlar tercih edilir.)

Seyahat Durumu : Seyahat engeli bulunmamak.

Bay/Bayan Tercih : Bay

Askerlik Durumu : Askerliğini tamamlamış olmak.

Kişilik Özellikleri : Çalışkan, dürüst, güler yüzlü, analitik düşünebilen, iş takibi güçlü olmak.

Form: x-ek.201-01

Hazırlanmış Tarih:

Hazırlayan:

Onaylayan:

Sayfa: 16/19

Dosya Adı: : x-ek.201-01

ORGANİZASYON EL KİTABI

14 MUHASEBE YETKİLİSİ

14.1 Görev Tanımı Ve Sorumluluklar

- Belirlenen Kalite Politikası çerçevesinde çalışmak.
- Sorumluluğundaki tüm süreçlerin Kalite Sistemine uygun takibini gerçekleştirmek.
- Yetkisi dahilindeki süreçlerle ilgili Düzeltici ve Önleyici Faaliyetlerin gerçekleştirilmesini sağlamak.
- Kendi süreciyle ilgili risk yönetimi faaliyetlerini sürdürmek
- Resmi stok takibi yapmak.
- Yönetim Gözden Geçirme toplantılarına katılmak.
- Çalışanların maaş bordrolarını hazırlamak ve dağıtımını yapmak.
- Kalite Yönetim Sistemi dokümanlarında kendisine verilen diğer görevleri yerine getirmek.
- Resmi muhasebe kayıtlarının mevzuata uygun olarak tutulmasını sağlamak.
- Genel Müdür talimatları uyarınca, işletmenin finansman durumunu, para ihtiyacını ve nakit hareketlerini idare ve kontrol etmek.
- Günlük kasa ve bankalardaki mevcut durumu tespit etmek, Genel Müdür'e bilgi vermek.
- Şirketin borç ve alacaklarını takip etmek, alacakların tahsili için gerekli girişimleri zamanında yapmak, şirket ödemeleri için vadesi dolmuş borçların zamanında ödenmesini sağlamak.
- Her türlü vergi, sigorta, muhtasar, damga vergisi ve KDV beyannamelerinin zamanında ve doğru olarak düzenlenmesini ve zamanında ödenmesini sağlamak.
- X çanta seti ürünüyle ilgili maliyet muhasebesi kayıtlarını tutmak.
- Yeni çıkan yasaları takip etmek ve icraatını sağlamak.
- Tedarikçi ve müşterilerle yıl sonu cari hesap mutabakatını sağlamak.
- Geçici ve kesin mizan, bilanço ve gelir gider tablolarını hazırlamak.
- Çalışanların tüm izin ve vizite evraklarını hazırlamak, takip etmek.
- Çalışanların yolluk avansı, cari hesap kesintilerinin takip ve kontrolünü yapmak.
- Demirbaşların çalışanlara zimmetini gerçekleştirmek, araç teslimi durumunda ilgili çalışanla birlikte kilometre ve yakıt takibi yapmak.
- Eleman işe alım ve işten ayrılma durumlarında resmi işlemleri hazırlamak, resmi kurumlara bildirimlerini yapmak.
- Paydaşlarımızdan ürün temin etmek.
- Müşteri gereksinimlerini temin etmek.
- Şirket içi kırtasiye, donanım vb. ihtiyaçları belirlemek, söz konusu gereçlerin teminini sağlamak.
- Donanım ihtiyaçları için fiyat araştırması yapmak.
- Donanım teminiyle ilgili olarak uygun tedarikçinin belirlenmesini sağlamak, siparişini vermek.
- Malzemelerin depoya girişi sırasında Girdi Şartnamelerine uygunluğunun miktar ve terminle ilgili kontrolünü yapmak uygunsa kabulüne karar vermek.
- Diğer Satın Alma Komite üyeleri ile birlikte yılda bir kez tedarikçileri değerlendirmek.
- Konusu ile ilgili her türlü belgenin düzenli bir biçimde dosyalandırılması ve muhafaza edilmesini sağlamak.
- Eğitimlerin şirket çalışanlarına verilmesi durumunda sözleşme yapmak.
- Eğitimlerin bedelli olması durumunda faturalandırma ve tahsilat işlemlerini yapmak.

14.2 Çalışma Şartları

Ofis ortamında çalışılmaktadır.

14.3 İş Profili

Yaş : 22-40 yaşları arasında olmak.

Eğitim : Üniversitelerin işletme, iktisat bölümlerinden veya iki yıllık yüksek okul mezunu olmak.

Deneyim : En az iki yıl benzer iş deneyimi olmak.

Yabancı Dil Bilgisi : Tercihan İngilizce bilgisi bulunmak.

Form: x-ek.201-01

Hazırlanmış Tarih:

Hazırlayan:

Onaylayan:

Sayfa: 17/19

Dosya Adı: : x-ek.201-01

ORGANİZASYON EL KİTABI

Ofis cihazları kullanım bilgisi : PC, fax, printer kullanım bilgisi olmak.

Bilgisayar Kullanım Bilgisi : İşletim sistemi, muhasebe ve ofis programları ve internet bilgisi bulunmak.

Sertifika/Sürücü Belgesi : Oto ehliyeti bulunmak

Sağlık Durumu : Sağlık sorunu bulunmamak.

Seyahat Durumu : Seyahat engeli bulunmamak.

Bay/Bayan Tercihi : Bay/bayan

Askerlik Durumu : Tercihan askerliğini tamamlamış olmak.

Form: x-ek.201-01

Hazırlanıldığı Tarih:

Hazırlayan:

Onaylayan:

Sayfa: 18/19

Dosya Adı: : x-ek.201-01

ORGANİZASYON EL KİTABI

15 OFİS BAKIM ELEMANI

15.1 Görev Tanımı Ve Sorumluluklar

- Belirlenen Kalite Politikası çerçevesinde çalışmak.
- Sorumluluğundaki tüm süreçlerin Kalite Sistemine uygun takibini gerçekleştirmek.
- Kendi süreciyle ilgili risk yönetimi faaliyetlerini sürdürmek.
- Şirket çalışma ortamını çalışma gününe hazır hale getirmek.
- Şirketin tüm temizlik işlerini yapmak.
- Şirket içi öğle yemeğini hazırlamak.
- Şirket konuklarına yiyecek ve içecek servisi yapmak.
- Çalışma günü sona erdiğinde güvenlik sistemi dahil son kontrolleri yapmak.
- Şirket içi eğitimler öncesinde hazırlıkları gerçekleştirmek, eğitim sonunda ortamı düzenlemek.

15.2 Çalışma Şartları

Ofis ortamında çalışılmaktadır.

15.3 İş Profili

Yaş : 25-35 yaşları arasında olmak.

Eğitim : En az ilköğretim okulu mezunu olmak.

Deneyim : En az iki yıl benzer iş deneyimi bulunmak.

Yabancı Dil Bilgisi : Gerekli değil.

Ofis cihazları Kullanım Bilgisi : Telefon, fax, kullanım bilgisi olmak.

Bilgisayar Kullanım Bilgisi : Gerekli değil.

Sertifika/Sürücü Belgesi : Gerekli değil.

Sağlık Durumu : Sağlık sorunu bulunmamak.

Seyahat Durumu : Seyahat engeli bulunmamak.

Bay/Bayan Tercihi : Bayan

Form: x-ek.201-01

Hazırlanıldığı Tarih:

Hazırlayan:

Onaylayan:

Sayfa: 19/19

Dosya Adı: : x-ek.201-01

KALİTE KAYITLARI LİSTESİ

Form No	Form Adı	Kullanan Birim	Kullanım amacı ve zamanı	Yayınlama Tarihi	Hazırlayan Ünvanı	Saklama Süresi (Yıl)	Arşiv Süresi (Yıl)
0-Genel Amaçlı Dokümanlar							
X-EK.001-01	Kalite El Kitabı	Genel			Kalite Yönetim Temsilcisi	3	5
X-FR.001-01	Kalite Kayıtları Listesi	Genel			Genel Müdür	3	5
X-FR.003-01	Toplantı Tutanak Formu (Genel)	Genel			Genel Müdür	3	5
X-FR.004-01	Kar/Zarar Raporu (Genel)	Genel			Genel Müdür	3	5
X-FR.005-01	Süreç Performans Analiz Raporu	Genel			Genel Müdür	3	5
X-FR.011-00	Etkinlik Sonuç Raporu	Genel			Genel Müdür Yardımcısı	3	5
X-FR.012-00	Müşteri Durum İzleme Formu	Genel			Genel Müdür Yardımcısı	3	5
X-PR.001-01	Uygunuz Ürün/Hizmet Kontrol Prosedürü	Genel			Kalite Yönetim Temsilcisi	3	5
X-PR.002-01	Dokümanların Kontrolü Prosedürü	Genel			Kalite Yönetim Temsilcisi	3	5
X-PR.003-01	Kayıtların Kontrolü Prosedürü	Genel			Kalite Yönetim Temsilcisi	3	5
X-TA.010-01	Süreç Akışı Hazırlama Talimatı	Genel			Kalite Yönetim Temsilcisi	3	5
X-TA.011-01	Doküman Kodlama Talimatı	Genel			Kalite Yönetim Temsilcisi	3	5
X-FR.006-01	Dış Kaynaklı Doküman Listesi	Genel			Kalite Yönetim Temsilcisi	3	5
X-FR.007-01	Revizyon Talep Formu	Genel			Kalite Yönetim Temsilcisi	3	5
X-FR.008-01	Master Liste	Genel			Kalite Yönetim Temsilcisi	3	5
X-FR.010-01	Çapraz Referans Liste	Genel			Kalite Yönetim Temsilcisi	3	5
X-TA.012-00	Yedekleme Talimatı	P. Hizmetler			Kalite Yönetim Temsilcisi	3	5
X-FR.013-01	Süreçler Tablosu	Genel			Kalite Yönetim Temsilcisi	3	5
X-TA.014-01	Server Kapatma Talimatı	Genel			Teknik Danışman	3	5
1-X - Yönetim							
1.1. Müşteri Odaklılık							
X-PS.110-01	Müşteri Odaklılık Süreci	Genel			Kalite Yönetim Temsilcisi	3	5
X-FR.110-01	Stratejik Hedefler ve Planlar Tablosu	Genel			Genel Müdür	3	5
X-FR.111-01	SWOT Analiz Formu	Genel			Kalite Yönetim Temsilcisi	3	5
X-FR.112-01	Ürün Hizmet Karakteristikleri	Genel			Kalite Yönetim Temsilcisi	3	5
X-FR.113-01	Rakip Analizi Tablosu	Genel			Kalite Yönetim Temsilcisi	3	5
1.2. Kalite Planlama							
X-PS.120-01	Kalite Planlama Süreci	Genel			Kalite Yönetim Temsilcisi	3	5
X-FR.121-02	Kalite Hedefleri Tablosu	Genel			Genel Müdür	3	5
1.3. Müşteri Memnuniyeti							
X-PS.130-01	Müşteri Memnuniyeti Süreci	Kalite Yönetim			Kalite Yönetim Temsilcisi	3	5
X-FR.590-01	Müşteri Memnuniyeti Anketi	Yönetim			Genel Müdür	3	5
1.4. Yönetimin Gözden Geçirmesi							
X-PS.140-01	YGG Süreci	Yönetim			Kalite Yönetim Temsilcisi	3	5
X-FR.140-00	Performans Raporu	Yönetim			Kalite Yönetim Temsilcisi	3	5
1.5. Risk Yönetimi							
X-PS.150-01	Risk Yönetimi Süreci	Kalite Yönetim			Kalite Yönetim Temsilcisi	3	5
X-FR.150-01	Risk Tablosu	Kalite Yönetim			Kalite Yönetim Temsilcisi	3	5
1.6. Veri Analizi							
X-PS.160-01	Veri Analiz Süreci	Kalite Yönetim			Kalite Yönetim Temsilcisi	3	5
X-TA.160-01	Veri Analiz Talimatı	Kalite Yönetim			Kalite Yönetim Temsilcisi	3	5
X-FR.161-01	Veri Analiz Raporu	Kalite Yönetim			Kalite Yönetim Temsilcisi	3	5

Form: X-FR.001-01

Hazırlanıldığı Tarih:

Hazırlayan:

Onaylayan:

1.7. Düzeltici Ve Önleyici Faaliyetler

X-PS.170-01	Düzeltici Faaliyetler Süreci	Kalite Yönetim	Kalite Yönetim Temsilcisi	3	5
X-PS.171-01	Önleyici Faaliyetler Süreci	Kalite Yönetim	Kalite Yönetim Temsilcisi	3	5
X-FR.170-01	DÖFİ İsteği Formu	Kalite Yönetim	Kalite Yönetim Temsilcisi	3	5
X-FR.171-01	DÖFİ İzleme Formu	Kalite Yönetim	Kalite Yönetim Temsilcisi	3	5

1.8. İç Tetkik

X-PS.180-01	İç Tetkik Süreci	Kalite Yönetim	Kalite Yönetim Temsilcisi	3	5
X-FR.180-01	Denetim Raporu	Kalite Yönetim	Kalite Yönetim Temsilcisi	3	5
X-FR.181-01	Denetçi Listesi	Kalite Yönetim	Kalite Yönetim Temsilcisi	3	5
X-FR.182-01	Denetim Detay Planı	Kalite Yönetim	Kalite Yönetim Temsilcisi	3	5
X-FR.183-01	Yıllık İç Denetim Planı	Kalite Yönetim	Kalite Yönetim Temsilcisi	3	5
X-FR.184-01	Denetim Soru Listesi	Kalite Yönetim	Kalite Yönetim Temsilcisi	3	5

1.9. Süreç Ürün Performans Değerlendirme

X-PS.190-01	Süreç Ürün Performans Değerlendirme Süreci	Kalite Yönetim	Kalite Yönetim Temsilcisi	3	5

2-Çalışan

X-PP.200-01	İnsan Kaynakları Süreci Proje Planı	Genel	Genel Müdür	3	5
X-PS.200-01	İnsan Kaynakları Süreci	Genel	Kalite Yönetim Temsilcisi		
X-FR.200-01	Organizasyon Şeması	Genel	Genel Müdür	3	5
X-EK.201-00	Organizasyon El Kitabı	Genel	Kalite Yönetim Temsilcisi	3	5
X-FR.202-01	Çalışan Yönetmeliği	Genel	Kalite Yönetim Temsilcisi	3	5
X-FR.203-01	İç İletişim Araçları Tablosu	Genel	Kalite Yönetim Temsilcisi	3	5

Eleman Seçme ve Yerleştirme

X-FR.211-01	İş Başvuru Formu	Genel	Genel Müdür	3	5
X-FR.212-01	Aday Görüşme ve Değerlendirme Formu	Genel	Genel Müdür	3	5
X-FR.213-01	İşe Başlatmak İçin Gerekli Belgeler	Genel	İşbaşı yapmadan önce, personelin dosyası için hazırlaması gereken evraklar	3	5
X-FR.214-01	Belirli Süreli İş Sözleşmesi	Genel	Genel Müdür	3	5
X-FR.215-01	Kısmi Süreli İş Sözleşmesi	Genel	Genel Müdür	3	5
X-FR.216-00	Deneme Süresi Bildirgesi	Genel	Genel Müdür	3	5
X-TA.211-01	İşe Alım Talimatı	Genel			

Çalışma

X-FR.220-01	Çalışan Eğitim Sözleşmesi	Genel	Genel Müdür	3	5
X-FR.221-01	Aylık Puantaj Formu	Genel	Her ay personel devamını denetlemek için kullanılır.	3	5
X-FR.222-01	Demirbaş Zimmet Formu	Genel	Kalite Yönetim Temsilcisi	3	5
X-FR.223-02	İzin Talep Formu	Genel	Genel Müdür	3	5
X-FR.224-01	Eğitim Talep Formu	Genel	Genel Müdür	3	5
X-FR.225-00	Çalışan Performans Değerlendirme Raporu	Genel			
X-FR.226-00	Araç Kilometre Tablosu	Genel	Genel Müdür	3	5

Çalışan Gelişimi (Eğitim)

X-FR.227-01	Çalışan Yetkinlik Tablosu	Genel	Genel Müdür	3	5
X-FR.228-01	Çalışan Eğitimi Yıllık Plan ve Gerçekleşme	Genel	Genel Müdür	3	5
X-FR.229-01	Çalışan Memnuniyeti Anketi	Genel	Genel Müdür	3	5
X-FR.230-01	Çalışan Bilgi ve Eğitim Kartı	Genel	Genel Müdür	3	5

İşten Ayrılma

X-FR.231-01	İstifa Mektubu	Genel	Genel Müdür	3	5
X-FR.232-01	Çalışma Belgesi	Genel	Genel Müdür	3	5
X-FR.233-01	İbraname (Deneme Süresi İçinde)	Genel	Genel Müdür	3	5
X-FR.234-01	İbraname (İstifa)	Genel	Genel Müdür	3	5
X-FR.235-01	İbraname (Süre Sonu)	Genel	Genel Müdür	3	5

Form: X-FR.001-01

Hazırlandığı Tarih:

Hazırlayan:

Onaylayan:

3-Ürünler (Ürün Gerçekleştirme)**Eğitim**

X-PP.310-01	Eğitim Proje Planı	Eğt. Ve Dnşm.	Genel Müdür	3	5
X-PS.311-01	Eğitim Verme Süreci	Eğt. Ve Dnşm.	Kurumsal İletişim Yetkilisi	3	5
X-PR.311-01	Eğitim Prosedürü	Eğt. Ve Dnşm.	Kurumsal İletişim Yetkilisi	3	5
X-FR.312-01	Eğitim Katılımcı Bilgi Formu	Eğt. Ve Dnşm.	Genel Müdür	3	5
X-FR.313-01	Eğitim Katılımcı Listesi	Eğt. Ve Dnşm.	Genel Müdür	3	5
X-FR.314-01	Eğitim Değerlendirme Anketi	Eğt. Ve Dnşm.	Genel Müdür	3	5
X-FR.315-00	Eğitim Sertifikası	Eğt. Ve Dnşm.	Genel Müdür	3	5
X-FR.316-01	Eğitim Katılımcı Değerlendirme Formu	Eğt. Ve Dnşm.	Genel Müdür	3	5
X-FR.317-01	Kurumsal Eğitim Değerlendirme Raporu	Eğt. Ve Dnşm.	Genel Müdür	3	5
X-FR.318-01	Dış Eğitim Sözleşmesi	Eğt. Ve Dnşm.	Genel Müdür	3	5
X-FR.319-00	Eğitim Etkinlik Analizi	Eğt. Ve Dnşm.	Genel Müdür	3	5

Danışmanlık

X-PP.320-00	Danışmanlık Proje Planı	Eğt. Ve Dnşm.	Genel Müdür	3	5
X-PS.320-00	Danışmanlık Süreci	Eğt. Ve Dnşm.	Kalite Yönetim temsilcisi	3	5

Profesyonel Hizmetler

X-PP.330-01	İş Planı	P. Hizmetler	Genel Müdür Yardımcısı	3	5
X-PS.330-01	Kurulum Süreci	P. Hizmetler	Genel Müdür Yardımcısı	3	5
X-PS.331-01	Satış Sonrası Destek Süreci	P. Hizmetler	Genel Müdür Yardımcısı	3	5
X-PR.331-00	Satış Sonrası Destek Prosedürü	P. Hizmetler	Genel Müdür Yardımcısı	3	5
X-PS.332-01	Test Süreci	P. Hizmetler	Genel Müdür Yardımcısı	3	5
X-TA.333-02	Test Talimatı	P. Hizmetler	Genel Müdür Yardımcısı	3	5
X-TA.334-01	İş Planı Kullanma Talimatı	P. Hizmetler	Genel Müdür Yardımcısı	3	5
X-FR.335-02	Servis Formu	P. Hizmetler	Genel Müdür Yardımcısı	3	5
X-FR.336-01	Telefon Destek Formu	P. Hizmetler	Genel Müdür Yardımcısı	3	5
X-FR.337-01	PC Anywhere Destek Formu	P. Hizmetler	Genel Müdür Yardımcısı	3	5
X-FR.338-01	Arıza Takip Formu	P. Hizmetler	Genel Müdür Yardımcısı	3	5
X-FR.339-01	GT Analiz Soru Formu	P. Hizmetler	Genel Müdür Yardımcısı	3	5
X-FR.340-01	SM Analiz Soru Formu	P. Hizmetler	Genel Müdür Yardımcısı	3	5
X-FR.341-01	Ürün Teslim Formu	P. Hizmetler	Genel Müdür Yardımcısı	3	5
X-TA.335-01	Kullanım Kılavuzu Hazırlama Talimatı	P. Hizmetler	Genel Müdür Yardımcısı	3	5

Yazılım Geliştirme

X-PS.360-01	Yazılım Bakım Süreci	Yazılım Geliştirme	Genel Müdür Yardımcısı	3	5
X-PS.361-01	Yazılım Geliştirme Süreci	Yazılım Geliştirme	Genel Müdür Yardımcısı	3	5
X-PS.362-00	Yazılım Güncelleme Süreci	Yazılım Geliştirme	Genel Müdür Yardımcısı	3	5
X-TA.363-01	Kodlama Standartları	Yazılım Geliştirme	Genel Müdür Yardımcısı	3	5
X-TA.364-01	Analiz Talimatı	Yazılım Geliştirme	Genel Müdür Yardımcısı	3	5
X-TA.365-01	Tasarım Talimatı	Yazılım Geliştirme	Genel Müdür Yardımcısı	3	5
X-TA.366-01	Değişiklikler Ve Versiyonlama Talimatı	Yazılım Geliştirme	Genel Müdür Yardımcısı	3	5
X-FR.365-01	Tasarım Raporu	Yazılım Geliştirme	Genel Müdür Yardımcısı	3	5
X-FR.364-01	Analiz Raporu	Yazılım Geliştirme	Genel Müdür Yardımcısı	3	5

4-Pazarlama

X-PS.400-01	Kurumsal İletişim Süreci	Kurumsal İletişim	Genel Müdür Yardımcısı	3	5
X-PP.400-00	Kurumsal İletişim Proje Planı	Kurumsal İletişim	Genel Müdür	3	5

5-Müşteriler

Form: X-FR.001-01

Hazırlandığı Tarih:

Hazırlayan:

Onaylayan:

6 - Satış

X-PS.600-01	Satış Süreci	Satış	Genel Müdür Yardımcısı	3	5
X-PR.600-00	Satış Prosedürü	Satış	Genel Müdür Yardımcısı	3	5
X-TA.601-01	Demo Talimatı	Satış	Genel Müdür Yardımcısı	3	5
X-FR.603-01	Müşteri Bilgi Formu	Satış	Genel Müdür Yardımcısı	3	5
X-FR.604-01	Bakım Sözleşmesi	Satış	Genel Müdür Yardımcısı	3	5
X-FR.605-01	Ön Teklif	Satış	Genel Müdür Yardımcısı	3	5
X-FR.606-01	Teklif	Satış	Genel Müdür Yardımcısı	3	5
X-FR.607-01	Satış Sözleşmesi	Satış	Genel Müdür Yardımcısı	3	5
X-FR.608-01	Satış Bilgi Formu	Satış	Genel Müdür Yardımcısı	3	5
X-FR.609-01	Proforma Fatura	Satış	Genel Müdür Yardımcısı		
X-FR.610-00	Fiyat Listesi	Satış	Genel Müdür Yardımcısı	3	5

7-Çözüm Ortakları**Satın Alma**

X-PS.700-00	Satın Alma Süreci	Destek Hizmetleri	Muhasebe Yetkilisi	3	5
X-TA.701-01	Ürün Girdi Şartnamesi	Destek Hizmetleri	Muhasebe Yetkilisi	3	5
X-TA.702-01	Hizmet Girdi Şartnamesi	Destek Hizmetleri	Muhasebe Yetkilisi	3	5
X-TA.703-01	Tedarikçi Değerlendirme Talimatı	Destek Hizmetleri	Muhasebe Yetkilisi	3	5
X-FR.704-01	Malzeme İhtiyaç Listesi	Destek Hizmetleri	Muhasebe Yetkilisi	3	5
X-FR.705-01	Sipariş Formu	Genel	Genel Müdür	3	5
X-FR.706-01	Tedarikçi Değerlendirme Raporu	Destek Hizmetleri	Muhasebe Yetkilisi	3	5
X-FR.707-01	Sipariş İzleme Formu	Destek Hizmetleri	Muhasebe Yetkilisi	3	5
X-FR.708-01	Onaylı Tedarikçi Listesi	Destek Hizmetleri	Muhasebe Yetkilisi	3	5
X-FR.709-01	Aday Tedarikçi Listesi	Destek Hizmetleri	Muhasebe Yetkilisi	3	5
X-FR.710-01	Çıkarılmış Tedarikçi Listesi	Destek Hizmetleri	Muhasebe Yetkilisi	3	5

Kodlama Açıklamaları

Revize edilip, link eklenen dosyalar.

FR: Formlar (Süreç Çıktıları)

PP: Proje Planı (Sürecin Proje Planına Uygulanmış Hali)

PS: Süreç

PR: Prosedür

TA: Talimat

Çalışan Listesi, Genel Müşteri İstek Formu, Ölçüm Raporu, Demo İstek Formu çıkarılmıştır.

Form: X-FR.001-01

Hazırlanıldığı Tarih:

Hazırlayan:

Onaylayan:

Genel Bilgiler

Toplantı Konusu :	
Toplantıyı Düzenleyen :	
Toplantı Tarihi :	
Toplantı Başlangıç-Bitiş Saati :	
Toplantı Yeri :	

Katılımcılar

Prf.	İsim Soyad (Ünvan)	Firma	İmza/Teyid

Konu/Amaç

Hedef

Gündem

Sıra	Konu	Süre (Dk.)
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		

Gerekli Ön Çalışmalar

Sıra	Açıklama	Görevli Kişi	Teslim Tarihi

İzlemedeki Kararlar

Sıra	Açıklama	Görevli Kişi	Bitiş Tarihi

Alınan Kararlar

Sıra	Açıklama	Görevli Kişi	Bitiş Tarihi

Bir Sonraki Toplantı

Toplantıyı Düzenleyecek Kişi :	
Toplantı Tarihi :	
Toplantı Başlangıç-Bitiş Saati :	
Toplantı Yeri :	

Davet Edilecek Katılımcılar

Ad Soyad/Ünvan	Firma	İmza/Teyid

Genel Bilgiler

İşin Tanımı :	
Başlama Tarihi :	
Bitiş Tarihi :	
İşin Sorumlusu :	

Açıklama

GELİRLER

No	Açıklama	Tarih	Adet	KDV Hariç Bedel		Kur	Toplam TL
				Birim	Toplam		
1	Eğitim Bedeli				\$0,00		0 TL
2							
3							
4							
5							
Genel Toplam							0 TL

GİDERLER

No	Açıklama	Tarih	Adet	Bedel		Kur	Toplam TL
				Birim	Toplam		
1	Eğitimci Maliyeti						0 TL
2	Ulaşım Maliyeti						
3	Eğitim Prosesi Maliyeti						
4	Çoğaltma ve Sertifika Bedeli						
5							
Genel Toplam							0 TL

Brüt KAR

0 TL

Brüt Karlılık Oranı

Kurumlar Vergisi

0 TL

Vergi Sonrası Net Kar

0 TL

Net Karlılık Oranı

GÖREVLİLER

Ad Soyad (Ünvan)	Firma	Görevi	Tarih	İmza

Süreç Performans Analiz Raporu

Genel Bilgiler

Süreç Adı :	Eğitim
Başlama Tarihi :	
Bitiş Tarihi :	
İşin Sorumlusu :	Kurumsal İletişim Yetkilisi

Açıklama

PROSES Performans Kriterleri

No	Kriter	Ağırlık	Değerler		Oran	Ağırlıklı Oran
			Hedeflenen	Ulaşılan		
1	Duyurulacak kişi sayısı					
2	Eğitime katılacak kişi sayısı	0,1				
3	Katılımcı Memnuniyet Oranı	0,4	8	8,22		
4	Katılımcı başarı oranı	0,1	8	8,13		
5	Karlılık Oranı	0,3	50	56,66		
6	DÖF Sayısı	0,15	3	7,43		

Ortalama Hedefe Ulaşma Oranı 0,00%

AĞIRLIKLİ Hedefe Ulaşma Oranı 0,00%

GÖREVLİLER

İsim Soyad (Ünvan)	Görevi	Tarih	İmza
	Eğitimci		
Kurumsal İletişim Yetkilisi	Eğitim Süreci Sorumlusu		

DIŞ KAYNAKLI DOKÜMAN LİSTESİ

DOKÜMANLAR	İRTİBATA GEÇİLECEK KURULUŞLAR	SORUMLULAR
I-KALİTE STANDARTLARI / KILAVUZLARI		
II-YASA / MEVZUATLAR		
III-EGİTİM DOKÜMANLARI		
IV-TEDARİKÇİ DOKÜMANLARI		
V-YAZILIM GELİŞTİRME DOKÜMANLARI		

VI-GENEL DOKÜMANLAR		

REVİZYON TALEP FORMU

FORM NUMARASI :	
REVİZYON TALEP TARİHİ :	
REVİZE EDİLECEK DOKÜMAN ADI :	
REVİZYON TALEP EDİLEN DOKÜMAN KODU :	
REVİZYON TALEP EDEN BİRİM :	
AÇIKLAMA :	
REVİZYON TALEP EDEN ÇALIŞAN : (Ad, Soyad, İmza)	
KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ/ONAY (Ad, soyad, tarih, imza)	GENEL MÜDÜR/ONAY (Ad, soyad, tarih, imza)

*Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından önerilen revizyonlarda yalnızca Genel Müdür onayı yeterlidir.

Form: X-FR.007-01

Hazırlanıldığı Tarih:

Hazırlayan:

Onaylayan:

Dosya Adı: X-FR.007-01.doc

Sayfa: 1/1

MASTER LİSTE

Doküman Kodu	Doküman Adı	Revizyon Tarihi	Revizyon No	Revizyon Açıklaması
0-Genel Amaçlı Dokümanlar				
X-FR.001-01	Kalite Kayıtları Listesi	2. Yayın	1	Footer değişikliği
X-FR.003-01	Toplantı Tutanak Formu (Genel)	2. Yayın	1	Footer değişikliği
X-FR.004-01	Kar/Zarar Raporu (Genel)	2. Yayın	1	Footer değişikliği
X-FR.005-01	Süreç Performans Analiz Raporu	2. Yayın	1	Footer değişikliği
X-PR.001-01	Uygunsuz Ürün/Hizmet Kontrol Prosedürü	2. Yayın	1	Footer değişikliği
X-PR.002-01	Dokümanların Kontrolü Prosedürü	2. Yayın	1	Footer değişikliği
X-PR.003-01	Kayıtların Kontrolü Prosedürü	2. Yayın	1	Footer değişikliği
X-TA.010-01	Süreç Akışı Hazırlama Talimatı	2. Yayın	1	Footer değişikliği
X-TA.011-01	Doküman Kodlama Talimatı	2. Yayın	1	Footer değişikliği
X-FR.006-01	Dış Kaynaklı Doküman Listesi	2. Yayın	1	Footer değişikliği
X-FR.007-01	Revizyon Talep Formu	2. Yayın	1	Footer değişikliği
X-TA.012-01	Yedekleme Talimatı	2. Yayın	1	Footer değişikliği
X-FR.008-01	Master Liste	2. Yayın	1	Footer değişikliği
X-FR.010-01	Çapraz Referans Liste	2. Yayın	1	Footer değişikliği
X-FR.011-00	Etkinlik Sonuç Raporu	İlk Yayın	0	-
X-FR.012-00	Müşteri Durum İzleme Formu	İlk Yayın	0	-
X-FR.013-01	Süreçler Tablosu	2. Yayın	1	Footer değişikliği
X-TA.014-01	Server Kapatma Talimatı	2. Yayın	1	Footer değişikliği
1-X				
1.1. Müşteri Odaklılık				
X-PS.110-01	Müşteri Odaklılık Süreci	2. Yayın	1	Footer değişikliği
X-FR.110-01	Stratejik Hedefler ve Planlar Tablosu	2. Yayın	1	Footer değişikliği
X-FR.111-01	SWOT Analiz Formu	2. Yayın	1	Footer değişikliği
X-FR.112-01	Ürün Hizmet Karakteristikleri	2. Yayın	1	Footer değişikliği
X-FR.113-01	Rakip Analiz Tablosu	2. Yayın	1	Footer değişikliği
1.2. Kalite Planlama				
X-PS.120-01	Kalite Planlama Süreci	2. Yayın	1	Footer değişikliği
X-FR.121-02	Kalite Hedefleri Tablosu	3. Yayın	2	01- Footer değişikliği 02- Primerle ilgili değişiklik yapıldı.
1.3. Müşteri Memnuniyeti				
X-PS.130-01	Müşteri Memnuniyeti Süreci	2. Yayın	1	Footer değişikliği, Müşteri Durum İzleme Formu eklendi.
X-FR.590-01	Müşteri Memnuniyeti Anketi	2. Yayın	1	Footer değişikliği
1.4. Yönetimin Gözden Geçirmesi				
X-PS.140-01	YGG Süreci	2. Yayın	1	Footer değişikliği
X-FR.140-01	Performans Raporu	2. Yayın	1	Footer değişikliği
1.5. Risk Yönetimi				
X-PS.150-01	Risk Yönetimi Süreci	2. Yayın	1	Footer değişikliği
X-FR.150-01	Risk Tablosu	2. Yayın	1	Footer değişikliği
1.6. Veri Analizi				
X-PS.160-01	Veri Analiz Süreci	2. Yayın	1	Footer değişikliği
X-TA.160-01	Veri Analiz Talimatı	2. Yayın	1	Footer değişikliği
X-FR.161-01	Veri Analiz Raporu	2. Yayın	1	Footer değişikliği
1.7. Düzeltici Ve Önleyici Faaliyetler				
X-PS.170-01	Düzeltici Faaliyet Süreci	2. Yayın	1	Footer değişikliği
X-PS.171-01	Önleyici Faaliyet Süreci	2. Yayın	1	Footer değişikliği
X-FR.170-01	DÖFİ İsteği Formu	2. Yayın	1	Footer değişikliği
X-FR.171-01	DÖFİ İzleme Formu	2. Yayın	1	Footer değişikliği
1.8. İç Tetkik				
X-PS.180-01	İç Tetkik Süreci	2. Yayın	1	Footer değişikliği
X-FR.180-01	Denetim Raporu	2. Yayın	1	Footer değişikliği
X-FR.181-01	Denetçi Listesi	2. Yayın	1	Footer değişikliği
X-FR.182-01	Denetim Detay Planı	2. Yayın	1	Footer değişikliği
X-FR.183-01	Yıllık İç Denetim Planı	2. Yayın	1	Footer değişikliği
X-FR.184-01	Denetim Soru Listesi	2. Yayın	1	Footer değişikliği
1.9. Süreç Ürün Performans Değerlendirme				
X-PS.190-01	Süreç Ürün Performans Değerlendirme Süreci	2. Yayın	1	Footer değişikliği
2-Çalışan				
X-PP.200-01	İnsan Kaynakları Süreci Proje Planı	2. Yayın	1	Footer değişikliği
X-FR.200-01	Organizasyon Şeması	2. Yayın	1	Footer değişikliği
X-EK.201-01	Organizasyon El Kitabı	2. Yayın	1	Footer değişikliği
X-FR.202-01	Çalışan Yönetmeliği	2. Yayın	1	Footer değişikliği
X-FR.203-01	İç İletişim Araçları Tablosu	2. Yayın	1	Footer değişikliği
X-PS.200-01	İnsan Kaynakları Süreci	2. Yayın	1	Footer değişikliği

Form: X-FR.008-01
Hazırlandığı Tarih:
Hazırlayan:
Onaylayan:

Eleman Seçme ve Yerleştirme				
X-FR.211-01	İş Başvuru Formu	2. Yayın	1	Footer değişikliği
X-FR.212-01	Aday Görüşme ve Değerlendirme Formu	2. Yayın	1	Footer değişikliği
X-FR.213-01	İşe Başlatmak İçin Gerekli Belgeler	2. Yayın	1	Footer değişikliği
X-FR.214-01	Belirli Süreli İş Sözleşmesi	2. Yayın	1	Footer değişikliği
X-FR.215-01	Kısmi Süreli İş Sözleşmesi	2. Yayın	1	Footer değişikliği
X-FR.216-01	Deneme Süresi Takip Formu	2. Yayın	1	Footer değişikliği
X-TA.211-01	İşe Alım Talimatı	2. Yayın	1	Footer değişikliği
Çalışma				
X-FR.220-01	Çalışan Eğitim Sözleşmesi	2. Yayın	1	Footer değişikliği
X-FR.221-01	Aylık Puantaj Formu	2. Yayın	1	Footer değişikliği
X-FR.222-01	Demirbaş Zimmet Formu	2. Yayın	1	Footer değişikliği
X-FR.223-02	İzin Talep Formu	3. Yayın	2	1-Footer değişikliği 2-Genel Müdür Yardımcısı Onayı ve formun teslim edileceği kişi alanları değiştirildi.
X-FR.224-01	Eğitim Talep Formu	2. Yayın	1	Footer değişikliği
X-FR.226-00	Araç Kilometre Tablosu	İlk Yayın	0	-
Çalışan Gelişimi (Eğitim)				
X-FR.227-01	Çalışan Yetkinlik Tablosu	2. Yayın	1	Footer değişikliği
X-FR.228-01	Çalışan Eğitimi Yıllık Plan ve Gerçekleşme	2. Yayın	1	Footer değişikliği
X-FR.229-02	Çalışan Memnuniyeti Anketi	3. Yayın	2	01- Footer değişikliği 02- Sosyal ve spor aktivitelerle katılım sağlanamadığından 11.2.2005 tarihli toplantı tutanağına istinaden ilgili iki madde anketten çıkarılmıştır.
X-FR.230-01	Çalışan Bilgi Ve Eğitim Kartı	2. Yayın	1	Footer değişikliği
İşten Ayrılma				
X-FR.231-01	İstifa Mektubu	2. Yayın	1	Footer değişikliği
X-FR.232-01	Çalışma Belgesi	2. Yayın	1	Footer değişikliği
X-FR.233-01	İbraname (Deneme Süresi İçinde)	2. Yayın	1	Footer değişikliği
X-FR.234-01	İbraname (İstifa)	2. Yayın	1	Footer değişikliği
X-FR.235-01	İbraname (Süre Sonu)	2. Yayın	1	Footer değişikliği
3-Ürünler (Ürün Gerçekleştirme)				
Eğitim				
X-PP.310-01	Eğitim Proje Planı	2. Yayın	1	Footer değişikliği
X-PS.311-01	Eğitim Verme Süreci	2. Yayın	1	Footer değişikliği
X-PR.311-01	Eğitim Prosedürü	2. Yayın	1	Footer değişikliği
X-FR.312-01	Eğitim Katılımcı Bilgi Formu	2. Yayın	1	Footer değişikliği
X-FR.313-01	Eğitim Katılımcı Listesi	2. Yayın	1	Footer değişikliği
X-FR.314-01	Eğitim Değerlendirme Anketi	2. Yayın	1	Footer değişikliği
X-FR.315-01	Eğitim Sertifikası	2. Yayın	1	Footer değişikliği
X-FR.316-01	Eğitim Katılımcı Değerlendirme Formu	2. Yayın	1	Footer değişikliği
X-FR.317-01	Kurumsal Eğitim Değerlendirme Raporu	2. Yayın	1	Footer değişikliği
X-FR.318-01	Dış Eğitim Sözleşmesi	2. Yayın	1	Footer değişikliği
X-FR.319-01	Eğitim Etkinlik Analizi	2. Yayın	1	Footer değişikliği
Danışmanlık				
X-PS.320-00	Danışmanlık Süreci	İlk Yayın	0	-
X-PP.320-00	Danışmanlık Proje Planı	İlk Yayın	0	-
Profesyonel Hizmetler				
X-PP.330-01	İş Planı	2. Yayın	1	Footer değişikliği
X-PS.330-01	Kurulum Süreci	2. Yayın	1	Footer değişikliği
X-PS.331-01	Satış Sonrası Destek Süreci	2. Yayın	1	Footer değişikliği, Genel Müşteri İstek Formu çıkarıldı.
X-PR.331-00	Satış Sonrası Destek Süreci Prosedürü	İlk Yayın	0	-
X-PS.332-01	Test Süreci	2. Yayın	1	Footer değişikliği
X-TA.333-02	Test Talimatı	3. Yayın	2	01-Mobil Satış Ürünü testiyle ilgili olarak, Kullanım Kılavuzu, Ekran Renk Kontrolü, Koruyucu Bant Kontrolü maddeleri eklendi.
X-TA.334-01	İş Planı Kullanma Talimatı	2. Yayın	1	02- Footer değişikliği
X-FR.335-02	Servis Formu	3. Yayın	2	1-Footer değişikliği 2- Tarih alanı eklendi, hazırlayan alanı değiştirildi.

Form: X-FR.008-01
Hazırlanmış Tarih:
Hazırlayan:
Onaylayan:

X-FR.336-01	Telefon Destek Formu	2. Yayın	1	Footer değişikliği
X-FR.337-01	PC Anywhere Destek Formu	2. Yayın	1	Footer değişikliği
X-FR.338-01	Arıza Takip Formu	2. Yayın	1	Footer değişikliği
X-FR.339-01	GT Analiz Soru Formu	2. Yayın	1	Footer değişikliği
X-FR.340-01	SM Analiz Soru Formu	2. Yayın	1	Footer değişikliği
X-FR.341-01	Ürün Teslim Formu	2. Yayın	1	Footer değişikliği
X-TA.335-01	Kullanım Kılavuzu Hazırlama Talimatı	2. Yayın	1	Footer değişikliği
Yazılım Geliştirme				
X-PS.360-01	Yazılım Bakım Süreci	2. Yayın	1	Footer değişikliği
X-PS.361-01	Yazılım Geliştirme Süreci	2. Yayın	1	Footer değişikliği
X-PS.362-01	Yazılım Güncelleme Süreci	2. Yayın	1	Footer değişikliği
X-TA.363-01	Kodlama Standartları	2. Yayın	1	Footer değişikliği
X-TA.364-01	Analiz Talimatı	2. Yayın	1	Footer değişikliği
X-TA.365-01	Tasarım Talimatı	2. Yayın	1	Footer değişikliği
X-TA.366-01	Değişiklikler Ve Versiyonlama Talimatı	2. Yayın	1	Footer değişikliği
X-FR.365-01	Tasarım Raporu	2. Yayın	1	Footer değişikliği
X-FR.364-01	Analiz Raporu	2. Yayın	1	Footer değişikliği
4-Pazarlama				
				Footer değişikliği, faaliyet açıklamaları değiştirildi, referans ol. proje planı Etkinlik Sonuç Raporu, Süreç Performans Analiz Formu eklendi, Müşteri Bilgi Formu değiştirildi.
X-PS.400-01	Kurumsal İletişim Süreci	2. Yayın	1	
X-PP.400-00	Kurumsal İletişim Süreci Proje Planı	İlk Yayın	0	-
5-Müşteriler				
6-Satış				
				Footer değişikliği, prosedür eklendi, Demo İstek Formu, Genel Müşteri İstek Formu çıkarıldı, Müşteri Durum İzleme Formu eklendi.
X-PS.600-01	Satış Süreci	2. Yayın	1	
X-PR.600-00	Satış Prosedürü	İlk Yayın	0	-
X-TA.601-01	Demo Talimatı	2. Yayın	1	Footer değişikliği
				Footer değişikliği, Daha detaylı bilgi alınabilecek başlıklar eklendi.
X-FR.603-01	Müşteri Bilgi Formu	2. Yayın	1	
X-FR.604-01	Bakım Sözleşmesi	2. Yayın	1	Footer değişikliği
				Footer değişikliği, onay alanı yer almayan ön bilgi içeren teklif haline dönüştürüldü.
X-FR.605-01	SM Teklif	2. Yayın	1	
				Footer değişikliği, Her ürün için aynı teklif kullanılacak şekle dönüştürüldü.
X-FR.606-01	Teklif	2. Yayın	1	
X-FR.607-01	Satış Sözleşmesi	2. Yayın	1	Footer değişikliği
X-FR.608-01	Satış Bilgi Formu	2. Yayın	1	Footer değişikliği
X-FR.609-01	Proforma Fatura	2. Yayın	1	Footer değişikliği
X-FR.610-01	Fiyat Listesi	İlk Yayın	0	-
7-Çözüm Ortakları				
Satın Alma				
X-PS.700-01	Satın Alma Süreci	2. Yayın	1	Footer değişikliği
X-TA.701-01	Ürün Girdi Şartnamesi	2. Yayın	1	Footer değişikliği
X-TA.702-01	Hizmet Girdi Şartnamesi	2. Yayın	1	Footer değişikliği
X-TA.703-01	Tedarikçi Değerlendirme Talimatı	2. Yayın	1	Footer değişikliği
X-FR.704-01	Malzeme İhtiyaç Listesi	2. Yayın	1	Footer değişikliği
X-FR.705-01	Sipariş Formu	2. Yayın	1	Footer değişikliği
X-FR.706-01	Tedarikçi Değerlendirme Raporu	2. Yayın	1	Footer değişikliği
X-FR.707-01	Sipariş İzleme Formu	2. Yayın	1	Footer değişikliği
X-FR.708-01	Onaylı Tedarikçi Listesi	2. Yayın	1	Footer değişikliği
X-FR.709-01	Aday Tedarikçi Listesi	2. Yayın	1	Footer değişikliği
X-FR.710-01	Çıkarılmış Tedarikçi Listesi	2. Yayın	1	Footer değişikliği

ÇAPRAZ REFERANS LİSTE

DOKÜMANLAR	STANDART MADDE
X-TA.010-01 (Süreç Akışı Hazırlama Talimatı)	4.1
X-EK.001-01 (Kalite El Kitabı)	4.2.2
X-TA.011-01 (Doküman Kodlama Talimatı)	4.2.3
X-PR.002-01 (Dokümanların Kontrolü Prosedürü)	4.2.3
X-TA.363-01 (Kodlama Standartları)	4.2.3
X-TA.012-01 (Yedekleme Talimatı)	4.2.4
X-PR.003-01 (Kayıtların Kontrolü Prosedürü)	4.2.4
X-PS.150-01 (Risk Yönetimi Süreci)	5
X-PS.200-01 (İnsan Kaynakları Süreci)	6.2
X-TA.211-01 (İşe Alma Talimatı)	6.2.1
X-PS.110-01 (Müşteri Odaklılık Süreci)	5.2
X-PS.120-01 (Kalite Planlama Süreci)	5.4
X-EK.201-01 (Organizasyon El Kitabı)	5.5.1
X-PS.140-01 (YGG Süreci)	5.6
X-TA.334-01 (İş Planı Kullanma Talimatı)	7.1
X-TA.335-01 (Kullanım Kılavuzu Hazırlama Talimatı)	7.1
X-TA.601-01 (Demo Talimatı)	7.1
X-PS.600-01 (Satış Süreci)	7.2
X-PS.331-01 (Satış Sonrası Destek Süreci)	7.2.3
X-TA.364-01 (Analiz Talimatı)	7.3.1
X-TA.365-01 (Tasarım Talimatı)	7.3.1
X-PS.332-01 (Test Süreci)	7.3.5
X-TA.333-02 (Test Talimatı)	7.3.5
X-TA.366-01 (Değişiklikler Ve Versiyonlama Talimatı)	7.3.7
X-PS.700-01 (Satın Alma Süreci)	7.4.1
X-TA.703-01 (Tedarikçi Değerlendirme Talimatı)	7.4.1

Form: X-FR.010-01

Hazırlanıldığı Tarih:

Hazırlayan:

Onaylayan:

Sayfa: 1/2
Dosya Adı: X-FR.010-01.doc

ÇAPRAZ REFERANS LİSTE

X-TA.701-01 (Ürün Girdi Şartnamesi)	7.4.2
X-TA.702-01 (Hizmet Girdi Şartnamesi)	7.4.2
X-PR.311-01 (Eğitim Prosedürü)	7.5
X-PS.311-01 (Eğitim Verme Süreci)	7.5
X-PS.320-00 (Danışmanlık Süreci)	7.5
X-PS.330-01 (Kurulum Süreci)	7.5
X-PS.360-01 (Yazılım Bakım Süreci)	7.5
X-PS.361-01 (Yazılım Geliştirme Süreci)	7.5
X-PS.362-01 (Yazılım Güncelleme Süreci)	7.5
X-PS.400-01 (Kurumsal İletişim Süreci)	7.5
X-PS.130-01 (Müşteri Memnuniyeti Süreci)	8.2.1
X-PS.190-01 (Süreç Ürün Performans Değerlendirme)	8.2
X-PS.180-01 (İç Tetkik Süreci)	8.2.2
X-PR.001-01 (Uygunsuz Ürün/Hizmet Kontrol Prosedürü)	8.3
X-PS.160-01 (Veri Analiz Süreci)	8.4
X-TA.160-01 (Veri Analiz Talimatı)	8.4
X-PS.170-01 (Düzeltilici Faaliyet Süreci)	8.5.2
X-PS.171-01 (Önleyici Faaliyet Süreci)	8.5.3

ETKİNLİK SONUÇ RAPORU

TARİH:	KONU:
AMAÇ:	
YAPILAN ÇALIŞMALAR:	
AÇIKLAMA:	
SONUÇ:	
AKTİVİTEYİ GERÇEKLEŞTİREN (Ad, Soyad, Ünvan)	

MÜŞTERİ DURUM İZLEME FORMU

Tarih:	X Yetkilisi: (Ad, Soyad, Ünvan)
Firma Adı Ve Yetkilisi:	Ürün Adı:
Görüşme Metni:	
İş İsteği:	
Sorumlu Birim\Kişi:	Kod:
Alınan Karar:	Sonuç:

Not: Bu form verilen kod numarasıyla kaydedilmelidir.

SÜREÇLER TABLOSU

Süreçler	Süreç Sahibi	Sorumlular	Girdiler/Geldiği Süreç	Çıktılar/Gittiği Süreç	Müşteri Şartları	Performans Kriterleri	Kayıtlar	Kaynaklar	Referans Dokümanlar
KALİTE PLANLAMA	Genel Müdür	*Süreç Sahipleri *KYT *GM	*Stratejik Hedefler/ Yön. Sorumluluğu *YGG Raporu/Yön. Sorumluluğu Ek kaynak ihtiyacı/Yön. Sorumluluğu *Müşteri Beklentilerini Değerlendirme Sonuçları/ Müşteri Odaklılık *Ürün/Süreç Performansı ile ilgili V.A.R./Veri Analizi *İlgili Tarafların tatmini için V.A.R. / Veri Analizi *Risk Tablosu/Risk Yönetimi *YGG Raporundaki yasa ve mevzuatlarla ilgili gözden geçirme sonuçları / Yönetimin Sorumluluğu *Revizyon Talep Formu / İzleme ve Ölçme *Dokümantasyon Değişiklik İstekleri / İzleme ve Ölçme	*Kalite Hedefleri Tablosu/ Yönetim Sorumluluğu *Süreç Dokümantasyonu / Yön.Sorumluluğu *Destek Doküman ve Prosedürler –Talimatlar / Yön.Sorumluluğu *Destek Doküman ve Prosedürler / İzleme ve Ölçme	*Belirlenen Hedeflerin Güncelliği	*Ulaşılabilen Hedef Sayısı *Dokümantasyonun Gözden Geçirilme Sistematiği *Tüm Verilerin Sağlanması	*Kalite Hedefleri Tablosu	*Süreç Sahipleri *KYT	Tüm KYS Dokümanı

Süreçler	Süreç Sahibi	Sorumlular	Girdiler/Geldiği Süreç	Çıktılar/Gittiği Süreç	Müşteri Şartları	Performans Kriterleri	Kayıtlar	Kaynaklar	Referans Dokümanlar

Form: X-FR.013-01

Hazırlanıldığı Tarih:

Hazırlayan:

Onaylayan:

Sayfa: 1/21

Dosya Adı: X-FR.013-01.doc

SÜREÇLER TABLOSU

MÜŞTERİ ODAKLILIK	Genel Müdür	*KYT *Genel Müdür *Çalışanlar	*Müşteri Memnuniyeti Veri Analiz Raporu / Veri Analizi *Sözleşme, Teklif/Satış Süreci *Müşteri Dosyaları *Tedarikçi Listesi *Sektör Yayınları Listesi/Müşteri Memnuniyeti	*Müşteri Beklentileri Değerlendirme Sonuçları/Kalite Planlama Süreci, YGG, <u>Çalışanlar</u> *SWOT Analiz Formu/YGG *Anketler ve Diğer Ölçüm Talepleri / Müşteri Memnuniyeti *Rakip Analiz Formu, Ürün Hizmet Karak./YGG *Stratejik Hedefler Ve Planlar Tablosu/YGG	*Müşteri beklentileri ile ilgili değerlendirmeler , *Rakip analiz tablosunun güncellenme sıklığı	*Sürecin Sistematiği *Süreç Müşterisinin İhtiyaçlarını Karşılama Durumu	*Müşteri Beklentileri Değerlendirme Sonuçları *SWOT Analiz Formu *Stratejik Hedefler Ve Planlar Tablosu *Rakip Analiz Formu	*KYT *Süreç Sahipleri	*SWOT Analizi Formu *Müşteri Odaklılık *İç Müşteri Listesi *Müşteri Programı, Müşteri Dosyaları *İzleme ve Ölçme Süreçleri *Kalite Planlama Süreci

Süreçler	Süreç Sahibi	Sorumlular	Girdiler/Geldiği Süreç	Çıktılar/Gittiği Süreç	Müşteri Şartları	Performans Kriterleri	Kayıtlar	Kaynaklar	Referans Dokümanlar

Form: X-FR.013-01

Hazırlanıldığı Tarih:

Hazırlayan:

Onaylayan:

Sayfa: 2/21

Dosya Adı: X-FR.013-01.doc

SÜREÇLER TABLOSU

RİSK YÖNETİMİ	KYT	*Süreç Sahipleri *KYT	Gerekli Veriler, Veri Analiz Raporları / Veri Analizi	DÖF Talebi/ DÖF Riskler/Kalite Planlama	*Önleyici faaliyet dokümanlarında risk tanımının belirtilmesi *Ürün gerçekleştirme Risklerinin belirlenmiş olması	*Belirlenen süreç riskleri için açılan önleyici faaliyetlerin dönemsel tamamlanma oranı *Risklerle ilgili gerçekleştirilen düzeltici faaliyet sayısı *Gerçekleşen risk sayısı	Risk Tablosu	*Süreç sahipleri *KYT	Risk Tablosu

Süreçler	Süreç Sahibi	Sorumlular	Girdiler/Geldiği Süreç	Çıktılar/Gittiği Süreç	Müşteri Şartları	Performans Kriterleri	Kayıtlar	Kaynaklar	Referans Dokümanlar

Form: X-FR.013-01

Hazırlandığı Tarih:

Hazırlayan:

Onaylayan:

Sayfa: 3/21

Dosya Adı: X-FR.013-01.doc

SÜREÇLER TABLOSU

İNSAN KAYNAKLARI	Genel Müdür	*Birim Yöneticileri *KYT *Muhasebe Yetkilisi	*Fax,E-mail, başvuru-cv/Aday Eğitim Talep Formu*/ <u>Çalışanlar</u>	*Çalışan Memnuniyeti Anketi/Müşteri Memnuniyeti *Gelir Performansı/Veri Analizi *Çalışan Eğitim Sözleşmesi/Eğitim Verme *Çalışma Süresi, Çalışma Süresi Performansı/Veri Analizi	*İç eğitimlerin eğitim raporu dokümanlarının kapsamlı hazırlanması	*Her kademede eşit oranda yaygın eğitim *Eğitimlerin etkinliği ve etkililiğinin ölçümü *Çalışan Memnuniyet Puanı	*İşe Başlatmak İçin Gerekli Belgeler *İş Başvuru Formu *Aday Görüşme Ve Değerlendirme Formu *Belirli Süreli İş Sözleşmesi *Kısmi Süreli İş Sözleşmesi *Demirbaş Zimmet Formu *Çalışan Yetkinlik Tablosu *İzin Talep Formu *Aylık Puantaj *İstifa Mektubu *Çalışma Belgesi *İbranameler *Çalışan Eğitimi Yıllık Plan Ve Gerçekleşme *Çalışan Bilgi Ve Eğitim Kartı *Deneme Süresi Bildirgesi *Araç Kilometre Tablosu	Sunum Ekipmanları , Yasa ve ilgili mevzuatlar,	*Süreç Dokümanları *Çalışan Yönetmeliği *Organizasyon El Kitabı *İnsan Kaynakları Proje Planı *Yasa ve ilgili mevzuatlar *İşe Alım Talimatı

Süreçler	Süreç Sahibi	Sorumlular	Girdiler/Geldiği Süreç	Çıktılar/Gittiği Süreç	Müşteri Şartları	Performans Kriterleri	Kayıtlar	Kaynaklar	Referans Dokümanlar

Form: X-FR.013-01

Hazırlandığı Tarih:

Hazırlayan:

Onaylayan:

Sayfa: 4/21

Dosya Adı: X-FR.013-01.doc

SÜREÇLER TABLOSU

YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRMESİ	Genel Müdür	*KYT *Çalışanlar	*İç Tetkik Raporları/Yönetim Sorumluluğu *Süreç Dok., Destek Dok. Ve Prosedürler/ Kalite Planlama *Kalite Hedefleri Tablosu/ Kalite Planlama *Kapatılmayan veya bekletilen DÖF'ler/ DÖF *İç Tetkik Raporları/İç Tetkik *SWOT Analiz Raporu,Stratejik Hedefler, Ürün Hizm Karak./ Müşteri Odaklılık *Risk Tablosu/ Risk Yönetimi *V.A.R./ Veri Analizi *Tedarikçi Performans/ Satın Alma *Rakip Analiz Tablosu/ Müşteri Odaklılık	*İhtiyaç ve Hedefler/ Kalite Planlama *YGG Raporu / DÖF *YGG Raporu / Satın Alma *YGG Raporu / İzleme ve Ölçme *YGG Raporu / Kalite Planlama *Rakip Analiz Tablosu / İzleme ve Ölçme	*Her YGG Toplantısı öncesi yönetimin KYS Dokümanlarını gözden geçirmesi *Hedeflerin ölçülebilir olması ve termine bağlı olarak onaylanması *Tarafların memnuniyeti için iyileştirme planlarına çalışanların da alınması	*Belirli katılımcılara tam katılım oranı *Termine uygun yapılması *Gündem maddelerinin tamamının görüşülme oranı *Alınan kararların sonuçlanma oranı	*Toplantı Tutanağı *Performans Raporu	*Birim Yöneticileri *Toplantı Odası *Kalite Planlama Süreci *Gerektiğinde diğer çalışanlar.	*İlgili Yasa ve Mevzuatlar *Süreç Dokümanları *Talimatlar

Süreçler	Süreç Sahibi	Sorumlular	Girdiler/Geldiği Süreç	Çıktılar/Gittiği Süreç	Müşteri Şartları	Performans Kriterleri	Kayıtlar	Kaynaklar	Referans Dokümanlar

Form: X-FR.013-01

Hazırlanıldığı Tarih:

Hazırlayan:

Onaylayan:

Sayfa: 5/21

Dosya Adı: X-FR.013-01.doc

SÜREÇLER TABLOSU

SATIŞ (KRİTİK SÜREÇ)	Genel Müdür Yardımcısı	*Satış Yetkilisi *Profesyonel Hizmetler Birim Yöneticisi *Uygulama Danışman *Kurumsal İletişim Yetkilisi	*Hedefler /Kalite Planlama *Donanım Teklifi / Satın Alma *Talep/ <u>Müşteri</u> *Teklifler/Satın Alma *Girdiler/Satın Alma *Servis Formu/Kurulum *Tel. Destek Fr., PC An.Destek Fr./Satış Sonrası Destek	*Ön Teklif/Veri Analizi *Teklif/Veri Analizi *Dış Eğitim Sözleşmesi/Veri Analizi, Eğitim Verme *Satış Sözleşmesi, Teklif/Kurulum, Veri Analizi *Bakım Sözleşmesi/ Veri Analizi *Fiyat İsteği/Satın Alma *Donanım Talebi/Satın Alma *Bildirim/ <u>Müşteri</u> *Aylık Satış Raporları/Veri Analizi *Fatura Bilgileri/ <u>Muhasebe</u> *İletişim Talebi/Kurumsal İletişim	*Teklife Ait Bilgilerin Eksiksiz Olarak Alınması *Sözleşme veya teklif Onayının Alınması	*Hedeflenen teklif adedine ulaşılabilme düzeyi *Hedeflenen sözleşme adedine ulaşılabilme düzeyi *Hedeflenen sunum adedine ulaşılabilme düzeyi *Müşteri gereksinimlerinin doğru analiz edilmesi *Demo talimatına uygunluk *Beklenmeyen aksaklıkların miktarı *Eğitimin zaman ve maliyet açısından doğru analiz edilmesi *Eğitim planlaması ve duyuruların etkililiği	*Satış Bilgi Formu *Proforma Fatura *Toplantı Tutanak Formu *Müşteri Programı *Müşteri Bilgi Formu	*Bilgisayarlar Ve Ek Donanımlar *Araçlar *Bilgi Ve Referans Kaynakları *Eğitilmiş Ve Deneyimli Çalışan *Zaman *Güvenilir Sistem Altyapısı *Demo Talimatı	*Kataloglar *İnternet *Broşürler *İç İletişim Araçları

Süreçler	Süreç Sahibi	Sorumlular	Girdiler/Geldiği Süreç	Çıktılar/Gittiği Süreç	Müşteri Şartları	Performans Kriterleri	Kayıtlar	Kaynaklar	Referans Dokümanlar

Form: X-FR.013-01

Hazırlanıldığı Tarih:

Hazırlayan:

Onaylayan:

Sayfa: 6/21

Dosya Adı: X-FR.013-01.doc

SÜREÇLER TABLOSU

SATIN ALMA	Genel Müdür Yardımcısı	*Destek Hizmetleri Birim Yöneticisi *Muhasebe Yetkilisi *Satış Yetkilisi	*Sözlü ve/veya yazılı Teklif Talebi/ Satış Talep/Çalışan *Arıza Takip , Ürün Teslim, Sip. İzleme Formları/ <u>Tedarikçi</u> *Eğitim Katılımcı Listesi/Eğitim Verme *Eğitim Katılımcı Değerlendirme Formu/Eğitim Verme *Talep/Kurumsal İletişim DÖFİ/DÖF	*Sipariş İzleme Formu/Veri Analizi *Ürün Teslim Formu/ <u>Tedarikçi</u> *Arıza Takip Formu/ <u>Tedarikçi</u>	*Müşteri talebinin eksiksiz alınması	*Müşteri gereksinimlerinin doğru analiz edilmesi *Girdi Şartnamesine uygun mal kabulü *Test Talimatına Uygun Mal Kabulü *Tedarikçi performanslarının n sağlıklı değerlendirilmesi *Depo koşullarının uygunluğu	*Malzeme İhtiyaç Listesi *Sipariş Formu *Sipariş İzleme Formu *Onaylı, Aday, Çıkarılmış Ted. Listeleri	*Bilgisayarlar Ve Ek Donanımlar *Araçlar *Bilgi Ve Referans Kaynakları *Eğitilmiş Ve Deneyimli Çalışan *Zaman *Güvenilir Sistem Altyapısı *Girdi Şartnameleri *Test Talimatı *Onaylı Tedarikçiler Listesi	*Satış Sözleşmesi *Ürün spesifikasyonları

Süreçler	Süreç Sahibi	Sorumlular	Girdiler/Geldiği Süreç	Çıktılar/Gittiği Süreç	Müşteri Şartları	Performans Kriterleri	Kayıtlar	Kaynaklar	Referans Dokümanlar

Form: X-FR.013-01

Hazırlanıldığı Tarih:

Hazırlayan:

Onaylayan:

Sayfa: 7/21

Dosya Adı: X-FR.013-01.doc

SÜREÇLER TABLOSU

YAZILIM GELİŞTİRME (KRİTİK SÜREÇ)	Genel Müdür Yardımcısı	*Yazılım Geliştirme Uzmanı *Yazılım Geliştirme Birim Yöneticisi *Yazılım Danışmanı *Uygulama Danışmanı	*Talep/Satış Sonrası Destek	*Tasarım Raporu/Satış Sonrası Destek *Modül/Test	*Müşteri Süreçlerine Uygun Analiz *Analize Uygun Tasarım	*Analiz çalışmasının doğruluğu *Tasarım Raporunun müşteri isteklerine uygunluğu *Görev dağılımının doğruluğu *Zaman planlamasının gerçekçiliği *Tasarım planında yapılan değişikliklerin sıklığı *Yazılım geliştirme talimat ve standartlarına uyulma düzeyi *Testler sırasında ortaya çıkan hataların miktarı	*Analiz Raporu *Tasarım raporu *İş Planı *Toplantı Tutanağı	*Yazılım Geliştirme İçin Ayrılan Bilgisayarlar Ve Ek Donanımlar *Yazılım geliştirme Araçları Ve Yardımcı Araçlar *Bilgi Ve Referans Kaynakları *Eğitilmiş Ve Deneyimli Çalışan *Zaman *Güvenilir Sistem Altyapısı *İzlenen Talimatlar	*İnternet *Programlama Dilleri İle İlgili Kitap ve Dokümanlar *Bilgisayar Ağları *Oracle Veri Tabanı Yönetimi İle İlgili Kitaplar *Teknik Eğitimler

Süreçler	Süreç Sahibi	Sorumlular	Girdiler/Geldiği Süreç	Çıktılar/Gittiği Süreç	Müşteri Şartları	Performans Kriterleri	Kayıtlar	Kaynaklar	Referans Dokümanlar

Form: X-FR.013-01

Hazırlanıldığı Tarih:

Hazırlayan:

Onaylayan:

Sayfa: 8/21

Dosya Adı: X-FR.013-01.doc

SÜREÇLER TABLOSU

YAZILIM GÜNCELLEME (KRİTİK SÜREÇ)	Genel MüdürYardımcısı	*Yazılım Danışmanı *Yazılım geliştirme Uzmanı *Yazılım Geliştirme Birim yöneticisi *Profesyonel Hizmetler Birimi	Bildirimler/Satış Sonrası Destek	*Analiz Raporu/Satış Sonrası Destek- Kurulum *Modül/Test	*Analizin eksik ve doğru yapılması	*Analiz çalışmasının doğruluğu *Görev dağılımının doğruluğu *Zaman planlamasının gerçekçiliği *Müşteri gereksinimlerinin doğru analiz edilmesi *Yazılım güncelleme *Talimat ve standartlarına uyulma düzeyi *Beklenmeyen aksaklıkların miktarı *Testler sırasında ortaya çıkan hataların miktarı	*Tasarım Raporu *İş Planı	*Bilgisayarlar ve Donanımlar *Yazılım Geliştirme Araçları ve Yardımcı Araçlar *Bilgi Ve *Referans Kaynakları *Eğitilmiş Ve Deneyimli Çalışan *Zaman *Güvenilir Sistem Altyapısı *İzlenen Talimatlar	*İnternet *Programlama Dilleri İle İlgili Kitap ve Dokümanlar *Bilgisayar Ağları *Oracle Veri Tabanı Yönetimi İle İlgili Kitaplar *Teknik Eğitimler
Süreçler	Süreç Sahibi	Sorumlular	Girdiler/Geldiği Süreç	Çıktılar/Gittiği Süreç	Müşteri Şartları	Performans Kriterleri	Kayıtlar	Kaynaklar	Referans Dokümanlar

Form: X-FR.013-01

Hazırlanıldığı Tarih:

Hazırlayan:

Onaylayan:

Sayfa: 9/21

Dosya Adı: X-FR.013-01.doc

SÜREÇLER TABLOSU

YAZILIM BAKIM (KRİTİK SÜREÇ)	Genel Müdür Yardımcısı	*Yazılım Geliştirme Birim Yöneticisi *Yazılım Geliştirme Uzmanı	*İş Planı/Test *İş Planı/Satış Sonrası Destek	*Hatalar/Veri Analizi *Modül/Test	Bildirilen hatanın iyi analiz edilmesi	*Hata Analizinin Doğruluğu *Görev dağılımının doğruluğu *Talimat ve standartlara uyulma düzeyi *Testler sırasında ortaya çıkan hataların miktarı *Hataların çözülme hızı	*İş Planı	*Bilgisayarlar ve *Donanımlar *Yazılım Geliştirme Araçları ve Yardımcı Araçlar *Bilgi Ve Referans Kaynakları *Eğitilmiş Ve Deneyimli Çalışan *Zaman *Güvenilir Sistem Altyapısı *İzlenen Talimatlar	*İnternet *Programlama Dilleri İle İlgili *Kitap ve Dokümanlar *Bilgisayar Ağları *Oracle Veri Tabanı Yönetimi İle İlgili Kitaplar *Teknik Eğitimler
Süreçler	Süreç Sahibi	Sorumlular	Girdiler/Geldiği Süreç	Çıktılar/Gittiği Süreç	Müşteri Şartları	Performans Kriterleri	Kayıtlar	Kaynaklar	Referans Dokümanlar

Form: X-FR.013-01

Hazırlanıldığı Tarih:

Hazırlayan:

Onaylayan:

Sayfa: 10/21

Dosya Adı: X-FR.013-01.doc

SÜREÇLER TABLOSU

SATIŞ SONRASI DESTEK (KRİTİK SÜREÇ)	*Genel Müdür Yardımcısı		*Profesyonel Hizmetler Birim Yöneticisi *Uygulama Danışmanı *Teknik Danışman	*Tasarım Raporu/Yazılım Geliştirme *Müşteri Durum İzleme Formu/Satış	*İş Planı/Yazılım Geliştirme, Yazılım Bakım, Yazılım Güncelleme *Pc Anywhere Destek Formu/Veri Analizi *Telefon Destek Formu/Veri Analizi *Servis Formu/Veri Analizi *Tasarım Raporu/Yazılım Geliştirme *İş Planı/Test	*Bildirim eksiksiz alınması *Bildirim doğru analiz edilmesi	*Görev dağılımının doğruluğu *Zaman planlamasının gerçekçiliği *Yazılımlarda ortaya çıkan hataların miktarı *Donanımlarda ortaya çıkan hataların miktarı	*Telefon Destek Formu *PC Anywhere Destek Formu *İş Planı *Servis Formu	Bilgisayarlar ve Donanımlar Araçlar ve Yardımcı Araçlar Bilgi Ve Referans Kaynakları Eğitimli Ve Deneyimli Çalışan Zaman Güvenilir Sistem Altyapısı İzlenen Talimatlar	İnternet Eğitimler
	Süreçler	Süreç Sahibi	Sorumlular	Girdiler/Geldiği Süreç	Çıktılar/Gittiği Süreç	Müşteri Şartları	Performans Kriterleri	Kayıtlar	Kaynaklar	Referans Dokümanlar

Form: X-FR.013-01

Hazırlandığı Tarih:

Hazırlayan:

Onaylayan:

Sayfa: 11/21

Dosya Adı: X-FR.013-01.doc

SÜREÇLER TABLOSU

KURULUM	Genel Müdür Yardımcısı	*Profesyonel Hizmetler Birim Yöneticisi *Uygulama Danışmanı *Teknik Danışman	*Satış Sözleşmesi, Teklif/Satış *Donanım, Yazılım/Test *Talep/Müşteri	*Servis Formu/Veri Analizi *Talep/Eğitim Verme	*Müşteri süreçlerine uygun data oluşturulması	*Zaman planlamasının gerçekçiliği *Müşteri gereksinimlerinin doğru analiz edilmesi *Yazılımlarda ortaya çıkan hataların miktarı *Analiz soru formlarının uyarılama dokümanına doğru çevrilmesi *Beklenmeyen aksaklıkların miktarı	*Analiz Raporu *GT407 Analiz Soru Formu *SM Analiz Soru Formu *Ürün Teslim Formu *Servis Formu Toplantı Tutanak Formu	*Bilgisayarlar ve Donanımlar *Araçlar ve Yardımcı Araçlar *Bilgi Ve Referans Kaynakları *Eğitimi Ve Deneyimli Çalışan *Zaman *Güvenilir Sistem Altyapısı	*İnternet *Sektörel Yayınlar Ve Kitaplar
Süreçler	Süreç Sahibi	Sorumlular	Girdiler/Geldiği Süreç	Çıktılar/Gittiği Süreç	Müşteri Şartları	Performans Kriterleri	Kayıtlar	Kaynaklar	Referans Dokümanlar

Form: X-FR.013-01

Hazırlanıldığı Tarih:

Hazırlayan:

Onaylayan:

Sayfa: 12/21

Dosya Adı: X-FR.013-01.doc

SÜREÇLER TABLOSU

TEST	Genel Müdür Yardımcısı	*Profesyonel Hizmetler Birim Yöneticisi *Uygulama Danışmanı *Teknik Danışman	*Otm Bildirim, mail yoluyla talep/Yazılım Geliştirme Süreçleri *Çanta seti, El Bilgisayarı /Satın Alma *Arıza Takip Formu/Tedarikçi	*Yazılım, Donanım/Kurulum *İş Planı/Yazılım Bakım *İş Planı/Veri Analizi *Arıza Takip Formu/Tedarikçi Sonuçlar/Müşteri	Test sonuçlarının bildirimi	*Görev dağılımının doğruluğu *Zaman planlamasının gerçekçiliği *Müşteri gereksinimlerinin doğru analiz edilmesi İş Planı *Donanımlarda ortaya çıkan hataların miktarı *Yazılımlarda ortaya çıkan hataların miktarı *Talimat ve standartlara uyulma düzeyi *Beklenmeyen aksaklıkların miktarı *Testler sırasında ortaya çıkan hataların miktarı	*İş Planı	*Bilgisayarlar ve Donanımlar *Araçlar ve Yardımcı Araçlar *Bilgi Ve Referans Kaynakları *Eğitilmiş Ve Deneyimli Çalışan *Zaman *Güvenilir *Sistem Altyapısı *Talimatlar	*Ürün Spesifikasyonları *Donanım Kullanım Kılavuzları
Süreçler	Süreç Sahibi	Sorumlular	Girdiler/Geldiği Süreç	Çıktılar/Gittiği Süreç	Müşteri Şartları	Performans Kriterleri	Kayıtlar	Kaynaklar	Referans Dokümanlar

Form: X-FR.013-01

Hazırlanıldığı Tarih:

Hazırlayan:

Onaylayan:

Sayfa: 13/21

Dosya Adı: X-FR.013-01.doc

SÜREÇLER TABLOSU

EĞİTİM VERME	Kurumsal İletişim Yetkilisi		*Kurumsal İletişim Yetkilisi *Eğitim ve Danışmanlık Hizmet Yetkilisi *Muhasebe Yetkilisi *Eğitimci *Ofis Bakım Elemanı	*Çalışan Eğitimi Sözleşmesi/İnsan Kaynakları *Çalışan Eğitimi Ve Gerçekleşme/İnsan Kaynakları *Eğitim Planı/İnsan Kaynakları *Dış Eğitim Sözleşmesi/Satış Alma *Gider, fatura/Satın Alma *Talep/Kurulum	*Süreç Performans Analiz Raporu/veri Analizi *Eğitim Etkinlik Analizi/Veri Analizi *DÖFİ/DÖF *Talep/Satın Alma *Eğitim Etkinlik Sonuçları/İnsan Kaynakları	*Müşteri beklentilerine uygun eğitim verilmesi	*Katılımcı sayısına ulaşma oranı *Katılımcının memnuniyet puanı *Katılımcı başarı puanı *Eğitim maliyetinin ciroya oranı *Düzeltilici Faaliyet Sayısı *Düzeltilici Faaliyet Kapatma Oranı *Eğitimin Etkinliği Puanı *Önleyici Faaliyet Sayısı *Önleyici faaliyet Kapatma Oranı	*Kar Zarar Raporu *Süreç Performans Analiz Raporu *Çalışan Eğitim Sözleşmesi *Dış Eğitim Sözleşmesi *Eğitim değerlendirme Anketi *Eğitim Sertifikası *Eğitim Katılımcı değerlendirme Formu *Kurumsal Eğitim Değerlendirme Anketi *Fatura, Tahsilat Makbuzu *Eğt.Kat.Bilgi Formu *Eğitim Katılımcı Listesi	*Süreç Sorumluları *Ofis Araçları *Haberleşme Araçları *Eğitim Prosedürü	İlgili yasa ve mevzuatlar
	Süreçler	Süreç Sahibi	Sorumlular	Girdiler/Geldiği Süreç	Çıktılar/Gittiği Süreç	Müşteri Şartları	Performans Kriterleri	Kayıtlar	Kaynaklar	Referans Dokümanlar

Form: X-FR.013-01

Hazırlanıldığı Tarih:

Hazırlayan:

Onaylayan:

Sayfa: 14/21

Dosya Adı: X-FR.013-01.doc

SÜREÇLER TABLOSU

KURUMSAL İLETİŞİM	Genel Müdür Yardımcısı	Kurumsal İletişim Yetkilisi	*DÖF/ DÖF *Talep/ Müşteri *Talep/ Müşteri Memnuniyeti *Talep/ Satış *Hedefler / Kalite Planlama *Girdiler/Satın Alma	*Müşteri Bilgi Formu/ Veri Analizi *Talep/Satın Alma *Süreç Performans Analiz Raporu/Veri Analizi *DÖF/DÖF	Taleplerin yerine getirilmesi	*Ulaşılan firma sayısı *Pazar Araştırma adedi *Tanıtım faaliyetlerini n başarı oranı	*Etkinlik Sonuç Raporu *Müşteri Bilgi Formu *Toplantı Tutanağı	*Bilgisayarlar ve Donanımlar *Araçlar ve Yardımcı Araçlar *Bilgi Ve Referans Kaynakları *Eğitilmiş Ve Deneyimli Çalışan *Zaman *Güvenilir Sistem Altyapısı *Talimatlar *Müşteri Programı	*Kataloglar

Süreçler	Süreç Sahibi	Sorumlular	Girdiler/Geldiği Süreç	Çıktılar/Gittiği Süreç	Müşteri Şartları	Performans Kriterleri	Kayıtlar	Kaynaklar	Referans Dokümanlar

Form: X-FR.013-01

Hazırlanıldığı Tarih:

Hazırlayan:

Onaylayan:

Sayfa: 15/21

Dosya Adı: X-FR.013-01.doc

SÜREÇLER TABLOSU

VERİ ANALİZİ	KYT	KYT *Süreç Sahipleri	*Çalışan ve Müşteri Memnuniyeti Anket Sonuçları/Müşteri Memnuniyeti *Ölçüm, Kontrol/ Süreç Ürün Performans Değerlendirme *Tedarikçi Performans Sonuçları/Satın Alma *Hedef Ölçüm Sonuçları, Uygunsuzluklar/İzleme ve Ölçme *DÖFİ/DÖF *Ölçüm, Kontrol/Ürün Gerçekleştirme *Eğitim Planı/İnsan Kaynakları	*Ürün-Süreç Per. İle İlgili Veri A. R./Kalite Planlama *Tüm V.A.R./Yönetimin Gözden Geçirmesi *İç-Dış müşteri Memnuniyeti V.A.R./Müşteri Odaklılık *Veri Analiz Sonuçları, Gerekli veriler/Risk Yönetimi	*Gerekli verilerin ilgili formalara kaydedilmiş olması *Veri Analiz talimatına uygunluk	Veri Analizlerinin talimatta belirtilen periyotta yapılması	*Veri Analiz Raporları *Toplantı Tutanak Formları	*Süreç sorumluları *Veri Analiz Talimatı *Ofis araçları	Veri Analizi Talimatı
Süreçler	Süreç Sahibi	Sorumlular	Girdiler/Geldiği Süreç	Çıktılar/Gittiği Süreç	Müşteri Şartları	Performans Kriterleri	Kayıtlar	Kaynaklar	Referans Dokümanlar

Form: X-FR.013-01

Hazırlanıldığı Tarih:

Hazırlayan:

Onaylayan:

Sayfa: 16/21

Dosya Adı: X-FR.013-01.doc

SÜREÇLER TABLOSU

MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ	KYT	*GM *KYT *Süreç Sahipleri *KİY *İlgili Birimler	*DÖFİ Sonuçları/DÖF *Rakip Analiz Tablosu/ Müşteri Odaklılık *Anketler ve Diğer Ölçüm Talepleri/ Müşteri Odaklılık	*DÖFİ Talebi/ DÖF *Anket Sonuçları/ Veri Analizi *Sektör Yayınları Listesi/ Müşteri Odaklılık	*Müşteri şikayet ve taleplerinin ilgili forma kaydedilmesi *Müşteri ve çalışan anketlerinin yapılması	*Müşteri taleplerine müdahale oranı *Anketlerin öngörülen periyotlarda yapılma oranı	*Anketler *Mailler *Müşteri Durum İzleme Formu	*Süreç Sorumluları	*Müşteri Memnuniyeti Anketi *Çalışan Memnuniyeti Anketi

Süreçler	Süreç Sahibi	Sorumlular	Girdiler/Geldiği Süreç	Çıktılar/Gittiği Süreç	Müşteri Şartları	Performans Kriterleri	Kayıtlar	Kaynaklar	Referans Dokümanlar

Form: X-FR.013-01

Hazırlanıldığı Tarih:

Hazırlayan:

Onaylayan:

Sayfa: 17/21

Dosya Adı: X-FR.013-01.doc

SÜREÇLER TABLOSU

İÇ TETKİK	KYT	*KYT *Denetçiler *GM	*İç Denetim Talebi / Yön.Sorumluluğu *Süreç Dokümantasyonu, *Destek Dok. ve Prosedürler / Kalite Planlama *İlgili DÖF'ler/DÖF	*DÖF Talepleri / DÖF *Denetim Raporu / Yön.Sorumluluğu *Dok.Değişiklik İstekleri / Kalite Planlama	*İç Denetim ve DÖF taleplerinin ilgili süreçler tarafından belirlenmiş olması	*İç Denetim planlarındaki süreye uygunluk durumu *DÖF'lerin kapatılma oranı	*Yıllık Denetim Planı *Denetçi Listesi *Denetim Detay Planı *Soru Listeleri	*Süreç Sorumluları *İç İletişim Araçları *Ofis Araçları	DÖF Takip Formu Soru Listeleri

Süreçler	Süreç Sahibi	Sorumlular	Girdiler/Geldiği Süreç	Çıktılar/Gittiği Süreç	Müşteri Şartları	Performans Kriterleri	Kayıtlar	Kaynaklar	Referans Dokümanlar

Form: X-FR.013-01

Hazırlanıldığı Tarih:

Hazırlayan:

Onaylayan:

Sayfa: 18/21

Dosya Adı: X-FR.013-01.doc

SÜREÇLER TABLOSU

ÖNLEYİCİ FAALİYET	KYT	*KYT Birim Yöneticileri *Süreç Sorumluları *GM, GMY *Talep Edilen Birim Yöneticisi	*ÖFİ Talebi / Risk Yönetimi *Müşteri Önerileri ile ilgili OFİ Talepleri / İzleme ve Ölçme *Münferit ÖFİ Talepleri / Çalışanlar *V.A.R. / Veri Analizi	*OFİ / Yönetim Gözden Geçirme *DÖF Takip Formu / Veri Analizi, Yön.Sorumluluğu ÖFİ Sonuçları / İzleme ve Ölçme Rakip Analizi, SWOT ile ilgili ÖFİ talepleri / Yön.Sorumluluğu	*İlgili süreçlerden ÖFİ taleplerinin alınması	*Önleyici faaliyetlerin gerçekleşme oranı *ÖFİ Taleplerinin bölüm bazında oranı	*DÖF İsteği Formu *DÖFİ İzleme Formu	*Süreç Sorumluları *İç İletişim Araçları *Ofis Araçları	Risk Tablosu

Süreçler	Süreç Sahibi	Sorumlular	Girdiler/Geldiği Süreç	Çıktılar/Gittiği Süreç	Müşteri Şartları	Performans Kriterleri	Kayıtlar	Kaynaklar	Referans Dokümanlar

Form: X-FR.013-01

Hazırlanıldığı Tarih:

Hazırlayan:

Onaylayan:

Sayfa: 19/21

Dosya Adı: X-FR.013-01.doc

SÜREÇLER TABLOSU

DÜZELTİCİ FAALİYET	KYT	*KYT Birim Yöneticileri *Süreç Sorumluları *GM, GMY *Talep Edilen Birim Yöneticisi	*Rakip Analizi, SWOT ile ilgili ÖFİ talepleri / Yön.Sorumluluğu *DÖFİ Talebi / Risk Yönetimi *Müşteri Önerileri ile ilgili DOFİ Talepleri / İzleme ve Ölçme *Münferit DÖFİ Talepleri / Çalışanlar *Yinelenen Uygunsuzluklar / Uygunsuzlukların Kontrolü *V.A.R. / Veri Analizi	*DÖF Takip Formu / Veri Analizi, Yön.Sorumluluğu *DÖFİ Sonuçları / İzleme ve Ölçme *Kapatılmayan DÖFİ'ler / Yön.Sorumluluğu	İlgili süreçlerden ÖFİ taleplerinin alınması	*Düzeltilici faaliyetlerin gerçekleşme oranı *Düzeltilici Faaliyet Taleplerinin bölüm bazında oranı	*DÖF İsteği Formu *DÖFİ İzleme Formu	*Süreç Sorumluları *İç İletişim Araçları *Ofis Araçları	*Süreç Dokümanları *SWOT Analiz formu *Memnuniyet Anketleri *Rakip Analizi Tablosu İç Tetkik Raporları

Süreçler	Süreç Sahibi	Sorumlular	Girdiler/Geldiği Süreç	Çıktılar/Gittiği Süreç	Müşteri Şartları	Performans Kriterleri	Kayıtlar	Kaynaklar	Referans Dokümanlar

Form: X-FR.013-01

Hazırlandığı Tarih:

Hazırlayan:

Onaylayan:

Sayfa: 20/21

Dosya Adı: X-FR.013-01.doc

SÜREÇLER TABLOSU

SÜREÇ ÜRÜN PERFORMANS İZLEME	KYT	*KYT *Süreç Sahipleri	-	*Ölçüm ve Kontrol Tabloları/Veri Analizi *Revizyon Talep Formu/Kalite Planlama *Doküman Değişiklik İstekleri/Kalite Planlama *Ölçüm Sonuçları/Veri Analizi	Müşteri beklentilerine uygun ölçüm ve kontrol noktaları belirlemek.	Ölçüm kontrol sonuçlarla ilgili analizin doğruluğu		Ölçüm Kontrol Tabloları	Ölçüm Kontrol Tabloları

Form: X-FR.013-01

Hazırlanıldığı Tarih:

Hazırlayan:

Onaylayan:

Sayfa: 21/21

Dosya Adı: X-FR.013-01.doc

STRATJİK HEDEFLER

STRATEJİK HEDEFLER

1. Performans Yönetimine Gececeğiz
2. Nakit Akışını Güçlendireceğiz
3. Çalışan Sadakatını Arttıracacağız
4. Pazarlama Ağını Genişleteceğiz
5. KOBİ'lere Yöneleceğiz
6. Ürün Kapsamımızı Genişleteceğiz

STRATEJİK PLANLAR

1. Performans Yönetimine Geçmek

Performans Kriterlerinin Belirlenmesi

Bireysel Hedeflerin Saptanması

Pilot Uygulama

Hedeflere Ulaşmayı İzleme

Hedef gerçekleşmesi %80'in altında olan hedefler için Kök-Neden Analizi yapma

DÖF kararlarını alıp, uygulamaya geçirme

Performans değerlendirme sistemine geçiş

2. Nakit Akışını Güçlendireceğiz

Peşin Ödemeyi teşvik edeceğiz

Çekle Ödemeyi Teşvik Edeceğiz

Kredi Kartıyla Ödeme Olanağı Getireceğiz

Bankalarla Anlaşıp Tüketici Kredisi Kullandıracacağız

3. Çalışan Sadakatını Arttıracacağız

Çalışan Eğitimlerini Arttıracacağız

Hedef Belirleme Eğitimi Vereceğiz

Etkili İletişim Eğitimi Vereceğiz

Ürün Eğitimi Vereceğiz

Yeni Teknolojileri Kullanma Olanağı Sağlayacağız

Donanımlarını Yenileyeceğiz

Yeni Yazılımları Kullanma Olanağı Sağlayacağız

Isınma Sorunlarını Gidereceğiz

Çalışan Motivasyonunu Arttıracacağız

Prim Sistemini Yeniden Yapılandıracağız

Öğlen Yemeklerinin Kalitesini Arttıracacağız

Yoğun Çalışma Sonrası İzin Kullandıracacağız

Sosyal Aktivitelerimizi arttıracacağız

Spor Aktiviteleri Düzenleyeceğiz

Çalışanların STK'larda Çalışmasını Destekleyeceğiz

Çalışan Eğitimlerini yeniden yapılandıracağız

Yönetim Becerileri

Sorun Çözme Becerileri

4. Pazarlama Ağını Genişleteceğiz

Taraftar Müşteri Kanalını Açaacağız

Bahçeşehir'de Oturan İşverenlerle İlişkimizi Genişleteceğiz

KOSGEB Birimlerinde Toplu Tanıtım Yapacağız

5. KOBİ'lere Yöneleceğiz

SM GT'yi Yeniden Yapılandırarak KOBİ'lere Satışı Arttıracacağız

KOSGEB Destekli Satışlarımızı Arttıracacağız

KOSGEB Danışman Envanterine Gireceğiz

KOSGEB Eğitimci Envanterine Gireceğiz

Yazılım Değişikliklerini WEB'den dağıtacağız

WEB Sitemizden 24 saat destek vereceğiz

Donanım Bakım Sürecini Yeniden Yapılandıracağız

Hata Oranımızı Düşüreceğiz

Teslim Süremizi kısaltacağız

Kullanıcı Eğitimlerini Yeniden Yapılandıracağız

SM BO

SM MO

GT

6. Ürün Kapsamımızı Genişleteceğiz

Rakip ürünlerin üstün özelliklerini SM BO'ya aktaracağız

SM BO'ya muhasebe modülünü ekleyeceğiz

Sürekli satılabilir bir ürün ya da hizmet geliştireceğiz

BAŞLANGIÇ

BİTİŞ

ORACLE ile Tanzim Teşhir Yazılımı Geliştireceğiz

Konu :

Tarih :

Katılanlar :

STRENGHT (Güçlü Yanlarımız)	WEAKNESSES (Zayıf Yanlarımız)
1 2 3 4 5 6 7 8 9	
OPPORTUNITIES (Fırsatlarımız)	THREADS (Tehditlerimiz)
1 2 3 4 5 6 7 8 9	

ÜRÜN/HİZMET KARAKTERİSTİKLERİ

Yazılım Ürünleri

- Hatasız olması (minumum hata)
- Kolay kullanılması
- Hızlı çalışması
- Yeni teknolojilere uygun olması
- Veri arşivleme özelliğinin olması
- Müşteri tarafından tanımlanabilen ve kullanılabilen alanların olması
- Sağlık koşullarına (özellikle göz sağlığına) uygun olması
- Güvenilir olması

Araç Setlerimiz

- Şarj süresinin uzun olması
- Hafif olması

Hizmetlerimiz

- Hizmet ağımızın yaygın olması
- Nitelik ve nicelik açısından yeterli elemanlarla hizmet vermemiz,
- Çalışanlarımızın
 - Güleryüzlü
 - Kolay ulaşılabilir
 - Sorunları anlayabilen ve hızla çözüm üretebilen
 - Talepler hakkında olumlu ya da olumsuz hızlı yanıt veren
 - Etik değerlere sahip
 - Güvenilir
- olması
- Fiyatlarımızın uygun olması

RAKİP ANALİZİ TABLOSU

Ait Olduğu Yıl :

ÜRÜN

FİRMALAR	Ürün Çeşitliliği	Satış Sonrası Destek	Bayilik	Fiyat	Finansman	Yazılım Teknolojileri	Donanım Ve İletişim Tek.	Pazarlama Gücü	Satış Gücü	Çalışan-Şube Sayıları	Pazar Payı	Referans	Uluslararası Pazar Payı

DEĞERLENDİRME : 1-2 ZAYIF

3 ORTA

4-5 GÜÇLÜ

Form: X-FR.111-01

Hazırlandığı Tarih:

Hazırlayan:

Onaylayan:

Sayfa: 1/1

Dosya Adı: X-FR.113-01.doc

Kalite Hedefleri Tablosu

Süreç	Performans Kriteri	Ölçüm Periyodu	Bir Önceki Dönem Değeri	HEDEF Değer Tür	DÖNEM Başlama Bitiş	SORUMLU	GERÇEK LEŞME Oran	Bir Önceki Döneme Göre Sapma	Eğitim İhtiyacı	Ek Kaynak İhtiyacı	Referans Döküman
YÖNETİM GRUBU											
5 YÖNETİM SORUMLULUĞU (ISO 5. Madde)											
1 Kalite Planlama Süreci						Genel Müdür					
1 Hedeflere Ulaşma Oranı											
Vergi Öncesi Karlılık Oranı (Dönem Net Karı/ Net Satışlar)											
6 KAYNAK YÖNETİMİ (ISO 6. Madde)											
1 İnsan Kaynakları Süreci											
1 Çalışma Süresi Performansı (Ayrılanların Toplam Çalışma Süresi (Ay)/Ayrılan Kişi Sayısı)											
2 Etkin Çalışan Sayısı (Dönem İçi Çalışılan Toplam Çalışan Ayı /12)											
3 Çalışanların Gelir Performansı (Net Satışlar / Etkin Çalışan Sayısı)											
4 Çalışan Memnuniyet Puanı											
5 Ortalama Çalışan Eğitim Süresi (Çalışanlara Verilen Toplam Eğitim Süresi/Eğitim Alan Çalışan Sayısı)											
7 ÜRÜN GERÇEKLEŞTİRME (ISO 7. Madde)											
1 Pazarlama Süreci (Kurumsal İletişim)											
MindWorks güzel bir ürün haline getirilecek.						KİY					
MindWorks için sunum hazırlanacak.						KİY					
WEB sitesine MindWorks eklenecek.						KİY					
Ulaşılabilecek Firma Sayısı						KİY					
X adına her ay bir davete katılmak.						KİY					
Pazar Araştırması						KİY					
X Paydaşlar Gecesi						KİY					
Katılan Kişi Sayısı											
X Organizasyonları											
Spor Faaliyeti Ktılım Oranı											
Sosyal Etkinlik Katılım Oranı											
Tanıtım Yapılan KOSGEB Birimi Sayısı											
BİMY Müzik CD'si Sponsorluğu Anket Başarı Oranı											
Derneklerde Yapılan Tanıtım Faaliyetleri						KİY, GM					
Üniversitelerde Yapılan Tanıtım Faaliyetleri						KİY, GM					
Doğum Günü Kutlamaları											
2 Satış Süreci						SY					
1 Gelir Hedefi											Gelir Hedefi İzleme Tablosu
Lisans satışları (%20)						SY					
Profesyonel Hizmetler Satışı (%15)						PHBY					
MBE Gelişim Merkezi Satışları (%5)						KİY					
Donanım Satışları (%57)						SY					
Ticari Mallar ve Diğer Gelirler (%3)						SY					
2 Performans Hedefi											Bilanço
Hedefe Ulaşma Oranı											Aylık Satış Raporu
Yeni Müşteri Sayısı											
Yeni Müşterilerde KOBİ Oranı											
Tekliflerin Satışa Dönme Oranı (Gerçekleşen Satış Sayısı/Teklif Sayısı)											

Gelir Hedefi İzleme Tablosu

Bilanço
Aylık Satış Raporu

Verilecek Teklif Sayısı (VTS)
Verilecek Sunuş Adedi (VSA)
Görüşülecek ya da Ön Teklif Verilecek Firma Sayısı
Kalite Sistemi Uygulama Başarısı

3 Yazılım Geliştirme Süreçleri

Kalite Sistemi Uygulama Başarısı YGBY
Yazılım Hata Oranı YGBY
Hata Tekrar Oranı YGBY
Gecikilen Gün Sayısı YGBY

Teknik Sorulara Cevap Verme Süresi YGBY
Sürekli satılabilir ürün fikri yaratılacak. YGBY
Yeni teknolojiler araştırılıp sonuca bağlanacak. YGBY
Hibrit tek yapıya geçiş planı hazırlanacak. YGBY
Versiyon planlaması yapılacak (En az bir toplantı müşterilerle yapılacak). YGBY

4 Profesyonel Hizmetler Süreçleri

Test Talimatlarına Uygunluk Oranı PHBY
Telefonla Hataları Çözme Oranı PHBY
Kurulumda İş Planından Sapma Oranı PHBY
Hata Çözme Hız Ölçümü PHBY
Eğitim Etkinlik Puanı PHBY
YTL Teslim Süresi PHBY
Müşteriye Yanıt Süresi PHBY
Teslimatlarda Hata Oranı PHBY
X SD Bilgi Oranı Tüm X

5 Satın Alma Süreci

Kalite Sistemi Uygulama Başarısı MY
Tedarikçilerin Teslimat Süresinde Gecikme Oranı MY
Tedarikçilerden Gelen Ürünlerin Kalitesi Satın Alma Komitesi

ÜRÜNLER (X/3. Ürünler)

3 Eğitim Verme Süreci

Katılımcı Sayısı
Katılımcı Memnuniyet Oranı (10 üzerinden)
Katılımcı Başarı Oranı (10 üzerinden)
Eğitim Etkinliği (10 üzerinden)
Maliyetin Ciroya Oranı (%)
Düzeltilici Faaliyet Sayısı
Düzeltilici Faaliyet Kapatma Oranı (%)
Önleyici Faaliyet Sayısı
Önleyici Faaliyet Kapatma Oranı (%)

8 ÖLÇME, ANALİZ ve İYİLEŞTİRME (ISO 8. Madde)

1 Müşteri Memnuniyeti

Genel Müdür

1 Müşteri Memnuniyet Puanı

RİSK TABLOSU

SÜREÇLER	RİSKLER	ÖFİ KONULARI	ÖFİ NO
Kurumsal İletişim	KR1 : Çalışan Eksikliği	Çalışanın backup'ının olması	KR1
Yazılım Bakım Süreçleri	YR1 : Eleman eksikliği YR2 : Hataların minimizasyonu YR4 : Tasarım çalışmalarının sağlıklı yürütülmesi	<u>Eleman isteği, deneyimli çalışan, zaman planının doğruluğu, raporlarda koordineli hazırlık, müşteri onayının mutlaka alınması.</u>	YR1, YR2, YR4
Satın Alma	StR1 : Ürün teslimatlarındaki riskler için özel koşullar içeren sözleşmeler hazırlanması. StR2 : Alınan ürünlerin testi.	Geçici teslim alma konusu araştırılması, sözleşmelerin oluşturulması, orijinal olmayan ürünlerin girişini engelleyici önlemler alınması.	STR1, STR2

VERİ ANALİZ RAPORU

RAPOR NO :	TARİH :
SÜREÇ ADI :	SORUMLUSU :
KULLANILAN TEKNİK :	

SONUÇ :

DÖFİ İSTEĞİ FORMU

Form No :	Tarih :		
FAALİYETİN GEREKÇESİ :			
FAALİYETİN TİPİ			
Düzeltilici Faaliyet	☐ İhaleci Faaliyet	SWC ☐ Analizi	Müşteri Şikayeti ☐
İş Denetim	☐ İnceleme Uygunsuzlukları	Diğer ☐	☐
UYGUNSUZLUK			
Standart : _____	Madde : _____	Uygunsuzluğun Türü : _____ (Minör/Majör)	
	ADI SOYADI	İMZA	
Faaliyet İsteği Yapan Kişi			
Faaliyet İsteği Yapan Birim Yöneticisi Onayı			
Faaliyet Talep Edilen Birim Yöneticisi Onayı			
UYGUNSUZLUK/İYİLEŞTİRME İSTEĞİNİN TANIMI			
Varsa Gereken Kaynaklar :			
UYGUNSUZLUĞUN MUHTEMEL NEDENİ (Uygunsuzluktan kaynaklanan bir DFİ ise bu alanı kullanınız)			
MUHTEMEL ETKİ ANALİZİ (ÖFİ ise)			
İYİLEŞTİRME İÇİN YAPILACAK FAALİYET PLANI			
SORUMLUSU :			
Planlanan Tamamlanma Tarihi	Gerçekleşen Tamamlanma Tarihi	Takip Denetim Tarihi	
FAALİYET SONUCU / TAKİP DENETİM SONUCU			
Varsa Uzatma Tarihi :			
SONUÇ (Kabul/ Red)		Kalite Yönetim Temsilcisi Onayı	

DÖFİ İZLEME FORMU

Form No	Faaliyetin Tanımı	Tarih	Planlanan Tamamlanma Tarihi	Takip Denetim Tarihi	Ek Kaynak İhtiyacı	Sonuç	Varsa Rev. Talep No	İlgili Süreç	Sorumlu Çalışan	Etkinlik Ölçüm		
										Yöntemi	Periyodu	Sonucu

TETKİK RAPOR NO:

•Denetlenen Birim / Süreç	
•Denetim Tarihi / Süresi	
•Denetçilerin Adı	
•Planlanan Denetim Süresi:	•Gerçekleşen Denetim Süresi:

•DENETİM BULGULARI•			
Dayanak (İlgili Standart Madde /Doküman /Diğer Objektif Kayıtlar)	Kanıt (Uygunsuzluğun Tanımı)	Türü* (P/U)	DFİ No

*P: Planlama Uygunsuzluğu U:Uygulama Uygunsuzluğu

•DENETÇİ ONAYI:

İsim-Soyadı :

İmza:

DENETÇİ LİSTESİ

[illegible]

Denetlenecek Birim / Süreç	
Denetim Tarihi	
Denetim Süresi	
Denetçiler	
Süreç ile İlgili Standart Maddeler	
1-	
2-	
3-	
4-	
Süreçlerle İlgili Denetlenecek Dokümantasyon	
1-	
2-	
3-	
4-	
Denetimin Amacı	
Denetim Aşamaları	1.Birim Yöneticisi ve denetlenecek diğer çalışanların denetim hakkında bilgilendirilmesi.
	2.Birim çalışanlarının yaptıkları işler ve kalite sistem dokümantasyonu hakkında bilgi alınması .
	3.Birim çalışanlarından kalite sistem dokümantasyonuna ilişkin kanıtların istenmesi ve bunların incelenmesi.
	4.Denetçilerin bulguları değerlendirmesi .
	5.Açılması gereken Düzeltici Önleyici faaliyetlerin Birim Yöneticisi ile görüşülüp değerlendirilmesi, gerekiyorsa takip denetim tarihinin değerlendirilmesi .
	6.İç Kalite Denetim Raporunun hazırlanması ve Birim Yöneticisine iletilmesi ve denetimin bitirilmesi.

! Ek sayfa kullanabilirsiniz.

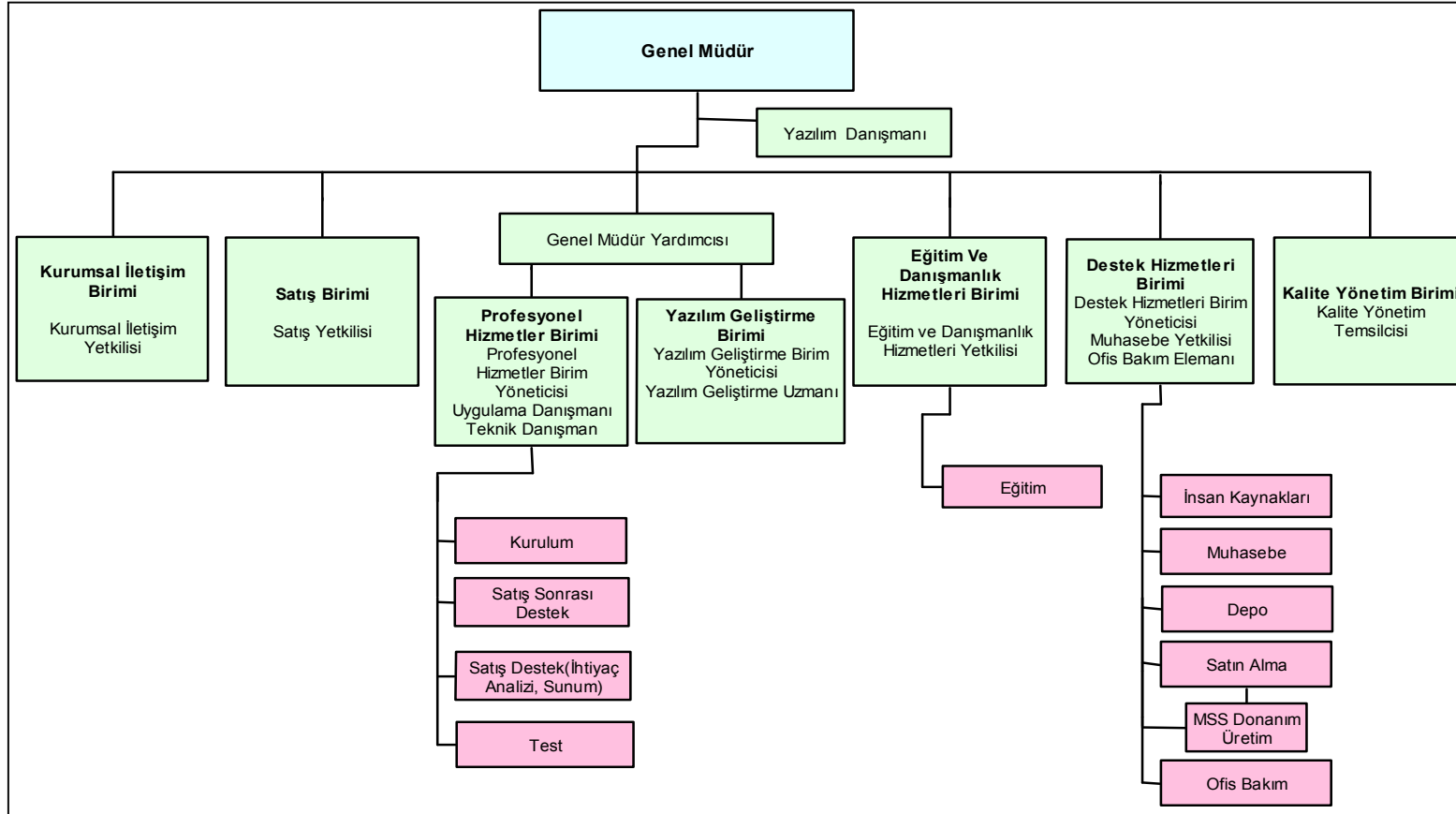
YILLIK İÇ DENETİM PLANI

DENETİM PLAN NO:	YILI :														
Denetim Yapılacak Birim	Denetim Yapılacak Süreç-Prosedür Standart Madde	AYLAR												DENETÇİ AD-SOYAD	
		01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12		
NOT : Kesin denetim tarihi ve denetçiler, denetimden en az 7 gün önce tarafınıza bildirilecektir.															
PLANLANAN ☐ GERÇEKLEŞEN ☒															

DENETİM SORULARI

Sıra No	SORULAR	YETER Lİ	YETER SİZ	RAPOR NO / DFİ
1.				
Yanıt				
2.				
Yanıt				
3.				
Yanıt				
4.				
Yanıt				
5.				
Yanıt				

ORGANİZASYON ŞEMASI



Hazırlayan

Döküm Tarihi:25.07.2006-15:52

Sayfa: 2/2

Dosya Adı:X-FR.200-01.xls

Onaylayan

X-FR.200-00(27/09/2004)

X ÇALIŞAN YÖNETMELİĞİ

1 Kasım 2004 tarihinden başlayarak yürürlüğe girmiştir.

Hazırlayan

Onaylayan

Kalite Yönetim Temsilcisi

Genel Müdür

İÇİNDEKİLER

1	GENEL HÜKÜMLER.....	3
1.1	Amaç.....	3
1.2	Kapsam.....	3
1.3	Tanımlar.....	3
2	ÇALIŞAN POLİTİKASI.....	4
2.1	Çalışan Politikasının Tanımı ve Genel Esasları.....	4
2.2	İstihdam Politikasının Esasları.....	4
2.3	Ücret Politikası Esasları.....	4
2.4	Eğitim Politikasının Esasları.....	5
2.5	Hizmet Grupları ve Kadrolar.....	5
3	ÇALIŞAN İHTİYACININ TESPİTİ VE TEMİNİ.....	6
3.1	İşgücü Planlamasının Genel Esasları.....	6
3.2	İşe Almada Aranacak Şartlar.....	6
3.3	Atama Şekil ve Yetkileri.....	6
3.4	İşe Alınma ve İşe Başlatma.....	6
4	ÇALIŞMA ESASLARI.....	8
4.1	Çalışanın Sorumlulukları.....	8
4.2	Devam Denetimi.....	8
4.3	Eğitim.....	8
4.4	Çalışma Süreleri.....	8
4.5	İş Değişiklikleri.....	8
4.6	Ücret Ödeme.....	9
4.7	Primler.....	9
4.8	Performans Değerlendirme Sistemi.....	9
4.9	İzinler.....	9
4.10	Sağlık.....	10
4.11	İş Güvenliği.....	11
4.12	Temizlik Kuralları.....	11
5	İŞ SÖZLEŞMESİNİN SONA ERMESİ.....	12
5.1	Sona Erme Nedenleri.....	12
5.2	Bildirimli Sona Erme.....	12
5.3	Bildirimsiz Bozma.....	13
5.4	İbraname.....	13
5.5	Devir Teslim.....	13
6	YÜRÜRLÜK VE SON HÜKÜMLER.....	15
6.1	Yönetmeliğin Değiştirilmesi.....	15
6.2	Yürürlük.....	15

1 GENEL HÜKÜMLER

1.1 Amaç

Bu yönetmelik hükümleri, X Bilgisayar Hizmetleri San. ve Tic. A. Ş.'de çalışanlara uygulanacak çalışma koşullarını, niteliklerini, ilerleme ve yükselmelerini, görev, hak, yükümlülük ve sorumluluklarını, ücretlerini, sosyal haklarını, öteki özlük işlerini ve çalışan politikası prensiplerini düzenler.

1.2 Kapsam

Bu yönetmelik hükümleri ; X Bilgisayar Hizmetleri San. Ve Tic. AŞ. Şirketinde her kademedeki çalışana uygulanır.

1.3 Tanımlar

Bu Yönetmelikteki;

X : X Bilgisayar Hizmetleri San. ve Tic. A. Ş.'ni yani işvereni,

Yönetim : X Bilgisayar Hizmetleri San. ve Tic. A. Ş. Yönetimini,

Genel Müdür : X Bilgisayar Hizmetleri San. ve Tic. A. Ş. Genel Müdürünü,

Birim Yöneticisi : Birden çok çalışanı olan birimlerin yöneticilerini,

Birim Yetkilisi : Çalışanı olmayan birim yetkililerini,

Çalışan Komitesi : Genel Müdür ve Birim Yöneticilerinin doğal üyesi olduğu, gerektiğinde Birim Yetkililerinin de katılabildiği, çalışanı ilgilendiren konularda karar vermek üzere oluşturulan komiteyi,

Çalışan : X'de çalışan işçileri yani personeli,

kapsar ve ifade eder.

1.3.1 İşyeri

İşveren tarafından mal veya hizmet üretmek amacıyla maddi olan ve olmayan unsurlar ile işçinin birlikte örgütlendiği birime İŞYERİ denir. X'de bu tanıma dayanarak işyeridir.

1.3.2 Belirsiz Süreli Çalışan

Belirsiz süreli iş sözleşmesi ile çalışan, görevinin gerektirdiği hizmetleri yapan Çalışan'dır.

1.3.3 Belirli Süreli Çalışan

Belirli süreli sözleşme koşulları çerçevesinde görev yapan Çalışan'ın, sözleşmeleri iki yıllık düzenlenir. İki yılın sonunda sözleşmesi biten Çalışan karşılıklı anlaşmak şartı ile belirsiz süreli sözleşmeyle çalışmaya devam edebilir.

Belirli süreli sözleşmeli çalıştırılanlardan başarıları yeterli görülmeyenlerin sözleşmeleri yenilenmez. Belirli süreli Çalışan'ın sözleşmesinin feshi işlemi, Çalışan Komitesinin kararı ve Genel Müdür'ün onayı ile sonlandırılır.

Sözleşmeler, tarafların görev, hak, sorumluluk ve yükümlülüklerinden başka, aşağıdaki hususları da kapsar:

1. İş ve proje taahhüdü
2. Genel şartlar,
3. Özel şartlar,
4. Gizlilik,
5. Rekabet yasağı,
6. Çalışanın sadakat ve özen borcu,
7. Yenilik ve buluşlar,
8. Cezai şart hükümleri.

1.3.4 Kısmi Süreli Çalışan

Normal haftalık çalışma süresinin, tam süreli iş sözleşmesi ile çalışan emsal çalışana göre daha az belirlenmesi durumunda düzenlenen iş sözleşmesine kısmi süreli iş sözleşmesi denir.

Kısmi süreli çalışan, kısmi süreli iş sözleşmesi koşullarına uygun olarak çalışanlardır.

2 ÇALIŞAN POLİTİKASI

2.1 Çalışan Politikasının Tanımı ve Genel Esasları

2.1.1 Çalışan Politikası

Çalışan politikası, X'deki tüm işlerin verimli bir şekilde yürütülebilmesini temin için; çalışan seçiminde, işe yerleştirilmesinde, ücretlendirilmesinde, eğitiminde, istihdam şekil ve şartlarının belirlenmesinde uygulanacak prensipleri ve yöntemleri saptar.

Çalışanlarımız, şirketimizin kaynaklarından biri değil, bütün kaynaklarını kullanan esas kaynağımızdır. Şirket hedef ve stratejilerinin gerçekleştirilmesi ancak yüksek motivasyonlu çalışanlarımızın bireysel ve takım hedeflerine ulaşmalarına bağlıdır. Amacımız,

- Doğru işe doğru insan
- Eşit işe eşit ücret
- Herkes için eşit fırsat

ilkelerine bağlı kalarak, insan gücümüzü küresel rekabet ortamında kalıcı üstünlüğümüz haline getirmektedir.

2.1.2 Çalışan Politikasının Genel Esasları

- X'de görevlerin en iyi şekilde yapılmasını sağlamak amacıyla her görevin kesin ve açık tarifleri yapılır. Bu işi göreceklelemandabulunması gereken nitelikler tespit edilir.
- Tüm görev kademelerindeki elemanların, görevlerini yaparken sahip olacakları yetki ve yüklenecekleri sorumlulukların sınırları açık olarak belirtilir.
- Çalışan; eğitimi, bilgisi, deneyim ve yetenekleri ölçüsünde X'in parasal ve parasal olmayan imkanlarından adil ve objektif ölçülere göre yararlandırılır.
- Başarılı çalışan, gelişmesi ve daha önemli kademelere geçmesi için teşvik edilir, yetiştirilir ve ödüllendirilir.
- İşe yeni giren Çalışan'a X'in amaçları açıklanır ve amaca ulaşmak için kendisinin katkısı üzerinde durulur. Kalite Yönetim Sistemi tümüyle anlatılır, sorumluluğundaki süreçlerle ilgili detaylar ve dokümantasyon hakkında bilgi verilir. Belli dönemlerde çalışanın kendine düşen görevleri (iş planı ve projesi) ne ölçüde yerine getirdiği kontrol edilip değerlendirilir. Bunun yanında amaca uygun olarak yılda bir kez Performans Değerlendirmesi yapılır.
- Her kademedeki yöneticiden, birimindeki çalışan ile aralarında sevgi ve saygıya dayalı ve X'in hedefleri doğrultusunda bir işyeri ortamı yaratması istenir. X Birim Yöneticileri için bu ortamı yaratacak yetenek, yöneticideki olması gereken en önemli niteliklerden biri sayılır.

2.2 İstihdam Politikasının Esasları

- X Yöneticileri saptanmış ve Genel Müdür tarafından onaylanmış kadro ve sayıları aşmamaya özen göstermek zorundadır.
- Eleman temininde, yapılan iş tanımları sonucunda o işi görebilecek çalışan için tesbit edilmiş özel nitelikler gözönüne alınarak eleman seçimi yapılır.
- X içinde boşalan kadroların X içinden yetişmiş çalışanlarla doldurulması esas prensip olarak kabul edilir. Bu konuda Genel Müdür koordinasyonu sağlar.
- Çalışanları uzmanlaşmış oldukları işlerde çalıştırmak esas prensip olmakla beraber, birkaç işte yetişmesi gerekenler için bu prensip gözönünde bulundurulmaz.
- Yöneticiler, akraba ve yakınlarını istihdam edemez.
- X'deki tüm çalışanlar çalışma saatleri içinde görevlerini bitirmekle yükümlüdürler. Çalışanlar, projelerini tamamlamak için yaptığı iş planını zamanında tamamlamaması durumunda fazla mesai talebinde bulunamaz.
- Üst-alt ilişkilerinin belirli bir saygı ve iş sınırları içinde kalmasına dikkat edilir. Bu prensibi devamlı ve sistemli bir şekilde bozmak eğiliminde olan çalışan X'den uzaklaştırılır ve X bünyesi içinde bir daha istihdam edilmez.
- X içi haberleşmeye, işlerde sürati ve verimliliği sağlayan bir fonksiyon olarak gereken önem verilir. Bu nedenle X yönetimi tarafından tüm çalışanlardan gelecek görüş, fikir ve sorunlar dikkatli bir şekilde izlenir ve değerlendirilir.
- X'in birimleri içinde yetkililerin koordine ettiği bir ekip çalışması istenir ve sağlanır.

2.3 Ücret Politikası Esasları

- Şirket içerisinde, yapılan işin önem derecesi ve ağırlığı ile orantılı olarak ücretleri saptayan bir "Ücret Sistemi" uygulanır.
- Eşit ağırlıktaki işlere eşit ücret ödenir.
- Ücretlerdeki artışlar, hayat pahalılığı ve çalışanın performansı gözönüne alınarak yılda iki kez yapılır.

- İşe başlangıç ücretlerinin saptanmasında, piyasa koşullarının yanısıra aynı işi gören X çalışanlarının mevcut ücretleri de gözönünde tutulur.

2.4 Eğitim Politikasının Esasları

- Eğitim; her kademede çalışanın yaptığı işlerde verimliliğini artırıcı bir faktör olarak ele alınır ve planlanır.
- X, her çalışanı için, iş başında eğitim, iş dışında eğitim, toplu ve ferdi eğitim programları hazırlayıp uygular. Eğitim ihtiyaçlarının saptanması ve uygulamalarının koordinasyonu Birim Yöneticisi tarafından yapılır, Genel Müdür tarafından onaylanır.
- Genel prensip olarak; yöneticiler çalışanlarını yetiştirmekle yükümlüdürler.
- Eğitimin verilmesinde, çalışanın eğitimin gerektirdiği yetkinlikleri sağlaması koşulu aranır.
- Eğitim alan her çalışan, aldığı eğitime ilişkin “Eğitim Sözleşmesi” (X-FR.220) imzalamakla yükümlüdür.

2.5 Hizmet Grupları ve Kadrolar

2.5.1 Hizmet Grupları

Şirket içindeki tüm hizmetler aşağıda belirtilen üç ana grupta görevlendirilen çalışan ile yürütülür.

1.GRUP : Genel Müdür,

2.GRUP : Birim Yöneticileri ve Birim Yetkilileri,

3.GRUP : Danışman, Uzman ve Çalışanlar.

2.5.2 Kadrolar

X, Yönetim Kurulu tarafından belirlenmiş hedefleri doğrultusunda yaptığı çalışan bütçesi çalışmaları sonucunda Genel Müdür tarafından saptanan çalışan kadroları için belirlenen hizmet gruplarına göre çalışan istihdam eder.

3 ÇALIŞAN İHTİYACININ TESPİTİ VE TEMİNİ

3.1 İşgücü Planlamasının Genel Esasları

İşgücü ihtiyacının planlanmasında aşağıdaki esaslar gözönünde tutulur.

- X'in çalışma ve yayılma alanının gelecek yıllar içinde genişleme veya daralma yönünden alması gereken yeni durumu,
- X'in çalışan yapısının, ortaya çıkacak ihtiyaçları karşılayıp karşılamayacağı,
- Çeşitli nedenlerle boşalacak kadroların durumları.

3.2 İşe Almada Aranacak Şartlar

X'de işe alınacakların,

- 18 yaşını bitirmiş olması,
- Erkek adaylar arasında; eşit koşullar altında, askerliğini yapmış olanların tercih edilmesi,
- Ağır hapis yada (affa uğramış olsalar bile) yüz kızartıcı eylemden dolayı; "ihtilas, irtikap, hırsızlık, dolandırıcılık, sahtekarlık, inancı kötüye kullanma ve hileli iflas gibi" hapis cezasından hükümlü bulunmaması,
- Tam sağlıklı olması,

gerekmektedir.

İşe alınacakların yukarıdaki genel şartlar dışında; öğrenim derecesi, deneyimi, yaş sınırı ve yapılacak işler için önceden saptanmış olan nitelikleri mutlaka taşımaları gerekir.

3.3 Atama Şekil ve Yetkileri

Çeşitli seviyedeki çalışanların atanması aşağıdaki temel esaslar çerçevesinde ve belirlenen yetkiler dahilinde yapılır.

Genel Müdür'ün atanması: Yönetim Kurulu tarafından yapılır.

Birim Yöneticisi ve Yetkilisi'nin atanması: Genel Müdür tarafından yapılır.

Diğer tüm çalışanların atanması: İlgili Birim Yöneticisi önerir ve Genel Müdür tarafından atama yapılır.

3.4 İşe Alınma ve İşe Başlatma

3.4.1 Eleman Talebi

Birimlerden birinde, bir görev boşaldığında yada bir kadro açıldığında eleman ihtiyacı olan Birim Yöneticisi Genel Müdür'e kaynak talebini iletir.

3.4.2 Eleman Temini

"Organizasyon El Kitabı"nda (X-EK.201) belirlenen eleman niteliklerine göre bir ilan hazırlanır ve iş başvuruları aşağıdaki şekilde yapılır.

- İnternetle yayınlanan ilana başvuruda bulunarak,
- X'in web sitesinden başvuruda bulunarak,
- "İş Başvuru Formu"nu (X-FR.211) işyerine bizzat gelip doldurarak,
- Referans yolu ile.

Hangi ortamda iş başvurusu yapılmış olursa olsun aday, X'e gelerek "İş Başvuru Formu"nu (X-FR.211) kendi el yazısıyla doldurmak zorundadır.

3.4.3 Eleman Seçme

İlanın yayınlanmasından sonra aşağıdaki adımlarla eleman seçimi yapılır. Eleman seçiminde "Aday Görüşme ve Değerlendirme Formu" (X-FR.212) kullanılır.

- Başvuru havuzu oluşturulur.
- Başvuru havuzundaki adaylardan nitelikleri uygun olanlar seçilir ve "Uzun Liste" oluşturulur.
- Uzun listedeki adaylar görüşmeye davet edilir ve ilgili Birim Yöneticisi tarafından birinci görüşme yapılır.
- Birinci görüşme yapılan adaylardan uygun görülenler seçilerek, referans taraması yapılır.
- Referans taraması sonucunda olumlu referans alan adaylardan "Kısa Liste" oluşturulur.
- Kısa listedeki adaylar ikinci görüşmeye çağılır. İkinci görüşmeye Birim Yöneticisi, Genel Müdür ve uygun görülen diğer kişiler katılır. Bu görüşmede iş teklifi yapılır.

- İş teklifini kabul eden adaylar arasından en uygun olan aday Birim Yöneticisinin önerisi ve Genel Müdür'ün onayıyla işe alınır.

3.4.4 İşe Yerleştirme

İşe başlatılmak üzere seçilen elemanın "İşe Başlatmak İçin Gerekli Belgeler" (X-FR.213) formunda belirtilen evrakları, işe başlama tarihinden en az bir hafta önce X'e teslim etmesi gerekmektedir. Eksik evrak getiren eleman işe başlatılmaz.

3.4.5 İşe Başlatma

İşe başlatılan eleman için yapılacak bildirimler;

- SSK İşe Giriş Bildirgesinin ilgili müdürlüğe teslim edilmesi,
- SSK Kimlik Kartı yoksa çıkartılması,
- İstanbul Bölge Çalışma Müdürlüğü ve Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı'na (EK:1) bildirimlerin yapılması,
- Mali Müşavirliğe bordro bilgilerinin verilmesi,
- Banka maaş ödeme listesine alınması.

Teslim edilen demirbaşlara ilişkin, çalışan "Demirbaş Zimmet Formu"nu (X-FR.222) imzalar.

3.4.6 İşe Alıştırma

İşe başlatılan elemanı X'e hazırlık amacıyla;

- Kartvizit bastırılır,
- Çalışanlarla tanıştırılır,
- Ürünler tanıtılır,
- X müşterileri tanıtılır,
- Teknik ortam tanıtılır,
- Sahip olduğu süreçler tanıtılır,
- Kullanacağı formlar hakkında bilgi verilir,
- Yetki ve sorumlulukları anlatılır,
- Yöneticisi denetiminde iş yaptırılır.

3.4.7 Deneme Süresi

Göreve kabul edilen çalışan iki aylık deneme süresine tabi tutulur.

Çalışanın deneme süresince yeterliliğine Birim Yöneticisi karar verir. Bu amaçla "Deneme Süresi Bildirgesi" (X-FR.216) düzenlenir. Görev için yeterli bulunan adaylar, Çalışan Komitesi'nin onayıyla işe alınır.

Deneme süresini başarı ile tamamlayan çalışan bu yönetmelikte belirtilen hak ve menfaatlardan işe başlama tarihi itibarıyla yararlanır.

4 ÇALIŞMA ESASLARI

4.1 Çalışanın Sorumlulukları

4.1.1 Sır saklama

Çalışan; çalışma süresince öğreneceği bilgileri, X'in herkesin bilmesini istemediği bilgileri, bağlı olarak çalıştığı kişiler dışında, X'in içinde veya dışında hiç kimseye açıklayamaz.

4.1.2 Devam

Çalışan, işyerinden izin almaksızın veya haklı bir sebebe dayanmaksızın devamsızlık yapamaz. Resmi ve hafta tatilleri dışında çalışan işine devam etmek zorundadır.

4.1.3 Gizlilik

Çalışan; müşteriler ve satıcılarla ilgili bilgiler dahil olmak üzere, ilgisine verilecek sipariş, irsaliye, fatura bilgisi dışındaki tüm finansal, pazarlama, üretim, dağıtım, veya diğer mali, ticari ve pazarlama bilgileri, X'de üretime yönelik her nevi teknik bilgileri, banka bilgileri başta olmak üzere her türlü muhasebe bilgileri, dahili elektronik posta sistemi veya benzeri sistemler vasıtasıyla X içinde sirküle edilen her türlü bilgileri gizli bilgi olarak kabul edilmiş olduğundan, bu bilgileri gizli tutmak zorundadır.

4.1.4 Akrabaların İşe Alınması

Çalışanın, birinci derece akrabalık bağı olduğu adaylar işe alınamazlar.

4.1.5 Akrabaların Bildirilmesi

Çalışan, X'de akrabası olması durumunda bir hafta içerisinde bu bilgiyi Çalışan Komitesine bildirmek zorundadır.

4.1.6 Kişisel Bilgi Değişikliklerinin Bildirilmesi

Çalışan, işe girdikten sonra değişen özlük bilgilerini (ikametgah adresi, medeni hali, telefon v.b.) Çalışan Komitesine beş gün içinde yazılı olarak bildirmek ve değişikliklerin aslını yada noter tasdikli birer örneğini vermek zorundadır.

4.1.7 Yeterlilik, Davranış ve İş Disiplini Kurallarına Uygun Çalışma

Çalışan, görevlerini dikkat ve özenle yerine getirmek zorundadır. Görevlerinin iyi ve doğru yürütülmesinden amirlerine karşı sorumlu ve amirinin verdiği emirleri yerine getirmekle ödevlidir.

İşlerin aksatılmadan zamanında yetiştirilmesi için, personel, kendi asıl görevlerinden başka amirlerince verilecek öteki görevleri, bölüm ayrılığına bakmaksızın yapmalıdır.

4.2 Devam Denetimi

Çalışan işe başlama ve bitiş saatini, aylık puantaj formunu doldurup imzalayarak belirtmek zorundadır. "Aylık Puantaj Formu"nu (X-FR.221) imzalaması gerektiği halde imzalamadan işbaşı yapan Çalışan işbaşı yapmamış sayılır. Başkasının yerine formu doldurmak kesinlikle yasaktır. X'de işe başlama saati sabah saat 08:30'dur. Çalışan işyerine en geç 08:15'de gelip 08:30'da işbaşı yapar. Geç kalan Çalışan işbaşı yaptırılmayacak ancak geçerli mazereti var ise Genel Müdür'ün ya da Birim Yöneticisi'nin izni ile işbaşı yaptırılacaktır.

4.3 Eğitim

Çalışan, yöneticisinin gerekli görmesi ya da kendisinin talep etmesi ve talebinin onaylanması sonucunda planlanan eğitimlere katılmak zorundadır. Çalışan eğitimleri, "Çalışan Eğitimi Yıllık Plan ve Gerçekleşme" (X-FR.228) tablosu üzerinden takip edilir. Alınan eğitimler ayrıca "Çalışan Bilgi Ve Eğitim Kartı"na (X-FR.230) kaydedilir. Çalışan, eğitimlerden gerekli bilgileri edinmek amacıyla maksimum çabayı harcamak ve verilen ödevleri yapmakla mükelleftir. Eğitim değerlendirme sonucunda Çalışan'ın eğitimlere katılmaması ya da yeterli notu alamaması durumunda eğitim gideri Çalışan'dan talep edilebilir.

X, Çalışan'larının daha başarılı olabilmesi için "Etkili İletişim Eğitimi" vermektedir. Her Çalışan, bu eğitimi almak zorundadır.

4.4 Çalışma Süreleri

4.4.1 Günlük Çalışma Süresi

Haftalık normal çalışma süresi en çok 45 saattir. Günlük çalışma süresi işin gereklerine göre yönetim tarafından belirlenir. Genel olarak günlük çalışma saati 08.30 – 18.30 arasında molalar hariç toplam dokuz saattir. Çalışanlar en geç 08.15'de işyerinde bulunmalıdırlar. Çalışma süresinin sona ermesinden sonra servis aracı 18.45 itibarıyla hareket eder.

4.4.2 Yemek Molası ve Ara Dinlenmeler

Günlük çalışma süresi içerisinde 12.30 – 13.00 saatleri arasında yarım saat yemek molası verilir. Bunun dışında 10.00 – 10.15 ile 15.15 – 15.30 arasında onbeşer dakika ara dinlenmesi bulunmaktadır. X'de; yarım saat yemek molası ve yarım saat ara dinlenmeler olmak üzere, toplam bir saat dinlenme uygulanır.

4.5 İş Değişiklikleri

4.5.1 İş Değişikliği

Çalışan, Genel Müdür'ün ya da Birim Yöneticisi'nin belirleyeceği, vasıflarına uygun başka bir görevde çalıştırılabilir.

4.5.2 İşyeri Değişikliği

Çalışan, X bünyesindeki başka işyerlerinde sürekli veya süreli çalıştırılabilir.

4.6 Ücret Ödeme

Çalışan ücretleri banka aracılığı ile ödenir. X dilerse Çalışan'a elden ödeme yapabilir. Çalışılan ayı takip eden ayın beşinde, çalışılan ayın ücreti, hak edilen diğer ödeneklerin toplamından yasal kesintileri ve avansları çıkarıldıktan sonraki kalan kısmı ödenir.

4.7 Primler

X'de hedefe ve performansa dayalı yönetim sistemi uygulanmaktadır. Bu nedenle Çalışanlar için aşağıda belirtilmiş konular bazında prim sistemi geliştirilmiştir. Prim sistemi ve oranlar; içinde bulunulan ekonomik koşullar ve hedefler çerçevesinde oluşturulmuştur. Genel Müdür'ün teklifi ve Yönetim Kurulunun Kararı ile prim sistemi değiştirilebilir. Prim sistemi ve dağıtım esasları "Kalite Hedefleri Tablosu"nda (X-FR.121) belirtilmiştir. Bu tablo "Stratejik Hedefler ve Planlar Tablosu" (X-FR.110) esas alınarak, tüm çalışanların katılımıyla, her yılın Aralık ayında bir sonraki yıl için yıllık olarak hazırlanır. Gerekli görülür ise yıl içinde revize edilir.

Primler ilgili ayın verileri toplandıktan sonra, Muhasebe Yetkilisi tarafından hesaplanarak ücret bordrosunda gösterilir ve "Ücret Ödeme" koşulları çerçevesinde ödenir.

4.7.1 Şirket Başarı Primi

Şirket başarı priminin amacı, tüm çalışanların X'in genel hedeflerine ulaşması için emek harcamasını ve kurumsallık anlayışının gelişmesini sağlamaktır.

X'in "Kalite Hedefleri Tablosu"nda (X-FR.121) belirlediği aylık gelir hedeflerine ulaşılması durumunda tüm Çalışanlar'a dağıtılmak üzere geliştirilen prim sistemidir. Eski ve yeni müşterilerden yapılan tahsilatlar ayrı oranlarda primi etkilerler.

4.7.2 Birim Başarı Primi

Birim başarı priminin amacı, birim faaliyetlerinin stratejik hedeflere uygun olarak yürütülmesini ve takımdaşlık ruhunun geliştirilmesini sağlamaktır.

X'in "Kalite Hedefleri Tablosu"nda (X-FR.121) belirlediği aylık birim gelir hedeflerine ulaşılması durumunda ilgili birimde Çalışanlar'a dağıtılmak üzere geliştirilen prim sistemidir.

4.7.3 Bireysel Başarı Primi

Bireysel başarı priminin amacı, Çalışanlar'ın bireysel yetkinliklerini sürekli geliştirmesini yüreklendirmektir.

Bireysel başarı primleri aşağıdaki konularda verilir.

4.7.3.1 Satış Primi

Satış yapan Çalışanlar'a satış yaptıkları ürünün grubuna bağlı olarak, tahsilat üzerinden verilir.

4.7.3.2 Eğitim Primi

Eğitim yapan Çalışan'a yaptığı eğitimden sağlanan gelir üzerinden verilir.

4.7.3.3 Yerinde Destek Primi

Yerinde destek hizmeti veren Çalışan'a yaptığı hizmetten sağlanan gelir üzerinden verilir.

4.7.3.4 Yılın Çalışanı Primi

Çalışanlar, X'e sağladığı önemli bir katkıyı gerekçe göstererek bu prime adaylığını koyabilirler. Çalışanlar arasında yapılan oylama sonucunda, oy çokluğuna göre Ayın Çalışanı seçilir. Seçilen Çalışan bir maaş tutarında prime hak kazanır. Aynı Çalışan üstüste üç kez aday gösterilemez. Oy çoğunluğu sağlanamadığı durumlarda ayın çalışanı seçilmez.

4.7.3.5 Proje Primi

Bu prim her bir proje için belirlenecek nihai bitirme takvimine göre belirlenecek bir "Erken Bitirme Primi" dir. Belirlenmiş projeye münhasırdır. Çalışana projenin kesin tesliminde belirlenen oran üzerinden ödenir.

4.8 Performans Değerlendirme Sistemi

Çalışanlar'ın performansı "Kalite Hedefleri Tablosu"nda (X-FR.121) belirlenen hedeflere bağlı kalınarak yılda bir kez Birim Yönetici'sinin önerisi ve Genel Müdür'ün onayıyla "Çalışan Performans Değerlendirme Raporu" (X-FR.225) kullanılarak yapılır. Yapılan performans değerlendirmeleri Çalışan'ın; ücret artışına, görev değişikliğine ya da iş sözleşmesinin sona ermesi kararına esas teşkil eder.

4.9 İzinler

4.9.1 Yıllık Ücretli İzin

En az bir yıllık kıdemi olan her Çalışan yıllık ücretli izin kullanmaya hak kazanır.

Yıllık ücretli izin kullanmaya hak kazanan her çalışan yıllık iznini, isteği ve işlerin durumu göz önüne alınarak Birim Yöneticisi'nin ve Genel Müdür'ün uygun gördüğü tarihte kullanabilir.

Çalışan, yıllık ücretli izin talebini "İzin Talep Formu"nu (X-FR.223) doldurarak en geç bir ay öncesinden onaylatmalıdır. Aksi durumda iznini kullanamaz.

Yıllık ücretsiz izin süreleri;

- Kıdemi 1 yıldan 5 yıla kadar (beş yıl dahil) olan çalışan için 14 gün,
- Kıdemi 5 yıldan 10 yıla kadar olan çalışan için 20 gün,
- Kıdemi 10 yıldan fazla olan Çalışan için 26 gündür.

4.9.2 Ulusal Bayram Ve Genel Tatil Günleri

Ulusal Bayram; 29 Ekim Günü Cumhuriyet Bayramıdır. Bayram, 28 Ekim Günü saat 13.00'dan itibaren başlar ve 29 Ekim Günü devam eder.

Resmi Bayram Günleri; 23 Nisan Günü Ulusal Egemenlik Ve Çocuk Bayramı, 19 Mayıs Günü Atatürk'ü Anma Gençlik Ve Spor Bayramı, 30 Ağustos Günü Zafer Bayramıdır.

Dini Bayramlar; Ramazan Bayramı, Arife Günü saat 13.00'den itibaren 3,5 gündür. Kurban Bayramı, Arife Günü saat 13.00'den itibaren 4,5 gündür.

Yılbaşı tatili; 1 Ocak günüdür.

4.9.3 Toplu İzin

Genel Müdür kararı ile işin gereğine göre uygun görülen tarihler arasında çalışanlara toplu izin kullandırılabilir.

4.9.4 Evlenme İzni

Çalışana, evlenmesi halinde isteği üzerine üç iş günü ücretli izin verilir. Çalışan, evlenme izin talebi için "İzin Talep Formu"nu (X-FR.223) doldurarak en geç bir ay öncesinden onaylatmalıdır. Aksi durumda iznini kullanamaz.

Çalışanın evlilik cüzdanını beyan etmesi zorunludur.

4.9.5 Doğum İzni

Bayan Çalışana, hamile kalması halinde doğum yapmasından önce sekiz hafta ve doğum yaptığı tarihten başlayarak sekiz hafta süre ile izin verilir.

Erkek çalışana, eşinin doğum yapması halinde isteği üzerine üç iş günü ücretli izin verilir.

Çalışan, doğum izin talebini "İzin Talep Formu"nu (X-FR.223) doldurarak en geç bir ay öncesinden onaylatmalıdır. Aksi durumda iznini kullanamaz.

Çalışanın doğum belgesini beyan etmesi zorunludur.

4.9.6 Ölüm İzni

Çalışanın, annesinin, babasının, eşinin, çocuğunun veya kardeşinin ölümü halinde, isteği üzerine üç gün ücretli izin verilir.

Çalışanın vefat belgesini beyan etmesi zorunludur.

4.9.7 Ücretsiz İzin

Çalışan, "İzin Talep Formu"nu (X-FR.223) kullanarak ücretsiz izin talebinde bulunabilir. Çalışan, talebinin Birim Yöneticisi ve Genel Müdür tarafından onaylanması durumunda ücretsiz iznini kullanabilir.

Kullandığı iznin bedeli ilgili ayın bordrosundan kesilir.

Çalışanın bir yıl içerisindeki ücretsiz izinlerinin toplamı beş işgünü geçemez.

4.9.8 İdari İzin

Çalışan, "İzin Talep Formu"nu (X-FR.223) kullanarak, yoğun çalışma sonrasında idari izin talebinde bulunabilir. Çalışan, talebinin Birim Yöneticisi ve Genel Müdür tarafından onaylanması durumunda idari iznini kullanabilir. İzin süresi bir tam gün olup yılda en çok beş kez kullanılabilir. Bu izin aynı ay içerisinde birden çok kez ya da birleştirilerek kullanılamaz.

4.10 Sağlık

4.10.1 Vizite Kağıdı

Çalışan'ın dört aylık çalışma süresini doldurması durumunda, X hastalanan Çalışan'a Vizite Kağıdı verir.

4.10.2 İstirahate Çıkma ve Bildirme

SSK' da muayene olan Çalışan istirahat almış ise raporunu ve işbaşı yapabileceği tarihi Muhasebe Yetkilisi'ne bildirmek zorundadır. İstirahatte olan çalışanın 2 günlük ücreti X tarafından ödenir, kalan günlerinin parasını Çalışan, X'in bağlı olduğu SSK müdürlüğünden alır. İstirahati sona ermeyen Çalışan, kesinlikle iş başı yaptırılmaz.

İstirahati biten Çalışan işbaşı kağıdını Muhasebe Yetkilisi'ne teslim ettikten sonra işbaşı yapar.

Form: X-FR.202-01

Hazırlandığı Tarih:

Hazırlayan:

Onaylayan:

4.11 İş Güvenliği**4.11.1 İş Güvenliği kurallarına Uyum**

Çalışan, iş saatleri içinde iş güvenliği kurallarına uymak zorundadır.

X'den en son ayrılan Çalışan, şirketin alarm sistemini kurarak işyerinden çıkmak zorundadır.

4.11.2 Araba Kullanma

Şirket arabaları ve motorsikleti şöförler tarafından yalnızca X'in işi için kullanılır, özel amaç için kullanılmaz. Araçlara iş saati içerisinde, işle ilişkisi olmayan şahısların binmesi yasaktır.

4.11.3 Kazalar ve Sorumluluk

Şirket araçlarına, yönetimin onayı ve haberi olmaksızın alınan yabancı şahıslardan dolayı tüm maddi, hukuki ve manevi sorumluluk aracı kullanana aittir. İş saatleri dışındaki bir zamanda, bir kazanın vukuu halinde her kim olursa olsun, yanında bulunan kimselerden doğacak her türlü maddi ve manevi sorumluluk tamamen aracı kullanana aittir. Bu kimselerin ölümü veya maluliyetinden ötürü aracı kullanan, X'den hiçbir hak ve tazminat talebinde bulunamaz.

4.12 Temizlik Kuralları

Çalışan çalıştığı ortamın ve kendisinin temizliğine dikkat etmek zorundadır.

5 İŞ SÖZLEŞMESİNİN SONA ERMESİ

Bütün işten ayrılmalar ve işten çıkarmalar İş Sözleşmesi ve 4857 Sayılı İş Kanunu'nun hükümlerine göre yapılır.

5.1 Sona Erme Nedenleri

Aşağıdaki koşulların oluşması durumunda Çalışan'ların Belirli Süreli İş Sözleşmeleri yenilenmez.

- İşçinin görev tanımında belirtilen yeterlilik kriterlerine uygun olmaması,
- İşçinin işini görev tanımında belirtilen şekilde yapmaması,
- Performans yönetimi ve iş yeterlilik ölçütlerine göre ;
 - İşçinin kendisinin görevindeki diğer iş görenlerden daha verimsiz çalışması,
 - Kendisinden beklenilenden daha az performans göstermesi,
 - İşe yatkın olmaması ve işine yoğunlaşmaması,
 - İşini öğrenme ve geliştirme konusundaki yetersizliği,
 - İşine ve çalışma ortamına uyum sağlayamaması,
 - İşini verimli yapmasını engelleyecek hastalığa yakalanması veya sık sık hastalanması.
- İşçinin iş yerine ve işverene zarar vermesi,
- İşçinin görevi kendisine öğretildiği halde hatalı ürün yaparak kurumun müşterilerine karşı zor duruma düşmesine neden olması, satış ve siparişlerin risk altına girmesine neden olması,
- Sık sık işe geç gelerek yada ayda bir-iki gün özürsüz (veya geçerli nedene dayanmaksızın) işe gelmemesi,
- İşini aksatarak işyerinde lüzumsuz olarak dolaşması,
- İşçinin kendisine işini görmesi için sunulan telefon, makine, bilgisayar gibi ekipmanları işi dışında özel işleri için kullanması,
- Şirket arabalarını özensiz, dikkatsiz ve hatalı kullanarak arabalara ve kendisine zarar vermesi
- İşyerinde çalışma arkadaşları ve yöneticileri ile geçimsizlik yaratması ve sıkça tartışmalara girmesi,
- Kendisine verilen işi beğenmemesi, itiraz etmesi, yapmak istememesi,
- İşçinin işe girişte sahip olduğu özellikler konusunda işvereni yanıltması,
- İşçinin işyerinde disiplinsiz davranması, şiddet kullanması, başkalarına hakaret etmesi, saldırmaması,
- İşçinin işyerinin düzenini bozması, huzurunu kaçırmaması, meşru emirlere uymaması,
- İşçinin işverenin rakipleri ile işbirliği içinde olması aynı anda rakip firmalar için de çalışması.

5.2 Bildirimli Sona Erme

Belirsiz Süreli İş Sözleşmesinin feshinden önce durumun diğer tarafa bildirilmesi gerekir. Bu bildirimlerin süresi çalışma süresine göre değişmektedir.

5.2.1 Bildirim Önelleri

- İş altı aydan az sürmüş olan Çalışan için, bildirim diğer tarafa yapılmasından başlayarak iki hafta sonra,
- İş altı aydan bir buçuk yıla kadar sürmüş olan Çalışan için, bildirim diğer tarafa yapılmasından başlayarak dört hafta sonra,
- İş bir buçuk yıldan üç yıla kadar sürmüş olan Çalışan için, bildirim diğer tarafa yapılmasından başlayarak altı hafta sonra,
- İş üç yıldan, fazla sürmüş olan işçi için, bildirim diğer tarafa yapılmasından başlayarak sekiz hafta sonra, feshedilmiş olur.

Bildirim şartına uymayan taraf yukarıda yazılı önellere ilişkin ücret tutarında tazminat ödemek zorundadır. X, Çalışan'ın ihbar önellere ait ücretini peşin ödemek suretiyle iş sözleşmesini feshedebilir.

5.2.2 İş arama izni

İhbar önelini kullanan Çalışan'a yeni iş arayabilmesi için uygun saatlerde kullanılmak üzere günde iki saat, ücret kesintisi yapılmaksızın iş arama izni kullandırılır.

Çalışan dilerse ve yönetim uygun görürse bu izinler toplu olarak verilebilir. Ancak iş arama iznini toplu kullanmak isteyen çalışan, bunu işten ayrılacağı günden önceki günlere rastlatmak ve bu durumu yönetime bildirmek zorundadır.

5.2.3 İhbar Tazminatı

İş sözleşmesinin bildirimli fesih edilmesi durumunda Çalışan ve X ihbar önelilerine uymuyorsa, ihbar önelindeki süreler kadar brüt ücreti tutarında ihbar tazminatı ödemek zorundadırlar.

Kendi isteği ile işten ayrılan Çalışan ihbar tazminatına hak kazanmaz.

5.2.4 Kıdem Tazminatı

Kıdem tazminatı, çalışanın iş kanunundan doğan hakkıdır. İşten çıkartılan Çalışan'a çalışma günleri göz önünde bulundurularak verilen tazminattır.

Kendi isteği ile işten ayrılan Çalışan kıdem tazminatına hak kazanmaz.

5.3 Bildirimsiz Bozma

5.3.1 Sağlık Nedenleri

- Çalışanın kendi hastalığından veya derli toplu olmayan yaşayışından yahut içki ve benzeri bağımlılık yapan maddelere düşkünlüğünden doğacak bir hastalığa ya da sakatlığa uğraması halinde, bu sebeple doğacak devamsızlığın ardı ardına üç işgünü veya bir ay içerisinde beş işgününden fazla sürmesi.
- Çalışanın tutulduğu hastalığın tedavi edilemeyecek nitelikte olduğu ve işyerinde çalışmasında sakınca bulunduğuun sağlık kurulunca saptanması durumunda.

5.3.2 Zorlayıcı Neden

Çalışanı X'de bir haftadan fazla süre ile çalışmaktan alıkoyan zorlayıcı bir sebebin ortaya çıkmasında.

5.3.3 İyi niyet ve Ahlak Kurallarına Aykırı Davranışlar

- Çalışanın sözleşmesi yapıldığı sırada bu sözleşmenin esaslı noktalarından biri için gerekli vasıflar veya şartlar kendisinde bulunmadığı halde bunların kendisinde bulunduğunu ileri sürerek, yahut gerçeğe uygun olmayan bilgiler veya sözler söyleyerek X'i yanıltması.
- Çalışanın, yönetim yahut aile üyelerinden birinin şeref ve namusuna dokunacak sözler sarfetmesi veya davranışlarda bulunması, yahut yönetim hakkında şeref ve haysiyet kırıcı asılsız ihbar ve isnadlarda bulunması.
- Çalışanın X'in başka bir çalışanına cinsel tacizde bulunması.
- Çalışanın yönetime yahut onun ailesi üyelerinden birine yahut X'in başka bir çalışanına sataşması veya 84 üncü maddeye aykırı hareket etmesi yani işyerine alkol ve uyuşturucu kullanmış olarak gelmesi yada işyerinde kullanmış olması.
- Çalışan'ın, yönetimin güvenliğini kötüye kullanmak, hırsızlık yapmak, X'in meslek sırlarını ortaya atmak gibi doğruluk ve bağlılığa uymayan davranışlarda bulunması.
- Çalışanın, işyerinde, yedi günden fazla hapisle cezalandırılan ve cezası ertelenmeyen bir suç işlemesi.
- Çalışanın Birim Yöneticisi ya da yönetimden izin almaksızın veya haklı bir sebebe dayanmaksızın ardı ardına iki işgünü veya bir ay içinde iki defa herhangi bir tatil gününden sonraki iş günü, yahut bir ayda üç işgünü işine devam etmemesi.
- Çalışanın yapmakla ödevli bulunduğu görevleri kendisine hatırlatıldığı halde yapmamakta ısrar etmesi.
- Çalışanın kendi isteği, savsaklaması ya da özen göstermemesi yüzünden işin güvenliğini tehlikeye düşürmesi, işyerinin malı olan veya malı olmayıp da eli altında bulunan makineleri, tesisatı veya başka eşya ve maddeleri otuz günlük ücretinin tutarıyla ödeyemeyecek derecede hasara ve kayba uğratması.

5.3.4 Sona Erme Süreci

Ahlak ve iyi niyet kurallarına uymayan davranışlara dayanarak Çalışan ya da X için tanınmış olan sözleşmeyi fesih yetkisi, iki taraftan birinin bu çeşit davranışlarda bulunduğunu diğer tarafın öğrendiği günden başlayarak altı işgünü geçtikten ve davranışın gerçekleşmesinden itibaren bir yıl sonra kullanılamaz.

Çalışanın ahlak ve iyi niyet kurallarına uymayan davranışlarda bulunması Birim Yöneticisi, Birim Yetkilisi ya da Genel Müdür tarafından tutanakla belirlenir.

Ahlak ve iyi niyet kurallarına aykırı davranışı tutanakla tesbit edilen ve kendisine bu davranışı bildirilen Çalışan savunmasını derhal vermek zorundadır.

Savunması yönetim tarafından geçerli ve haklı görülmeyen çalışanın iş sözleşmesinin sona erdiği, nedeni açıkça belirtilerek yazılı şekilde Çalışan'a tebliğ edilir.

5.4 İbraname

İş sözleşmesi sona eren Çalışan'ın iş kanunundan doğan her türlü alacağı X tarafından peşin olarak ödenir. Her türlü alacağı ödenen Çalışan X'den hiç bir alacağının kalmadığını belirten ibranameyi imzalamak zorundadır.

5.5 Devir Teslim

İş sözleşmesi sona erdirilen Çalışan üzerine zimmetli olan veya işini yaparken kullandığı araç ve gereçleri eksiksiz ve kullanılır şekilde Birim Yöneticisine ya da Genel Müdür'e teslim etmek zorundadır. Teslim sırasında tesbit edilen hasarlar, "Demirbaş Zimmet Formu"nda (X-FR.222) belirtilen değer üzerinden, Çalışan tarafından tazmin edilir.

Form: X-FR.202-01

Hazırlanıldığı Tarih:

Hazırlayan:

Onaylayan:

Sayfa: 13/15

Dosya Adı: X-FR.202-01.doc

Çalışan üzerinde çalışmakta olduğu projeleri, takip ettiği işleri, Birim Yöneticisi'nin ya da Genel Müdür'ün atayacağı Çalışanlara "Toplantı Tutanak Formu (Genel)" (X-FR.003) ile teslim etmek zorundadır. Çalışanın eksik, hatalı ya da yanıltıcı bilgi vermesi durumunda ortaya çıkacak zarar ve ziyandan Çalışan sorumludur.

6 YÜRÜRLÜK VE SON HÜKÜMLER

İş bu 6 (altı) maddeden meydana gelen Çalışan Yönetmeliği Yönetim Kurulu'nun 27 Ekim 2004 tarihli kararıyla yürürlüğe konulmuştur.

6.1 Yönetmeliğin Değiştirilmesi

Bu yönetmeliğin bazı maddelerinin değiştirilmesi, uygulamadan kaldırılması veya yeni madde eklenmesi Yönetim Kurulu'nun yetkisindedir.

6.2 Yürürlük

Çalışan Yönetmeliği 1 Kasım 2004 tarihinden itibaren yürürlüğe konulmuştur.

İÇ İLETİŞİM ARAÇLARI TABLOSU

No	İletişim Aracı	Sor.	Kat.	Uygulama Dönemi	İletişim D.	Y.	Kayıt	Açıklama
Anlık Araçlar								
1	Telefon	Ç	Ç	Her zaman	x	x		
2	E-mail	Ç	Ç	Her zaman	x	x	Exchange server	
3	İnternet	Ç	Ç	Her zaman	x	x		
4	İç Yazışma	KYT	Ç	Her zaman	x	x	Kalite Politikası, Vizyon, Misyon Yazısı	Tüm odalarda bulunmaktadır.
5	Duyuru Panosu	Ç	Ç	Her zaman	x	x		Tüm duyurular
Aylık Araçlar								
6	Koordinasyon Toplantısı	GM	Ç	Ayda 1 kez	X	X	Toplantı Tutanak Formu	İş yoğunluğuna göre tarihi belirlenir.
7	Satış Değerlendirme Toplantısı	SY	GM, KIY	Ayda 1 kez	-	X	Toplantı Tutanak Formu	Gerekirse ek katılımcı /toplantı gündeme gelir.
8	Sadık Müşteri Yaratma (Bakım) Toplantıları	GM	GM, MY	Ayda 1 kez	-	X	Toplantı Tutanak Formu	Gerekirse ek katılımcı /toplantı gündeme gelir.
Dönemsel Araçlar								
9	Çalışan Memnuniyeti Anketi	KYT	Ç	Yılda 2 kez	X	X	Çalışan Memnuniyeti Anketi (X-FR.229)	İş yoğunluğuna göre tarihi belirlenir.
10	Hedef Değerlendirme	GM	Ç	Yılda 2 kez	X	X	Stratejik Hedef ve Planlar Tablosu (X-FR.110), Kalite Hedefleri Tablosu (X-FR.121)	İş yoğunluğuna göre tarihi belirlenir.
11	Çalışan Performans Değerlendirme	ÇKU	Ç	Yılda 2 kez	-	X	Çalışan Performans Değerlendirme Raporu (X-FR.225)	İş yoğunluğuna göre tarihi belirlenir.
12	Yönetim Gözden Geçirme Toplantısı	KYT	Ç	Yılda 2 kez	X	X	Toplantı Tutanak Formu	Gerektiğinde ek toplantı gündeme gelir.
13	Satınalma Komitesi	MY	SKU	Yılda 1 kez	X	X	Toplantı Tutanak Formu	Gerekirse ek katılımcı /toplantı gündeme gelir.
14	Çalışan Organizasyonları (Doğum Günleri, Yılbaşı Partisi, Dini Bayram Kutlamaları vb.)	KIY	Ç	Yılda 1 kez	X	X	-	

GM Genel Müdür
 GMY Genel Müdür Yardımcısı
 KYT Kalite Yönetim Temsilcisi
 SY Satış Yetkilisi
 KIY Kurumsal İletişim Yetkilisi
 MY Muhasebe Yetkilisi
 SKU Satınalma Komite Üyeleri (

Sor.: Sorumlusu
 Kat.: Katılımcı/Kullanıcı
 D.: Düşey
 Y.: Yatay

Form: X-FR.203-01
 Hazırlanma Tarihi:
 Hazırlayan:
 Onaylayan:

ÇKU Çalışan Komitesi Üyeleri (
Ç Çalışanlar

İletişim	Adınız Soyadınız :		
	Cinsiyetiniz :		
	Doğum Yeri ve Tarihiniz :		
	Medeni Durumunuz (Bekar/Evli/Boşanmış/Dul) :		
	Adres:		
	Telefonlar	Ev:	
		İş:	
Cep:			
e-mail adresi:			
Web sitesi adresi:			

Bu alan resminiz için
ayrılmıştır.

Size ilişkin	Askerlikle ilişkiniz var mı ? (Evet ise durumu (Muaf/Terhis/Tecil) ve tarihi)	Cevabınız "Evet" ise açıklayınız...
	Ehliyetiniz var mı ? (Evet ise belgenizin tipi, numarası ve aldığınız tarih)	€
	Sigara içiyor musunuz?	€
	Seyahat edebilir misiniz ?	€
	Mesai saatleri dışında çalışabilir misiniz ?	€
	Fiziksel sakatlığınız var mı ?	€
	Düzenli tedavi gördüğünüz bir hastalığınız var mı ?	€
	Daha önce yargılandınız mı ?	€
	Daha önce ceza aldınız mı ?	€
	Özel yetenekleriniz var mı ?	€
	Eklemek istediğiniz bilgiler (üyeyi olduğunuz dernekler/klüpler vb.) :	

Merlin'e ilişkin	Firmamızla nasıl tanıştınız ?	
	Firmamızda neden çalışmak istiyorsunuz ?	
	Başvurduğunuz görev :	
	Talep ettiğiniz aylık brüt ücret :	
	İşe başlayabileceğiniz tarih :	

Paraf

Eğitim		Okulunuzun ve Bölümünüzün Adı	Eğitim Dili	Baş. Yılı	Bit. Yılı	Derece
	Lise					
	Üniversite					
	Diğer					
	Yıl kaybınız varsa nedeni ?					
	Aldığınız Kurslar				Baş. Trh.	Bit. Trh.

Yabancı Dil		İngilizce	2. Dil:
	Okuma		
	Yazma		
	Konuşma		
	Anlama		
Not :Bilginizi; çok iyi, iyi, orta ya da zayıf biçiminde derecelendirerek yazınız.			

Deneyim	Kurum (En son çalıştığınız yerden başlayınız)	Son Göreviniz	Başlama-Çıkış Tarihi	Ayrılma Nedeni
Son aldığınız aylık brüt ücretiniz :				

Referans	Adı Soyadı	Çalıştığı yer ve görevi	Telefonu/e-mail adresi

Verdiğim bilgilerin doğruluğunu beyan eder, işe alınmam durumunda yanlış ve eksik bilginin iş akdimin ihbarsız ve tazminatsız feshiyle sonuçlanacağını kabul ederim.

Tarih

Ad Soyad

İmza

1. İlk Görüşme

Planlama ve Sonuç	Adayın Adı Soyadı					
	Yer:		Tarih ve Saat :			
		Görüşen	Onaylayan			
	Adı Soyadı					
	İmza					
	Özellikler	Açıklama	Çok iyi	İyi	Orta	Kötü
	Dış görünüş					
	Konuşma-ses tonu					
	Anlama-cevaplama					
	İfade Tarzı					
	Özgüven					
	Zeka Düzeyi					
	Öğrenme kapasitesi					
	İkna yeteneği					
	Kişilik-davranışlar					
	İnsan ilişkileri					
	İleri görüşlülük					
	Mesleki yeterlik					
	Mesleğe olan ilgisi					
	Deneyim-iş bilgisi					
İngilizce bilgisi						
Zayıf yönleri						
Güçlü yönleri						
Genel düşünce ve bulgular						
Açıklama		Durum (a)				
Kesin Değerlendirme		() Yetersiz/İstenenden fazla				
		() İhtiyacı karşılar				
		() Çok iyi olur				
Bir sonraki aşama		() Sınav				
		() Referans Tarama				
		() 2. Görüşmeye Çağrılacak				

	Görüşme notları
Okulunuzu niçin seçtiniz ? En çok sevdiğiniz dersler nelerdi ?	
Mesleğinizi niçin seçtiniz ? En çok hangi yönünü seviyorsunuz ?	
Mesleğinizin beğenmediğiniz tarafları nelerdir ?	
Mesleki hedefleriniz nelerdir ?	
Son işyerinizde sıradan bir günde neler yapardınız/yaparsınız ?	
Son işyerinizdeki yöneticiniz, iş arkadaşlarınız ve elemanlarınızla ilgili görüşlerinizi paylaşır mısınız	
Son işyerinizde en çok sevdiğiniz uğraş neydi ?	
Son görevinizdeki yetki ve sorumluluklarınız nelerdi ?	
Son işyerinizde öğrendikleriniz sizce yeterli miydi ?	
Çalıştığınız yer(ler)de elde ettiğiniz en büyük başarı neydi ?	
Çalıştığınız yer(ler)de en önemli sorun neydi ? Çözümüne nasıl ulaştınız ?	
Sizce verimli bir iş ortamı neyi ifade ediyor ?	
Kendi başınıza mı yoksa bir ekiple mi çalışmayı tercih edersiniz ?	
Kendi çalışma performansınızı nasıl değerlendiriyorsunuz ?	
X'in WEB sitesini nasıl buldunuz ?	
Bu işi neden istiyorsunuz ? Göreve uygun olduğunuzu düşünüyor musunuz?	
X'e ne şekilde katkınız olabilir ?	
Meslek yaşamınızı daha iyi anlayabilmemiz için başka söylemek istediğiniz bir şey var mı?	

Bireysel Yaşamı		Görüşme notları
	Kendinizi yaklaşık on sıfatla tanıtır mısınız ? ... Kaç tane saydığınızı biliyor musunuz ?	
	En beğendiğiniz yönleriniz nelerdir ?	
	Hoşlanmadığınız yönleriniz/zaaflarınız nelerdir ?	
	Hangi yönlerinizi geliştirmek istersiniz ?	
	Kişisel ilişkilerde sizin için önemli olan nedir ?	
	Hangi durumlarda sinirlenirsiniz ?	
	En son kim, neden sizi eleştirdi ?... Ne hissettiniz ?... Ne düşündünüz ? ... Ne yaptınız ya da söylediniz?	
	En son kimi, hangi konuda ikna ettiniz ?	
	Hayatınızda aldığınız en büyük risk neydi ? Sonuçlarını değerlendir misiniz ?	
	Hayatınızın en büyük başarısı neydi ? Ne kazandınız ?	
	Para size neyi ifade ediyor ?	
	Ne sıklıkta okursunuz ? En son ne okudunuz ? Görüşleriniz neler ?	
	Tatillerinizi nasıl geçirmeyi seversiniz ?	
	İş dışında ne tür faaliyetlerde bulunmayı seversiniz ?	
	Sivil toplum kuruluşlarıyla aranız nasıl ?	
	Son iki yılda hangi bireysel hedeflerinize ulaştınız ?	
	En büyük hayaliniz nedir ?	
Sizi daha iyi tanımamız için eklemek istediğiniz bir şey var mı?		

		Görüşme notları
Çevre Koşulları	Bize babanızdan söz eder misiniz ? (Yaşı, Memleketi, Eğitimi, Mesleği, Çalıştığı Yer, İlişkiniz)	
	Bize annenizden söz eder misiniz ? (Yaşı, Memleketi, Eğitimi, Mesleği, Çalıştığı Yer, İlişkiniz)	
	Bize kardeşlerinizden söz eder misiniz ? (Yaşı, Memleketi, Eğitimi, Mesleği, Çalıştığı Yer, İlişkiniz)	
	Ailenizde kaçınıcı çocuksunuz ve bu durumun size etkisi nasıl oldu ?	
	Bize eşinizden söz eder misiniz ? (Yaşı, Memleketi, Eğitimi, Mesleği, Çalıştığı Yer, İlişkiniz)	
	Bize çocuklarınızdan söz eder misiniz ? (Yaşı, Memleketi, Eğitimi, Mesleği, Çalıştığı Yer, İlişkiniz)	
	Ailenizin ve arkadaşlarınızın size neler kazandırdığını düşünüyorsunuz ?	
	Elinizde olsaydı ailenizde ve arkadaşlarınızda neleri değiştirmek isterdiniz ?	
	Aileniz ve arkadaşlarınız sizi nasıl tanımlıyor ? Ekleme istediğiniz bir şey var mı ?	

		İzlenimler
Görüşme İzlenimleri	Dış görünüşünü ve giyimini nasıl buldunuz ? (Bakımlı, özensiz, çirkin, güzel, sakat, sağlıklı, sportif, kilolu vb.)	
	Ses tonu ve konuşması nasıldı ? (Cılız, rahatsız edici, canlı, güven verici, anlaşılmaz, anlaşılır, çok/yeterli/kısa vb.)	
	Algılama ve yanıtlama becerisi nasıl ? (Yetersiz, yeterli, şakacı, akıllı, kurnaz, yaratıcı, çelişkili, dürüst, içten vb.)	
	Duygusal durumu nasıldı ? (Sinirli, saldırgan, gergin, sıkıntılı, neşeli, güler yüzlü, güvenli, soğuk vb.)	
	Çevresiyle ilişkilerini nasıl buldunuz ? (Güçlü, içine kapanık, dürüst, açık, sorunlu, tutarsız vb.)	
	Adayı nasıl buldunuz ? (Dürüst, iyi niyetli, kararlı, yeniliğe/öğrenmeye açık, üretken, kendine güvenen, dikkatli vb.)	
	Mesleki bilgisini nasıl buldunuz ? (Yetersiz, yeterli, fazla vb.)	
	Adayın bize sağlayacağı katkı nedir ? (Kişilik, iş takibi, deneyim, bilgi, yetenek vb.)	
	Potansiyel sorunları neler ? (Yerleşim, askerlik, deneyim/bilgi/yetenek eksikliği, kişisel sorunları vb.)	

2. Referanslarla Yapılan Görüşmeler

Sorulacak Sorular:

1. Referans	Adı Soyadı	
	Çalıştığı Yer ve Görevi	
	Telefonu /Mail Adresi	
	Görüşme Notları	
	Görüşme Sonucu	Görüşülen kişi sami miydi (E/H) ? () Sonuç (Çokiyi/İyi/Orta/Kötü):
	Görüşmeyi yapan	
	Tarih ve İmza	

2. Referans	Adı Soyadı	
	Çalıştığı Yer ve Görevi	
	Telefonu /Mail Adresi	
	Görüşme Notları	
	Görüşme Sonucu	() Çok iyi () İyi () Orta () Kötü
	Görüşme Sonucu	Görüşülen kişi sami miydi (E/H) ? () Sonuç (Çokiyi/İyi/Orta/Kötü):
	Tarih ve İmza	

3. Referans	Adı Soyadı	
	Çalıştığı Yer ve Görevi	
	Telefonu /Mail Adresi	
	Görüşme Notları	
	Görüşme Sonucu	Görüşülen kişi sami miydi (E/H) ? () Sonuç (Çokiyi/İyi/Orta/Kötü):
	Görüşmeyi yapan	
	Tarih ve İmza	

3. İş Teklifi

Planlama ve Sonuç	Adayın Adı Soyadı					
	Görüşülen Yer					
	Tarih ve Saat					
	Görüşenin Adı Soyadı	İmza	Çok iyi	İyi	Orta	Kötü
	Ücret teklifi					
	Sosyal haklar					
	Özel koşullar					
	Belge adı	Verilme nedeni				
	Adayın Görüşleri					
	Görüşme Notları					
	Açıklama		Durum (a)			
	Kesin Değerlendirme			() Yetersiz/İstenenden fazla		
		() İhtiyacı karşılar				
		() Çok iyi olur				
Bir sonraki aşama	Başlatmama kararı verdik		()			
	Görevi kabul etmedi		()			
	Kararını bildireceği tarih		()			
	İşe başlayacağı tarih		()			

ÇALIŞAN :

Sıra	Belge Adı	Verildiği Tarih	Teslim Alan	İmza
1)	SSK Kartı (Fotokopi)			
2)	Diploma (Noter Tasdikli Fotokopi)			
3)	Nüfus Cüzdanı (Fotokopi)			
4)	Nüfus Cüzdanı Sureti (Muhtardan)			
5)	İkametgah Belgesi (Muhtardan)			
6)	Sabıka Kaydı (Savcılıktan)			
7)	Sağlık Raporu (Devlet Hastanesinden)			
8)	Vergi Numarası (Vergi Dairesinden)			
9)	Vatandaşlık Numarası (Nüfus Müdürlüğünden)			
10)	Askerlik Terhis Belgesi (Noter Tasdikli Fotokopi)			
11)	Çalışma Belgesi (Bir Önceki İş Yerinden, Kümülatif Vergi Matrahını İçeren)			
12)	6 Adet Vesikalık Fotoğraf			
13)	İş Sözleşmesi (İmzalı)			
14)	ÇalışanYönetmeliği (İmzalı)			
15)	Ödemelerin Yapılacağı Banka Hesap Numarası			
16)	Sayısal Ortam Şifresi (Merlin tarafından verilir.)			

BELİRLİ SÜRELİ İŞ SÖZLEŞMESİ

1 AMAÇ

Teknolojinin giderek yaygınlaşmasıyla birlikte, **X** olarak özveri ve yoğun emekle oluşturduğumuz marka özelliğimizin ve farklılığımızın giderek artacağı kesin görünmektedir.

X ile **Çalışan**'ları arasındaki ilişkileri sağlam temellere dayandırmak, beklentilere şeffaflık getirmek ve ilişkileri daha verimli kılmak hedefi olan sözleşme, **X Çalışan**'larının ortak çıkarlarını korumak amacıyla hazırlanmıştır.

2 İŞVEREN

İşverenin unvanı : **X Bilgisayar Hizmetleri Sanayi ve Ticaret A. Ş.**

(Bundan böyle **X** olarak anılacaktır.)

İşverenin adresi:

3 İŞÇİ

Adı ve Soyadı :

(Bundan böyle **Çalışan** olarak anılacaktır.)

Doğum yeri ve tarihi :

Baba adı :

İkametgah adresi :

.....

.....

4 İŞİN TANIMI ve SÜRESİ

4.1 Yapılacak İş (Görev Unvanı)

.....

4.2 İşe Başlama Tarihi

.....

4.3 İşin Bitiş Tarihi

.....

4.4 İşin Süresi

İmza tarihinden itibaren iki yıldır.

4.5 Deneme Süresi

Deneme süresi iki aydır. Bu süre içinde taraflar iş sözleşmesini bildirimsiz ve tazminatsız olarak feshedebilirler. Hastalık ve işe gelinmeyen günler deneme süresinden sayılmaz.

5 ÇALIŞMA YERİ

- Çalışan** esas itibarıyla **X** merkezinde veya bunların bağlantı ve eklentilerinde yahut şube veya ek bürolarında bu sözleşmede belirtilen hizmeti ifa eder. **Çalışan** görevlendirildiği takdirde **X**'in sahibi olduğu, hissedarı olduğu veya **X** ortaklarının sahibi olduğu diğer **X** şirketlerinde de çalışmayı veya bu şirketlere ait verilecek işleri yapmayı, çalışmasına bu yerlerde de devam etmeyi kabul ve taahhüt eder.
- Çalışan**, görevi gereği yöneticilerinin talebi halinde gerek yurt içinde gerekse yurt dışında iş seyahatleri yapmayı peşinen kabul eder.
- X** faaliyet alanıyla ilgili bir başka kişi veya şirketle yaptığı sözleşme veya fiilen üstlendiği bir iş nedeniyle, bu iş sözleşmesinde belirtilen hizmetin ifasını şirketin merkezinde ya da şirketin talep ettiği yerlerde yerine getirilmesini **Çalışan**'dan ister ve **Çalışan** bunu peşinen kabul eder.

6 ÜCRET

6.1 Ücret Kavramı

Çalışan, her ay belirlenmiş maktu aylık alır. Bu maktu aylığa; hafta tatili, genel tatil ücretleri ile yasal fazla mesai ücretleri de dahildir. İşyerinde yılda 12 maaş sistemi kabul edilmiş olup, **Çalışan** ücret artış dönemlerinde artışlı yeni ücretinin belirlenmesinde **X**'in taktir hakkının bulunduğunu kabul eder. **X**'in tek taraflı kararı ile ücretin dışında prim ve sosyal yardımlar ödenebilir.

6.2 Ücret

Çalışan'a (.....) - YTL aylık net/brüt ücret ödenecektir.

Form: X-FR.214-01

Hazırlanıldığı Tarih:

Hazırlayan:

Onaylayan:

Sayfa: 1/4

Dosya Adı : X-FR.214-01.doc

BELİRLİ SÜRELİ İŞ SÖZLEŞMESİ

6.3 Ücretin Ödeme Şekli ve Zamanı

Çalışılan ayı takip eden ayın 5. (beşinci) gününde **Çalışan**'ın banka hesabına yatırılmak suretiyle veya nakden ödenir.

7 ÇALIŞANIN İŞ ve PROJE TAAHHÜDÜ

Çalışan, kendisine verilecek olan bir işin ve projenin eksiksiz, usulüne uygun, emsal işteki sürelerde ve müşterinin kabul edebileceği süre ve nitelikte teslim edileceği gün ve/veya saat sayısını **X**'e yazılı olarak sunar. Taraflar, iş bu iş sözleşmesi ile kurulan iş ilişkisinde ücretin yanı sıra proje priminin de **Çalışan**'ın kazancı olarak değerlendirileceğini kabul ve beyan ederler. Sabit aylık maktu ücretin yanı sıra değişken proje priminin, (kazanılmış hak oluşturmamak üzere) şartlarının gerçekleşmesi halinde ödeneceği hususunda mutabıktırlar. Bu prim her bir proje için belirlenecek nihai bitirme takvimine göre belirlenecek bir "Erken Bitirme Primi" dir. Belirlenmiş projeye münhasırdır. **Çalışan**'a projenin kesin tesliminde ödenir.

Çalışan, üzerinde çalıştığı projenin ve işlerin hatasız olarak ve müşteride çalışır halde teslimini yapmadan iş yerinden ayrılamaz. **Çalışan**, bu sözleşme süresi bitiminde kendi isteği ile ayrılmak istediğinde, üzerinde çalıştığı projeyi ya da işi zamanında bitirmemesi ve/veya müşteriye projeyi ya da işi hatalı teslim etmesi durumunda **X**'i zor durumda bırakacağından, **X**'e altı aylık brüt ücreti tutarında tazminat, tamamlamadığı projenin ya da işin başkasına tamamlatılmasında projenin ya da işin yaptırılma bedelini ödemeyi kabul ve taahhüt eder.

8 GENEL ŞARTLAR

- Çalışan**, şirket yönetimiyle ve diğer çalışanlarla işbirliği yapmayı ve ahenk içinde çalışmayı kabul eder.
- Kanunlar, mevzuatlar, şirket ilkeleri, işyeri disiplin ve uygulamaları, yayınlanan her türlü yazılı ve sözlü talimatlar, yönetmelikler, duyurular, sirküler ve tamimler ve **Çalışan**'ın görev tanımı iş bu iş sözleşmesinin ayrılmaz bir parçası olup, **Çalışan** tüm bunları okumuş ve iş bu iş sözleşmesine atacağı imza ile bunlara uymayı kabul etmiştir. **Çalışan**, aksine davranışının iş sözleşmesinin **X** tarafından haklı ve/veya geçerli nedenle feshi sonucunu doğuracağını kabul ve beyan eder.
- X**, **Çalışan**'ın İş Başvuru Formunda (**X-FR.211**) veya ibraz ettiği belge ve bilgilerde yanlış yanıltıcı beyan yahut hile olduğunu tesbit ederse, iş sözleşmesini ihbarsız ve tazminatsız olarak fesh eder.
- Çalışan**, işe, işyerine, diğer çalışanlara ve üçüncü şahıslara verdiği zararlardan bizzat sorumludur. Bu ve benzeri zararlardan **X** sorumlu tutulur ve ödeme yaparsa uğradığı zararı ve ödediği bedeli **Çalışan**'dan talep edebilir.
- Çalışan**, **X**'in malı olan veya malı olmayıp da eli altında bulunan araç, makine, teçhizat, alet, malzeme veya benzeri eşya ve maddeleri özenle kullanmakla ve bunlara ilişkin olarak her türlü koruyucu önlemleri almakla yükümlüdür. **Çalışan** bu konuda sebep olduğu zararların ücretinden doğrudan kesilerek giderilmesini peşinen kabul eder. Ayrıca **X**'in yasal hakları saklıdır.
- Çalışan**, giyim, saç-sakal tıraşı, makyaj, ayakkabı boyası gibi görünüşü ile ilgili konulara azami dikkat gösterecektir. Müşteriler ile olan ilişkilerinde karşılıklı saygıyı ön planda tutacak, uygunsuz ve uyumsuz davranışlardan kaçınacak, **X**'i en iyi şekilde temsil edecektir.

9 ÖZEL ŞARTLAR

- Çalışan**'ın çalışma süresi yasalarda belirlenen süredir. **Çalışan**, çalışmalarını günlük ve haftalık yasal çalışma süreleri içinde kalacak şekilde planlamak ve yürütmek zorundadır. **Çalışan** sorumlusu olduğu projenin tamamlanması ile ilgili olarak yaptığı, kendi çalışma planı nedeniyle ve genel olarak hiçbir nedenle fazla mesai hak iddia ve talebinde bulunamaz. Çalışan, projenin ya da işin zamanında tamamlanamaması halinde ulusal bayram ve genel tatil günlerinde çalışmayı peşinen kabul eder.
- Yasalarda çalışma süreleri ve çalışma sürelerinin tanzimi ile ilgili değişiklikler söz konusu olduğunda **Çalışan**, **X**'in bu değişiklikleri yapma hakkına sahip olduğunu peşinen kabul eder. İş günleri ve saatleri **X** tarafından şirket ihtiyaçları göz önünde bulundurularak tespit edilir. **X**, iş şartlarına göre çalışma düzeninde değişiklikler yapabilir.
- Çalışan**, internete erişim ve e-mail kullanma hakkını kötü niyetle ve banka işlemleri dışında özel işleri için kullanmayacağını kabul ve beyan eder. **Çalışan**'ın internet ve e-mail kullanma hakkını kötü niyetle yada **X**'e zarar verecek şekilde ifa ederse **X**, iş sözleşmesini haklı veya geçerli nedenle feshedebilir.
- Çalışan**, işyeri ve **X**'le ilgili konularda sözlü/yazılı basına açıklama yapamaz. **Çalışan**, işyerinin faaliyet konusuna giren hususlarda işyeri yönetiminin yazılı izni olmadıkça resim, yazı, makale, tebliğ, rapor gibi yazılı belge yayınlamayaz; seminer, panel, açikoturum gibi toplantılara konuşmacı olarak katılamaz.
- Üçüncü şahıslardan her türden hediye, prim yada başka ödemelerin alınmasının, keza müşterilerden bahşiş yada başka ad altında dahi olsa maddi kazanç sağlanmış olduğunun tespiti iş sözleşmesinin derhal feshini gerektiren bir davranıştır. **X**'in bu tür olaylar vukuunda ayrıca diğer yasal yollara başvurma hakkı saklıdır. **Çalışan**, kendisine satıcı firmalardan yada başka şahıslardan bu tür girişimlerde bulunulduğu taktirde durumu en kısa zamanda **X**'e bildirmek zorundadır.
- İş sözleşmesinin herhangi bir suretle sona ermesi durumunda, **Çalışan** kendisine teslim edilmiş olan her türlü demirbaş, eşya, alet ve belgeleri eksiksiz ve kusursuz olarak **X**'e geri teslim etmekle mükellef olup, bunlar üzerinde kendi kasıt ve ihmali ile meydana getirdiği zarar ve eksiklikleri tazmin etmeyi kabul ve taahhüt eder.
- İş sözleşmesinin herhangi bir suretle sona ermesi durumunda, **Çalışan** çalıştığı süre içinde kullandığı, kontrol ettiği, yarattığı tüm notları, kayıtları ve belgeleri görev süresi sona ererken **X**'e teslim etmeyi peşinen kabul ve beyan eder.

10 GİZLİLİK

10.1 İşyeri Bilgileri

Taraflar çalışma süresince öğrenilecek bilgilerinden; **X**'in herkesin bilmesini arzu etmediği bilgileri, **gizli bilgi** olarak kabul etmişlerdir. Taraflar gizli bilginin; **Çalışan**'ın **X**'de bağlı olarak çalıştığı kişiler dışında, **X** içinde veya dışında hiç kimseye açıklanmayacağı hususunda anlaşmışlardır. Taraflar gizli bilgi olarak aşağıda belirtilmiş bilgileri tespit etmişlerdir. Aşağıda sayılanlara benzer bilgiler de gizli bilgi olarak kabul edilecektir.

- Üretilen, geliştirilen, kullanılan** bilgisayar programları, tasarımları, kavramlar, teknikler, prosesler, metodlar, sistemler, dizaynlar, devreler, formüller, deneysel çalışmalar, deneysel gelişmeler, gelişme aşamasındaki çalışmalar, endüstriyel tasarımlar, marka patent bilgileri gibi ; Fikir ve Sanat Eserleri Kanunu, Patent Haklarının Korunması Hakkında KHK, Markaların Korunması Hakkında KHK, Endüstriyel Tasarımların Korunması Hakkında KHK gibi yasal düzenlemelerin koruması altındaki fikri mülkiyet konusu ürünlere ilişkin kullanım kılavuzlarında belirtilen ve **nihai kullanıcının yararlanmasına yönelik kullanım bilgileri dışındaki her türlü üretim ve ticari bilgileri, iş ve meslek sırları,**

Form: X-FR.214-01

Hazırlanıldığı Tarih:

Hazırlayan:

Onaylayan:

Sayfa: 2/4

Dosya Adı : X-FR.214-01.doc

BELİRLİ SÜRELİ İŞ SÖZLEŞMESİ

- Müşteriler ve satıcılarla ilgili bilgiler dahil olmak üzere, ilgisine verilecek sipariş, irsaliye, fatura bilgisi dışındaki tüm finansal, pazarlama, üretim, dağıtım, veya diğer mali, ticari ve pazarlama bilgileri,
- X'de tesise ve üretime yönelik her nevi teknik bilgileri,
- X'in banka bilgileri başta olmak üzere her türlü muhasebe bilgileri,
- Dahili elektronik posta sistemi veya benzeri sistemler vasıtasıyla X içinde sirküle edilen her türlü bilgiler
- Çalışan**'ın X için yaptığı çalışmalarla ilgili bilgiler,
- Bu sözleşmenin metni de gizli bilgi kapsamındadır.

X'in ortak olduğu veya X ortaklarının ortak olduğu diğer firmalara ait bu maddede belirtilmiş bilgiler de taraflarca gizli bilgi olarak kabul edilmiştir.

10.2 Müşteri ve Üçüncü Şahıslara Ait Bilgiler

X'in müşteriler ve üçüncü şahıslarla kurduğu ilişkiler nedeniyle gizlemekle yükümlü olduğu her türlü fikri, mali, ticari, vb gizli bilgiyle ilgili gizlilik kuralına riayet konusunda **Çalışan** da X ile birlikte sorumlu olduğunu açıkça kabul ve taahhüt etmiştir.

10.3 Önceki İşverene Ait Bilgiler

Çalışan, bu sözleşmenin akdinden önceki işverenlerine ait her türlü fikri, mali, ticari vb. gizli bilgiyi X'de hiçbir hal ve durumda, hiçbir gerekçe ile kullanmayacağı, açıklamayacağı konusunda özel yükümlülüğü olduğunu kabul etmiştir.

10.4 İşverene Ait Doküman ve Donanım

Çalışan X'deki faaliyeti nedeniyle kendisine teslim edilen veya edilecek olan veya çalışmasının gereği olarak yedinde bulunan veya bulunacak her türlü doküman veya (içinde bilgi olan disk, disket, harddisk, bilgisayar vb) her türlü fiziki donanım veya donanım parçasını veya aparatını çalışma mahallî dışına çıkaramaz. **Çalışan**'ın işverenin isteği ile X dışında yapılan veya yapılacak olan çalışmalarında ise dışarıya çıkması gerekli doküman veya fiziki aparat mutlaka **Çalışan**'ın bağlı olduğu İşyeri sorumlularının vereceği izin ile olacaktır. Donanım veya donanım ünitesi veya fiziki taşıyıcılar içindeki bilgilerin yukarıda belirtilen gizlilik hükümlerine tabi olması durumunda bu izin yazılı olacaktır.

10.5 Çalışan'a Ait Şahsi Bilgiler

X; genel kabul görmüş ve iş ahlakı kuralları çerçevesinde X'in gerek gördüğü işle ilgili amaçlarla **Çalışan**'ın adını, fotoğrafını, ünvanını özgeçmişinde yer alan geçmiş döneme ilişkin çalışma bilgilerini ve bazı nüfus bilgilerini **Çalışan**'dan özel izin almaksızın kullanabilecektir. Bu bilgiler gizli bilgi kategorisinde değildir.

10.6 Gizlilik Hükümlerinin Devamı

Bu gizlilik hükümleri, İş Sözleşmesi sona erse bile süresiz olarak devam eder.

11 REKABET YASAĞI

- Çalışan**'ın; Türk Ticaret Kanunu 56 ve 57 nci maddelerde belirtilen genel haksız rekabet hükümleri ile ilgili yasal yükümlülüğü çalışma süresi içinde ve iş sözleşmesi sona erdikten sonra da devam eder.
- Çalışan**; iş sözleşmesi herhangi bir nedenle sona erdikten sonra, iki yıl süresince X'deki görevi esnasında öğrendiği, yapılması planlanan araştırma veya geliştirme çalışmaları, piyasaya sürülen veya sürülecek yeni ürünlerle ve hizmetlerle rekabet halinde hiçbir **iş kabul etmeyeceği** veya bu konudaki kişi, kurum veya kuruluşlarda ücretli veya ücretsiz görev almayacağını kabul ve taahhüt etmiştir. **Çalışan**, kendi namına veya hesabına da yukarıda tanımlanan iş alanında X ile veya X'in ortağı olduğu şirketler veya ortaklarının ortağı olduğu X gurubuna dahil şirketlerle rekabet etmeyeceğini, böyle bir firmaya ortak olmayacağını kabul ve taahhüt etmişlerdir.
- Taraflar Rekabet Yasağı anlaşmasının **coğrafi sınırını** Türkiye olarak belirlemişlerdir.
- Taraflar **Çalışan**'ın, faaliyeti esnasında öğrendiği; X'in çözüm ortağı, müşteri veya başka bir sıfatla işbirliği yaptığı **üçüncü şahıs durumundaki** firmaların yukarıda belirtilen mahiyette bilgi ve faaliyetlerinin de rekabet yasağı kapsamında olduğu konusunda anlaşmışlardır.
- Çalışan**, iş sözleşmesi herhangi bir nedenle sona erdikten sonra, iki yıl süresince X'in müşterileri ve X'e rakip firmalarda herhangi bir görev almayacaktır, dolaylı ya da dolaysız faaliyette bulunamayacak ve rekabete girecek bir faaliyette bulunamayacaktır.

12 ÇALIŞAN'IN SADAKAT VE ÖZEN BORCU

- Çalışan** iş sözleşmesinin devamı süresince tüm çalışmasını X'e hasredeceğini, X dışında ücretli veya ücretsiz iş almayacağını, X'in çalıştığı müşteri veya satıcı konumunda olan kişi veya kuruluşlarla ilişkide X'in yararını gözeteceğini, bu tür kişi ve kuruluşlardan her ne isim altında olursa olsun aynı veya nakdi menfaat kabul etmemeyi kabul ve taahhüt etmiştir.
- Çalışan**, gerek eğitim ve gerekse başka şekillerde öğreneceği gizli niteliği olmayan ve genel olarak bilinen ancak X yöneticileri tarafından bilinmeyen, X'deki görevle doğrudan ilgili olsun veya olmasın X'e yararı olabilecek her türlü bilgi, yöntem, teknoloji, buluş, makine ve teçhizatla ilgili bilgilerden X'i haberdar etmeyi kabul ve taahhüt etmektedir.

13 YENİLİK VE BULUŞLAR

13.1 Hizmetin İfası Esnasında Üretilen veya Üretimine Katılanan Eserler

Çalışan'ın bu sözleşmenin devamı süresince, bu sözleşme ile üstlendiği hizmetin gerek X gerekse X dışında ifası esnasında yaratıcı programcı olarak katıldığı, bireysel veya kolektif zihinsel faaliyetleri sonunda üretilen ve bu kanun uyarınca "eser" niteliği taşıyan programların Fikir ve Sanat Eserleri Kanununda belirtilen tüm mali haklarının sahibi; yine aynı kanunun 8. maddesi uyarınca X'indir.

Form: X-FR.214-01

Hazırlanıldığı Tarih:

Hazırlayan:

Onaylayan:

Sayfa: 3/4

Dosya Adı : X-FR.214-01.doc

BELİRLİ SÜRELİ İŞ SÖZLEŞMESİ

13.2 Serbest Zamanda Üretilen (Yaratılan) Eserler

Çalışan X'e karşı bu sözleşme ile üstlendiği hizmetin ifası dışında, hizmet konusu, şirket faaliyet konuları ile ilgisi olmayan kendi serbest zamanında ürettiği bilgisayar programlarına ilişkin; işleme, çoğaltma, yayma, temsil, radyo veya benzeri yollarla yayma gibi bütün mali hakları Fikir ve Sanat Eserleri Kanununun 50. maddesi uyarınca **X'e** devretmeyi **taahhüt** etmiştir. Bu taktirde mali hakkın değeri tarafların müştereken tayin edecekleri bir hakem-bilirkişi tarafından tespit edilir. **X** bu hakkını kullanmadığı zaman **Çalışan** dilediği gibi tasarruf etmekte serbesttir.

13.3 Buluş Ve Endüstriyel Tasarımlar

Çalışan'ın gerek bu sözleşmede belirtilen hizmetin ifası gerekse hizmet dışında kendi serbest zamanında keşfettiği; **hizmet buluşu ve serbest buluşlara** ilişkin hakların tespiti 554 sayılı Patent Haklarının Korunması Hakkındaki KHK hükümleri doğrultusunda yapılır. Taraflar bu buluşlar konusunda gerek KHK gerekse buna bağlı olarak çıkarılacak mevzuat hükümlerine uygun olarak hareket etmeyi kararlaştırmışlardır.

Çalışan'ın sözleşme kapsamındaki hizmeti ifa ederken, tasarladığı tasarımların sahibi **X'dir**. Hizmet dışında olsa bile işyerindeki bilgiler ve araçlardan yararlanmak suretiyle bir tasarım yapıldığı taktirde bu tasarımın sahibi **X'dir**. **Çalışan**'ın serbest zamanında geliştirdiği, tasarımlar üzerinde **X'in** ön alım hakkı vardır. Bu taktirde tasarımın mali değeri; tarafların müştereken seçecekleri bir hakem-bilirkişi vasıtası ile tespit edilir. **Çalışan**, buluşu yada tasarımı ivedilikle **X'e** bildirmek zorundadır.

13.4 Sözleşme Kapsamı Dışında Kalan Fikri Mülkiyet Hakları

Çalışan'ın bu anlaşma kapsamı dışında bıraktığı ve sözleşme akdedilmeden önceki döneme ait, **Çalışan'a** ait "eser" niteliğindeki ürünler ile "buluş" gibi diğer fikri mülkiyet konusu ürünlere ilişkin kapsamlı bir liste bu sözleşme ekine eklenmiştir. Bu ürünlerden başkaları ile birlikte üretilenler için gerekli notlar yanına düşülmüştür. **Çalışan**'ın bu listede belirtilen (varsa); iş sözleşmesi öncesi döneme ilişkin fikri mülkiyet konusu ürünleri bu sözleşme kapsamı dışında bırakılmıştır. Taraflar bu sözleşme ekine böyle bir liste eklememiş iseler, bu; sözleşmenin akdinden önce **Çalışan'a** ait bir eser veya diğer fikri mülkiyet konusu ürünü olmadığı anlamına gelecektir.

14 CEZAI ŞART HÜKÜMLERİ

- Çalışan** bu sözleşmenin yürürlükte olduğu zaman devam eden veya feshinden sonra da devam edecek olan Özel Şartlar (Madde 8), Gizlilik (Madde 9), Rekabet Yasağı (Madde10), Yenilik ve Buluşlar (Madde 12) hükümlerini ihlal ettiği taktirde **X'in**; **Çalışan**'dan bu ihlal nedeniyle, ortaya çıkacak olan maddi ve manevi zarar hakları saklı kalmak kaydıyla, 50.000 (Ellibin) Amerikan Doları tutarında bir cezai şart talebi hakkı doğar. **Çalışan**, **X'in** uğrayacağı maddi ve manevi tazminatı ceza olarak ödemeyi gayri kabili rücu olarak taahhüt eder. Ayrıca, bu durum **Çalışan**'ın iş sözleşmesinin işveren tarafından haklı ve/veya geçerli nedenle feshi sonucunu doğurur.

- Çalışan**, bu sözleşme süresince işten ayrılmamayı taahhüt eder. **Çalışan**, iş sözleşmesinin bitiminden önce işten ayrıldığı taktirde, **X'in** kendisini eğitmek için yaptığı iş başı eğitimlerin, masrafların ve emeğinin karşılığı olarak 5.000 (Beşbin) Amerikan Doları ceza ödemeyi, gayri kabili rücu olarak kabul eder.

X de sözleşme süresi dolmadan, İş Kanununun 25. Maddesindeki şartlardan herhangi birisinin gerçekleşmesi hali müstesna olmak üzere, çalışanın hizmet akdini feshettiği takdirde, 5.000 (Beşbin) Amerikan Doları ödemeyi beyan ve taahhüt eder.

- Gerekli durumlarda taraflar arasında işbu sözleşmeye ek sözleşme mahiyetinde "Eğitim Sözleşmesi" yapılacaktır. **Çalışan**, bu eğitim sözleşmesi kapsamında **X'in** kendisine yaptığı eğitim masrafını geri ödemeyi kabul ve taahhüt eder.
- Taraflar, sözleşmede belirlenen cezai şart miktarlarının fahiş olmadığı hususunda mutabıktırlar.
- Çalışan** cezai şartı ödeyerek sorumluluktan kurtulamaz. Taraflar cezai şartın ihlal edilecek her olayda ayrı ayrı tahakkuk etmesini kararlaştırmışlardır.

15 TEBLİGAT ADRESLERİ

Tarafların tebligat adresleri, 1. ve 2. maddede belirtilmiş adresleridir. **Çalışan** yukarıda yazılı ikametini değiştirdiği taktirde en geç 15 (onbeş) gün içerisinde yeni adresini **X'e** yazılı olarak bildirmek zorundadır. Değişikliği bildirmediği taktirde ilk adresine yapılacak tebligatları kabul ettiğini beyan eder.

16 EK SÖZLEŞMELER

Taraflar, iş bu sözleşmeye ek sözleşmeler yapabilir. Bu taktirde imzalanan ek sözleşmeler, iş bu iş sözleşmesinin ayrılmaz birer parçası olur ve bu sözleşme ile birlikte hüküm ifade ederler.

17 YORUM

Bu sözleşmenin yorumunda hüsnüniyet kuralları geçerlidir. Taraflar arasındaki ihtilaflarda öncelikle sözleşme ve 4857 sayılı İş Kanununun sözleşme ile çelişmeyen hükümleri ve **X** kayıtları geçerli olacak, sözleşmede değinilmeyen veya atıf yapılan hususlarda İş Kanunu hükümleri sözleşmeyi tamamlayıcı mahiyette geçerli olacaktır.

18 KANUNİ MERCİ

İhtilaf halinde, taraflar İstanbul Kadıköy Mahkemelerinin ve İcra Dairelerinin yetkili olduğunu kabul ederler.

19 YÜRÜRLÜK ve SONA ERME

Taraflar, iş bu sözleşmenin bitiminden üç ay önce anlaşarak, sürenin bitimi itibariyle sözleşmeyi aynı şartlarla belirsiz süreli olarak uzatabilirler.

Sözleşmenin uzatılmaması durumunda sözleşme kendiliğinden sona erecektir ve bu durumda taraflar kıdem tazminatı hakkının doğmayacağı hususunda mutabık kalmışlardır. **Çalışan**, **X'den** hiçbir şekilde kıdem tazminatı talebinde bulunmayacağını taahhüt eder.

Sona erme hususunda, sona erme günü itibariyle yürürlükte bulunan yasa hükümleri ve şirket yönetmelikleri uygulanır.

İşbu 19 (ondokuz) maddeden ve 7 (yedi) sayfadan ibaret olan belirli süreli iş sözleşmesi tarihinde okunmuş ve taraflarca iki suret olarak tanzim edilerek imzalanmıştır.

Form: X-FR.214-01

Hazırlanıldığı Tarih:

Hazırlayan:

Onaylayan:

Sayfa: 4/4

Dosya Adı : X-FR.214-01.doc

KISMI SÜRELİ İŞ SÖZLEŞMESİ

1 AMAÇ

Teknolojinin giderek yaygınlaşmasıyla birlikte, X olarak özveri ve yoğun emekle oluşturduğumuz marka özelliğimizin ve farklılığımızın giderek artacağı kesin görünmektedir.

X ile Çalışan'ları arasındaki ilişkileri sağlam temellere dayandırmak, beklentilere şeffaflık getirmek ve ilişkileri daha verimli kılmak hedefi olan sözleşme, X Çalışan'larının ortak çıkarlarını korumak amacıyla hazırlanmıştır.

2 İŞVEREN

İşverenin unvanı : **X Bilgisayar Hizmetleri Sanayi ve Ticaret A. Ş.**
(Bundan böyle X olarak anılacaktır.)

İşverenin adresi:

3 İŞÇİ

Adı ve Soyadı :

(Bundan böyle Çalışan olarak anılacaktır.)

Doğum yeri ve tarihi:

Baba adı :

İkametgah adresi :

4 İŞİN TANIMI ve SÜRESİ

4.1 Yapılacak İş (Görev Unvanı)

.....

4.2 İşe Başlama Tarihi

.....

4.3 Çalışma Süresi

Çalışan, 4857 sayılı İş Kanununun 13. maddesinde belirlenen kısmi süreli çalışma koşullarına göre çalışır.

5 ÇALIŞMA YERİ

- Çalışan esas itibarıyla X merkezinde veya bunların bağlantı ve eklentilerinde yahut şube veya ek bürolarında bu sözleşmede belirtilen hizmeti ifa eder. Çalışan görevlendirildiği takdirde X'in sahibi olduğu, hissedarı olduğu veya X ortaklarının sahibi olduğu diğer X şirketlerinde de çalışmayı veya bu şirketlere ait verilecek işleri yapmayı, çalışmasına bu yerlerde de devam etmeyi kabul ve taahhüt eder.
- Çalışan, görevi gereği yöneticilerinin talebi halinde gerek yurt içinde gerekse yurt dışında iş seyahatleri yapmayı peşinen kabul eder.
- X faaliyet alanıyla ilgili bir başka kişi veya şirketle yaptığı sözleşme veya fiilen üstlendiği bir iş nedeniyle, bu iş sözleşmesinde belirtilen hizmetin ifasını şirketin merkezinde ya da şirketin talep ettiği yerlerde yerine getirilmesini Çalışan'dan ister ve Çalışan bunu peşinen kabul eder.

6 ÜCRET

6.1 Ücret Kavramı

Çalışana her ay çalıştığı gün kadar ücret tahakkuk ettirilir.

6.2 Ücret

Çalışan'a(.....) YTL günlük net/brut ücret ödenecektir.

6.3 Ücretin Ödeme Şekli ve Zamanı

Çalışılan ayı takip eden ayın 5. (beşinci) gününde Çalışan'ın banka hesabına yatırılmak suretiyle veya nakden ödenir.

7 ÇALIŞANIN İŞ ve PROJE TAAHHÜDÜ

Çalışan, kendisine verilecek olan bir işin ve projenin eksiksiz, usulüne uygun, emsal işteki sürelerde ve müşterinin kabul edebileceği süre ve nitelikte teslim edileceği gün ve/veya saat sayısını X'e yazılı olarak sunar. Taraflar, işbu iş sözleşmesi ile kurulan iş ilişkisinde ücretin yanı sıra proje priminin de Çalışan'ın kazancı olarak değerlendirileceğini kabul ve beyan ederler. Sabit aylık maktu ücretin yanı sıra değişken proje priminin, (kazanılmış hak oluşturmamak üzere) şartlarının gerçekleşmesi halinde ödeneceği

Form: X-FR:215-01

Hazırlandığı Tarih:

Hazırlayan:

Onaylayan:

Sayfa: 1/4

Dosya Adı : X-FR.215-01.doc

KISMI SÜRELİ İŞ SÖZLEŞMESİ

hususunda mutabıklardır. Bu prim her bir proje için belirlenecek nihai bitirme takvimine göre belirlenecek bir "Erken Bitirme Primi" dir. Belirlenmiş projeye münhasırdır. **Çalışan'a** projenin kesin tesliminde ödenir.

8 GENEL ŞARTLAR

- Çalışan**, şirket yönetimiyle ve diğer çalışanlarla işbirliği yapmayı ve ahenk içinde çalışmayı kabul eder.
- Kanunlar, mevzuatlar, şirket ilkeleri, işyeri disiplin ve uygulamaları, yayınlanan her türlü yazılı ve sözlü talimatlar, yönetmelikler, duyurular, sirküler ve tamimler ve **Çalışan'ın** görev tanımı işbu iş sözleşmesinin ayrılmaz bir parçası olup, **Çalışan** tüm bunları okumuş ve işbu iş sözleşmesine atacağı imza ile bunlara uymayı kabul etmiştir. **Çalışan**, aksine davranışının iş sözleşmesinin **X** tarafından haklı ve/veya geçerli nedenle feshi sonucunu doğuracağını kabul ve beyan eder.
- X, Çalışan'ın** İş Başvuru Formunda (**X-FR.211**) veya ibraz ettiği belge ve bilgilerde yanlış yanıltıcı beyan yahut hile olduğunu tesbit ederse, iş sözleşmesini ihbarsız ve tazminatsız olarak fesh eder.
- Çalışan**, işe, işyerine, diğer çalışanlara ve üçüncü şahıslara verdiği zararlardan bizzat sorumludur. Bu ve benzeri zararlardan **X** sorumlu tutulur ve ödeme yaparsa uğradığı zararı ve ödediği bedeli **Çalışan'dan** talep edebilir.
- Çalışan, X'in** malı olan veya malı olmayıp da eli altında bulunan araç, makine, teçhizat, alet, malzeme veya benzeri eşya ve maddeleri özenle kullanmakla ve bunlara ilişkin olarak her türlü koruyucu önlemleri almakla yükümlüdür. **Çalışan** bu konuda sebep olduğu zararların ücretinden doğrudan kesilerek giderilmesini peşinen kabul eder. Ayrıca **X'in** yasal hakları saklıdır.
- Çalışan**, giyim, saç-sakal tıraşı, makyaj, ayakkabı boyası gibi görünüşü ile ilgili konulara azami dikkat gösterecektir. Müşteriler ile olan ilişkilerinde karşılıklı saygıyı ön planda tutacak, uygunsuz ve uyumsuz davranışlardan kaçınacak, **X'i** en iyi şekilde temsil edecektir.

9 ÖZEL ŞARTLAR

- Çalışan** sorumlusu olduğu projenin tamamlanması ile ilgili olarak yaptığı, kendi çalışma planı nedeniyle ve genel olarak hiçbir nedenle fazla mesai hak iddia ve talebinde bulunamaz. Çalışan, projenin ya da işin zamanında tamamlanamaması halinde ulusal bayram ve genel tatil günlerinde çalışmayı peşinen kabul eder.
- Yasalarda çalışma süreleri ve çalışma sürelerinin tanzimi ile ilgili değişiklikler söz konusu olduğunda **Çalışan, X'in** bu değişiklikleri yapma hakkına sahip olduğunu peşinen kabul eder. İş günleri ve saatleri **X** tarafından şirket ihtiyaçları göz önünde bulundurularak tespit edilir. **X**, iş şartlarına göre çalışma düzeninde değişiklikler yapabilir.
- Çalışan**, internete erişim ve e-mail kullanma hakkını kötü niyetle ve banka işlemleri dışında özel işleri için kullanmayacağını kabul ve beyan eder. **Çalışan'ın** internet ve e-mail kullanma hakkını kötü niyetle yada **X'e** zarar verecek şekilde ifa ederse **X**, iş sözleşmesini haklı veya geçerli nedenle feshedebilir.
- Çalışan**, işyeri ve **X'le** ilgili konularda sözlü/yazılı basına açıklama yapamaz. **Çalışan**, işyerinin faaliyet konusuna giren hususlarda işyeri yönetiminin yazılı izni olmadıkça resim, yazı, makale, tebliğ, rapor gibi yazılı belge yayınlamayaz; seminer, panel, açılış gibi toplantılara konuşmacı olarak katılamaz.
- Üçüncü şahıslardan her türden hediye, prim yada başka ödemelerin alınmasının, keza müşterilerden bahşiş yada başka ad altında dahi olsa maddi kazanç sağlanmış olduğunun tespiti iş sözleşmesinin derhal feshini gerektiren bir davranıştır. **X'in** bu tür olaylar vukuunda ayrıca diğer yasal yollara başvurma hakkı saklıdır. **Çalışan**, kendisine satıcı firmalardan yada başka şahıslardan bu tür girişimlerde bulunulduğu taktirde durumu en kısa zamanda **X'e** bildirmek zorundadır.
- İş sözleşmesinin herhangi bir suretle sona ermesi durumunda, **Çalışan** kendisine teslim edilmiş olan her türlü demirbaş, eşya, alet ve belgeleri eksiksiz ve kusursuz olarak **X'e** geri teslim etmekle mükellef olup, bunlar üzerinde kendi kasıt ve ihmali ile meydana getirdiği zarar ve eksiklikleri tazmin etmeyi kabul ve taahhüt eder.
- İş sözleşmesinin herhangi bir suretle sona ermesi durumunda, **Çalışan** çalıştığı süre içinde kullandığı, kontrol ettiği, yarattığı tüm notları, kayıtları ve belgeleri görev süresi sona ererken **X'e** teslim etmeyi peşinen kabul ve beyan eder.

10 GİZLİLİK

10.1 İşyeri Bilgileri

Taraflar çalışma süresince öğrenilecek bilgilerinden; **X'in** herkesin bilmesini arzu etmediği bilgileri, **gizli bilgi** olarak kabul etmişlerdir. Taraflar gizli bilginin; **Çalışan'ın X'de** bağlı olarak çalıştığı kişiler dışında, **X** içinde veya dışında hiç kimseye açıklanmayacağı hususunda anlaşmışlardır. Taraflar gizli bilgi olarak aşağıda belirtilmiş bilgileri tespit etmişlerdir. Aşağıda sayılanlara benzer bilgiler de gizli bilgi olarak kabul edilecektir.

- Üretilen, geliştirilen, kullanılan** bilgisayar programları, tasarımları, kavramlar, teknikler, prosesler, metodlar, sistemler, dizaynlar, devreler, formüller, deneysel çalışmalar, deneysel gelişmeler, gelişme aşamasındaki çalışmalar, endüstriyel tasarımlar, marka patent bilgileri gibi ; Fikir ve Sanat Eserleri Kanunu, Patent Haklarının Korunması Hakkında KHK, Markaların Korunması Hakkında KHK, Endüstriyel Tasarımların Korunması Hakkında KHK gibi yasal düzenlemelerin koruması altındaki fikri mülkiyet konusu ürünlere ilişkin kullanım kılavuzlarında belirtilen ve **nihai kullanıcının yararlanmasına yönelik kullanım bilgileri dışındaki her türlü üretim ve ticari bilgileri, iş ve meslek sırları**,
- Müşteriler ve satıcılarla ilgili bilgiler dahil olmak üzere, ilgisine verilecek sipariş, irsaliye, fatura bilgisi dışındaki tüm finansal, pazarlama, üretim, dağıtım, veya diğer mali, ticari ve pazarlama bilgileri,
- X'de** tesise ve üretime yönelik her nevi teknik bilgileri,
- X'in** banka bilgileri başta olmak üzere her türlü muhasebe bilgileri,
- Dahili elektronik posta sistemi veya benzeri sistemler vasıtasıyla **X** içinde sirküle edilen her türlü bilgiler
- Çalışan'ın X** için yaptığı çalışmalarla ilgili bilgiler,
- Bu sözleşmenin metni de gizli bilgi kapsamındadır.

X'in ortak olduğu veya **X** ortaklarının ortak olduğu diğer firmalara ait bu maddede belirtilmiş bilgiler de taraflarca gizli bilgi olarak kabul edilmiştir.

Form: X-FR:215-01

Hazırlanmış Tarih:

Hazırlayan:

Onaylayan:

Sayfa: 2/4

Dosya Adı : X-FR.215-01.doc

KISMI SÜRELİ İŞ SÖZLEŞMESİ

10.2 Müşteri ve Üçüncü Şahıslara Ait Bilgiler

X'in müşteriler ve üçüncü şahıslarla kurduğu ilişkiler nedeniyle gizlemekle yükümlü olduğu her türlü fikri, mali, ticari, vb gizli bilgiyle ilgili gizlilik kuralına riayet konusunda **Çalışan** da X ile birlikte sorumlu olduğunu açıkça kabul ve taahhüt etmiştir.

10.3 Önceki İşverene Ait Bilgiler

Çalışan, bu sözleşmenin akdinden önceki işverenlerine ait her türlü fikri, mali, ticari vb. gizli bilgiyi X'de hiçbir hal ve durumda, hiçbir gerekçe ile kullanmayacağı, açıklamayacağı konusunda özel yükümlülüğü olduğunu kabul etmiştir.

10.4 İşverene Ait Doküman ve Donanım

Çalışan X'deki faaliyeti nedeniyle kendisine teslim edilen veya edilecek olan veya çalışmasının gereği olarak yedinde bulunan veya bulunacak her türlü doküman veya (içinde bilgi olan disk, disket, harddisk, bilgisayar vb) her türlü fiziki donanım veya donanım parçasını veya aparatını çalışma mahalli dışına çıkaramaz. **Çalışan**'ın işverenin isteği ile X dışında yapılan veya yapılacak olan çalışmalarında ise dışarıya çıkması gerekli doküman veya fiziki aparat mutlaka **Çalışan**'ın bağlı olduğu işyeri sorumlularının vereceği izin ile olacaktır. Donanım veya donanım ünitesi veya fiziki taşıyıcılar içindeki bilgilerin yukarıda belirtilen gizlilik hükümlerine tabi olması durumunda bu izin yazılı olacaktır.

10.5 Çalışan'a Ait Şahsi Bilgiler

X; genel kabul görmüş ve iş ahlakı kuralları çerçevesinde X'in gerek gördüğü işle ilgili amaçlarla **Çalışan**'ın adını, fotoğrafını, ünvanını özgeçmişinde yer alan geçmiş döneme ilişkin çalışma bilgilerini ve bazı nüfus bilgilerini **Çalışan**'dan özel izin almaksızın kullanabilecektir. Bu bilgiler gizli bilgi kategorisinde değildir.

10.6 Gizlilik Hükümlerinin Devamı

Bu gizlilik hükümleri, İş Sözleşmesi sona erse bile süresiz olarak devam eder.

11 REKABET YASAĞI

- Çalışan**'ın; Türk Ticaret Kanunu 56 ve 57 nci maddelerde belirtilen genel haksız rekabet hükümleri ile ilgili yasal yükümlülüğü çalışma süresi içinde ve iş sözleşmesi sona erdikten sonra da devam eder.
- Çalışan**; iş sözleşmesi herhangi bir nedenle sona erdikten sonra, **iki yıl süresince** X'deki görevi esnasında öğrendiği, yapılması planlanan araştırma veya geliştirme çalışmaları, piyasaya sürülen veya sürülecek yeni ürünlerle ve hizmetlerle rekabet halinde hiçbir işi **kabul etmeyeceği** veya bu konudaki kişi, kurum veya kuruluşlarda ücretli veya ücretsiz görev almayacağını kabul ve taahhüt etmiştir. **Çalışan**, kendi namına veya hesabına da yukarıda tanımlanan iş alanında X ile veya X'in ortağı olduğu şirketler veya ortaklarının ortağı olduğu X gurubuna dahil şirketlerle rekabet etmeyeceğini, böyle bir firmaya ortak olmayacağını kabul ve taahhüt etmişlerdir.
- Taraflar Rekabet Yasağı anlaşmasının **coğrafi sınırını** Türkiye olarak belirlemişlerdir.
- Taraflar **Çalışan**'ın, faaliyeti esnasında öğrendiği; X'in çözüm ortağı, müşteri veya başka bir sıfatla işbirliği yaptığı **üçüncü şahıs durumundaki** firmaların yukarıda belirtilen mahiyette bilgi ve faaliyetlerinin de rekabet yasağı kapsamında olduğu konusunda anlaşmışlardır.
- Çalışan**, iş sözleşmesi herhangi bir nedenle sona erdikten sonra, **iki yıl süresince** X 'in müşterileri ve X'e rakip firmalarda herhangi bir görev almayacaktır, dolaylı ya da dolaysız faaliyette bulunamayacak ve rekabete girecek bir faaliyette bulunamayacaktır.

12 ÇALIŞAN'IN SADAKAT VE ÖZEN BORCU

- X'in çalıştığı müşteri veya satıcı konumunda olan kişi veya kuruluşlarla ilişkide X'in yararını gözeteyeceğini, bu tür kişi ve kuruluşlardan her ne isim altında olursa olsun aynı veya nakdi menfaat kabul etmemeyi kabul ve taahhüt etmiştir.
- Çalışan**, gerek eğitim ve gerekse başka şekillerde öğreneceği gizli niteliği olmayan ve genel olarak bilinen ancak X yöneticileri tarafından bilinmeyen, X'deki görevle doğrudan ilgisi olsun veya olmasın X'e yararı olabilecek her türlü bilgi, yöntem, teknoloji, buluş, makine ve teçizatla ilgili bilgilerden X'i haberdar etmeyi kabul ve taahhüt etmektedir.

13 YENİLİK VE BULUŞLAR

13.1 Hizmetin İfası Esnasında Üretilen veya Üretimine Katılan Eserler

Çalışan'ın bu sözleşmenin devamı süresince, bu sözleşme ile üstlendiği hizmetin gerek X gerekse X dışında ifası esnasında yaratıcı programcı olarak katıldığı, bireysel veya kolektif zihinsel faaliyetleri sonunda üretilen ve bu kanun uyarınca "eser" niteliği taşıyan programların Fikir ve Sanat Eserleri Kanununda belirtilen tüm mali haklarının sahibi; yine aynı kanunun 8. maddesi uyarınca X'indir.

13.2 Serbest Zamanda Üretilen (Yaratılan) Eserler

Çalışan X'e karşı bu sözleşme ile üstlendiği hizmetin ifası dışında, hizmet konusu, şirket faaliyet konuları ile ilgisi olmayan kendi serbest zamanında ürettiği bilgisayar programlarına ilişkin; işleme, çoğaltma, yayma, temsil, radyo veya benzeri yollarla yayma gibi bütün mali hakları Fikir ve Sanat Eserleri Kanununun 50. maddesi uyarınca X'e devretmeyi **taahhüt** etmiştir. Bu taktirde mali hakkın değeri tarafların müştereken tayin edecekleri bir hakem-bilirkişi tarafından tespit edilir. X bu hakkını kullanmadığı zaman **Çalışan** dilediği gibi tasarruf etmekte serbesttir.

13.3 Buluş Ve Endüstriyel Tasarımlar

Çalışan'ın gerek bu sözleşmede belirtilen hizmetin ifası gerekse hizmet dışında kendi serbest zamanında keşfettiği; **hizmet buluşu ve serbest buluşlara** ilişkin hakların tespiti 554 sayılı Patent Haklarının Korunması Hakkındaki KHK hükümleri doğrultusunda

KISMI SÜRELİ İŞ SÖZLEŞMESİ

yapılır. Taraflar bu buluşlar konusunda gerek KHK gerekse buna bağlı olarak çıkarılacak mevzuat hükümlerine uygun olarak hareket etmeyi kararlaştırmışlardır.

Çalışan'ın sözleşme kapsamındaki hizmeti ifa ederken, tasarladığı tasarımların sahibi **X**'dir. Hizmet dışında olsa bile işyerindeki bilgiler ve araçlardan yararlanmak suretiyle bir tasarım yapıldığı takdirde bu tasarımın sahibi **X**'dir. **Çalışan**'ın serbest zamanında geliştirdiği, tasarımlar üzerinde **X**'in ön alım hakkı vardır. Bu takdirde tasarımın mali değeri; tarafların müştereken seçecekleri bir hakem-bilirkişi vasıtası ile tespit edilir. **Çalışan**, buluşu yada tasarımı ivedilikle **X**'e bildirmek zorundadır.

13.4 Sözleşme Kapsamı Dışında Kalan Fikri Mülkiyet Hakları

Çalışan'ın bu anlaşma kapsamı dışında bıraktığı ve sözleşme akdedilmeden önceki döneme ait, **Çalışan**'a ait "eser" niteliğindeki ürünler ile "buluş" gibi diğer fikri mülkiyet konusu ürünlere ilişkin kapsamlı bir liste bu sözleşme ekine eklenmiştir. Bu ürünlerden başkaları ile birlikte üretilenler için gerekli notlar yanına düşülmüştür. **Çalışan**'ın bu listede belirtilen (varsa); iş sözleşmesi öncesi döneme ilişkin fikri mülkiyet konusu ürünleri bu sözleşme kapsamı dışında bırakılmıştır. Taraflar bu sözleşme ekine böyle bir liste eklememiş iseler, bu; sözleşmenin akdinden önce **Çalışan**'a ait bir eser veya diğer fikri mülkiyet konusu ürünün olmadığı anlamına gelecektir.

14 CEZAI ŞART HÜKÜMLERİ

- Çalışan** bu sözleşmenin yürürlükte olduğu zaman devam eden veya feshinden sonra da devam edecek olan Özel Şartlar (Madde 8), Gizlilik (Madde 9), Rekabet Yasağı (Madde 10), Yenilik ve Buluşlar (Madde 12) hükümlerini ihlal ettiği takdirde **X**'in; **Çalışan**'dan bu ihlal nedeniyle, ortaya çıkacak olan maddi ve manevi zarar hakları saklı kalmak kaydıyla, 50.000 (Ellibin) Amerikan Doları tutarında bir cezai şart talebi hakkı doğar. **Çalışan**, **X**'in uğrayacağı maddi ve manevi tazminatı ceza olarak ödemeyi gayri kabili rücu olarak taahhüt eder. Ayrıca, bu durum **Çalışan**'ın iş sözleşmesinin işveren tarafından haklı ve/veya geçerli nedenle feshi sonucunu doğurur.
- Çalışan** cezai şartı ödeyerek sorumluluktan kurtulamaz. Taraflar cezai şartın ihlal edilecek her olayda ayrı ayrı tahakkuk etmesini kararlaştırmışlardır.

15 TEBLİGAT ADRESLERİ

Tarafların tebligat adresleri, 1. ve 2. maddede belirtilmiş adresleridir. **Çalışan** yukarıda yazılı ikametini değiştirdiği takdirde en geç 15 (onbeş) gün içerisinde yeni adresini **X**'e yazılı olarak bildirmek zorundadır. Değişikliği bildirmediği takdirde ilk adresine yapılacak tebligatları kabul ettiğini beyan eder.

16 EK SÖZLEŞMELER

Taraflar, iş bu sözleşmeye ek sözleşmeler yapabilir. Bu takdirde imzalanan ek sözleşmeler, işbu iş sözleşmesinin ayrılmaz birer parçası olur ve bu sözleşme ile birlikte hüküm ifade ederler.

17 YORUM

Bu sözleşmenin yorumunda hüsnüniyet kuralları geçerlidir. Taraflar arasındaki ihtilaflarda öncelikle sözleşme ve 4857 sayılı İş Kanununun sözleşme ile çelişmeyen hükümleri ve **X** kayıtları geçerli olacak, sözleşmede değinilmeyen veya atıf yapılan hususlarda İş Kanunu hükümleri sözleşmeyi tamamlayıcı mahiyette geçerli olacaktır.

18 KANUNİ MERCİ

İhtilaf halinde, taraflar İstanbul Kadıköy Mahkemelerinin ve İcra Dairelerinin yetkili olduğunu kabul ederler.

19 YÜRÜRLÜK ve SONA ERME

Sona erme hususunda, sona erme günü itibarıyla yürürlükte bulunan yasa hükümleri ve şirket yönetmelikleri uygulanır.

İşbu 19 (ondokuz) maddeden ve 7 (yedi) sayfadan ibaret olan kısmi süreli iş sözleşmesi tarihinde okunmuş ve taraflarca iki suret olarak tanzim edilerek imzalanmıştır.

X

Çalışan

X Bilgisayar Hizmetleri San. ve Tic. A. Ş.

(Şirket kaşesi ve yetkili imza/lar)

(Ad Soyad ve İmza)

ÇALIŞAN EĞİTİM SÖZLEŞMESİ

1 İŞVEREN

İşverenin unvanı : **X Bilgisayar Hizmetleri Sanayi ve Ticaret A. Ş.**
(Bundan böyle **X** olarak anılacaktır.)

İşverenin adresi:

2 İŞÇİ

Adı ve Soyadı :

(Bundan böyle **Çalışan** olarak anılacaktır.)

Doğum yeri ve tarihi :

Baba adı :

İkametgah adresi :

3 KONUSU

Taraflar bir araya gelerek tarihli iş sözleşmesine ek ve tamamlayıcı olarak aşağıdaki sözleşmeyi yapmışlardır.

4 X' in ÖZEL TAAHHÜDÜ

- X, Çalışan'a** aşağıdaki kapsam ve koşullarda özel bir eğitim vermeyi kabul ve taahhüt etmiştir.
- X** bu eğitimi doğrudan şirket bünyesi içinde verebileceği gibi üçüncü şahıslar tarafından verilmesini veya dışarıda başka bir kurumda, şirkette verilmesini temin edebilir.
- EĞİTİM'in Kapsamı:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

- EĞİTİM'i veren kurum:
- EĞİTİM'in yeri :
- EĞİTİM'in başlangıç tarihi ve saati :
- EĞİTİM'in bitiş tarihi ve saati :
- Taraflar verilecek bu eğitimin değerini Amerikan Doları olarak tesbit etmişlerdir.
- Eğitimin değerinin tespitinde **Çalışan'ın** eğitim süresince işyerinde çalışmamasının değeri ve verilecek eğitimin maliyeti birlikte değerlendirilmiştir.
- İç eğitimlerin maliyetinin hesaplanmasında; X'in Fiyat Listesi'nde yer alan Günlük Ve/veya Saatlik Hizmet Bedeli baz olarak alınır.
- Dış eğitimlerin maliyetinin hesaplanmasında Eğitim Kurumu'nun verdiği fiyat baz olarak alınır.

5 ÇALIŞANIN ÖZEL TAAHHÜDÜ

- Çalışan, X** tarafından kendisine verilecek eğitim karşılığında, tek taraflı olarak **X**'de söz konusu eğitimin bitiş tarihinden itibaren asgari **bir yıl** süre ile çalışma, bu süreden önce işten ayrılmama taahhüdünde bulunmuştur. **Çalışan'ın** işten ayrılmama taahhüdü, eğitimin bittiği tarihte başlar. Bu durumda **X** eğitimin bedelini **Çalışan'dan** talep etmeyecektir.
- Çalışan, taahhüt ettiği çalışma süresi dolmadan, herhangi bir nedenle işi bıraktığı, gelmediği takdirde veya X, Çalışan'ı İş Kanunu 25. maddesinde belirtilmiş haklı nedenlerden birisiyle haklı nedenle işten çıkardığı takdirde, X** tarafından kendisine verilmiş olan eğitimin bedelinin iki katını **X'e** nakden ve defaten döviz cinsinden ödemeyi taahhüt etmiştir.

Form: X-FR.220-01

Hazırlanmış Tarihi:

Hazırlayan:

Onaylayan:

Sayfa: 1/2

Dosya Adı: X-FR.220-01.doc

ÇALIŞAN EĞİTİM SÖZLEŞMESİ

İşbu 5 (beş) maddeden ve 2 (iki) sayfadan ibaret olan Çalışan Eğitim Sözleşmesi tarihinde okunmuş ve taraflarca iki suret olarak tanzim edilerek imzalanmıştır.

X

Çalışan

X Bilgisayar Hizmetleri San. ve Tic. A. Ş.

(Şirket kaşesi ve yetkili imza/lar)

(Ad Soyad ve İmza)

Ad Soyad :

Tarih :

Gün	Giriş			Çıkış			Açıklama
	Saat	İmza	Onay	Saat	İmza	Onay	
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
16							
17							
18							
19							
20							
21							
22							
23							
24							
25							
26							
27							
28							
29							
30							
31							

Form: X-FR.221-01

Hazırlanıldığı Tarih:

Hazırlayan:

Onaylayan:

Sayfa: 1/1

Dosya Adı: X-FR.221-01.xls

DEMİRBAŞ ZİMMET SÖZLEŞMESİ

1 İŞVEREN

İşverenin unvanı : X Bilgisayar Hizmetleri Sanayi ve Ticaret A. Ş.

(Bundan böyle **X** olarak anılacaktır.)

İşverenin adresi:

2 İŞÇİ

Adı ve Soyadı :

(Bundan böyle **Çalışan** olarak anılacaktır.)

Doğum yeri ve tarihi:

Baba adı :

İkametgah adresi :

.....

.....

Görevi :

Yukarıda kimliği belirtilen **Çalışan** ile **X** arasında aşağıdaki şartları kapsayan konularda ve tarihlerde Demirbaş Zimmet Sözleşmesi yapılmıştır.

DEMİRBAŞ ZİMMET SÖZLEŞMESİ

3 BİLGİSAYAR ZİMMETİ

Görevimi yapabilmem için bana sağlam ve çalışır durumda teslim edilmiş bulunan aşağıdaki listede vasıfları belirtilen X'e ait bilgisayarı ve eklentilerini işimle ilişkisi bulunmayan işlemler dışında kullanmayacağımı teyid ederim.

X'e ait bilgisayarda hatalı ya da kötü kullanım, lisanssız program kullanımı ya da işle ilgili işlemlerden dolayı oluşacak tüm maddi, hukuki ve manevi sorumluluk şahsıma ait olacaktır.

Bunlara göre; aksine hareket etmemden doğacak ve bilgisayarın kullanımı esnasında, bilgisayarda oluşacak hasarın maddi ve hukuki sorumluluğunun tamamen tarafıma ait olduğunu peşinen kabul ve taahhüt ederim.

Aşağıda evsafı belirtilen X'e ait bilgisayarı, programları ve eklentileri sağlam ve çalışır durumda teslim aldığımı ve yukarıda adı geçen tüm şartlara uyacağımı kabul ve beyan ederim.

EKLENTİLER	AÇIKLAMA (Marka-Seri no)	ÖZELLİK	ADET	Tutar (ABD \$)
Bilgisayar				
İşlemci				
Hafıza				
Disk kapasitesi				
CD				
Disket				
Ethernet kartı				
I-O Port				
Modem				
Klavye				
Mause				
Hoperlör				
Programlar				
TOPLAM				

	TESLİM EDEN	TESLİM ALAN	GERİ ALAN
Adı Soyadı			
Tarih İMZA			

4 ARAÇ ZİMMETİ

Görevimi yapabilmem için bana sağlam ve çalışır durumda teslim edilmiş bulunan aşağıdaki listede vasıfları belirtilen X'e ait aracı iş saatleri içinde işimle ilişkisi bulunmayan işlemler dışında kullanmayacağımı, işimle ilgisi olmayan kişileri araca almayacağımı teyid ederim.

X'e ait aracı hatalı ya da kötü kullanmam, işimle ilgisi bulunmayan kişileri araca almamdan doğacak tüm maddi, hukuki ve manevi sorumluluk şahsıma ait olacaktır.

Bunlara göre; aksine hareket etmemden doğacak ve aracı kullanmam esnasında, araçta oluşacak hasarın maddi ve hukuki sorumluluğunun tamamen tarafıma ait olduğunu peşinen kabul ve taahhüt ederim.

X'e ait aracı iş saatleri dışında kullanmamdan dolayı meydana gelecek bir kazanın olması durumunda, yanımda bulunacak kişilerden doğacak her türlü maddi ve hukuki sorumluluğun tamamen tarafıma ait olduğunu, bu kimselerin ölümü veya maluliyetlerinden ötürü X'den hiç bir hak ve tazminat talebinde bulunmayacağımı, trafik kurallarına aykırı hareketten doğacak her türlü maddi ve manevi sorumluluğun tarafıma ait olacağını peşinen kabul ve beyan ederim.

Aşağıda evsafı belirtilen X'e ait aracı ve demirbaşları sağlam ve çalışır durumda teslim aldığımı ve yukarıda adı geçen tüm şartlara uyacağımı kabul ve beyan ederim.

Form: X-FR.222-01

Hazırlanıldığı Tarih:

Hazırlayan :

Onaylayan :

Sayfa : 2 / 4

Dosya Adı: X-FR.222-01.doc

DEMİRBAŞ ZİMMET SÖZLEŞMESİ

DEMİRBAŞ	AÇIKLAMA	ÖZELLİK	ADET	DEĞER (ABD \$)
Araç (Marka, Model)				
Anahtar				
Stepne				
Paspas takımı				
Teyp model-marka				
TOPLAM				

(.....şasi seri nolu, ...motor seri nolu, .../..... /..... tarih ve
nolu ruhsatlı aracı teslim alanın ehliyet fotokopisinin bu sözleşmeye eklenmesi zorunludur.)

	TESLİM EDEN	TESLİM ALAN	GERİ ALAN
Adı Soyadı			
Tarih			
İMZA			

Form: X-FR.222-01

Hazırlanıldığı Tarih:

Hazırlayan :

Onaylayan :

Sayfa : 3 / 4

Dosya Adı: X-FR.222-01.doc

DEMİRBAŞ ZİMMET SÖZLEŞMESİ

5 DİĞER DEMİRBAŞ ZİMMETİ

Görevimi yapabilmem için bana sağlam ve çalışır durumda teslim edilmiş bulunan aşağıda listede vasıfları belirtilen X'e ait demirbaşları işimle ilişkisi bulunmayan işlemler dışında kullanmayacağımı teyid ederim.

X'e ait demirbaşların hatalı ya da kötü kullanımından dolayı oluşacak tüm maddi sorumluluklar şahsıma ait olacaktır.

Aşağıda evsafı belirtilen demirbaşları sağlam ve çalışır durumda teslim aldığımı ve yukarıda adı geçen tüm şartlara uyacağımı kabul ve beyan ederim.

DEMİRBAŞ	AÇIKLAMA	ÖZELLİK	ADET	DEĞER (ABD \$)
TOPLAM				

	TESLİM EDEN	TESLİM ALAN	GERİ ALAN
Adı Soyadı			
Tarih			
İMZA			

6 TAZMİNAT

Demirbaş Zimmet Sözleşmesinde belirlenen konularda çıkacak hasarlar veya şahıslara ait tazminatların ödenmesi **Çalışan** tarafından taahhüt altına alınmıştır.

7 YETKİLİ MAHKEME

Demirbaş Zimmet sözleşmesinden doğacak ihtilafların halinde taraflarca İstanbul Kadıköy Mahkemesi yetkili kılınmıştır.

8 İMZA

İşbu 8 (sekiz) maddeden ve 4 (dört) sayfadan ibaret olan Demirbaş Zimmet Sözleşmesi tarihinde okunmuş ve taraflarca iki suret olarak tanzim edilerek imzalanmıştır.

X

Çalışan

X Bilgisayar Hizmetleri San. ve Tic. A. Ş.

(Şirket kaşesi ve yetkili imza/lar)

(Ad, Soyad ve İmza)

Form: X-FR.222-01

Hazırlanıldığı Tarih:

Hazırlayan :

Onaylayan :

Sayfa : 4 / 4

Dosya Adı: X-FR.222-01.doc

İzin Talep Formu

Adı Soyadı :	
SSK Sicil No :	
Çalıştığı Birim :	
İşe Giriş Tarihi :	
İzine Başlama Tarihi :	Saati :
İşbaşı Tarihi :	Saati :
İzin Süresi :	
İzin Türü :	() Yıllık Ücretli İzin
	() İdari İzin
	() Ücretsiz İzin
	() Evlenme İzni
	() Doğum İzni
	() Ölüm İzni

İzninizi Geçireceğiniz Adres ve Telefon

İzin Süresince Yerinize Vekalet Edecek Kişi(ler)

Birim Yöneticisi (Ad Soyad,
Tarih, İmza)

Onaylayan

(Ad Soyad, Tarih, İmza)

İzin Çıkışı (Tarih, İmza)

İzin Dönüşü

(Tarih, İmza)

AÇIKLAMA

- Bu form çalışanların izin isteğinde kullanılır.
- Form izin isteyen çalışan tarafından bir nüsha olarak doldurulur.
- İzin talep formu, **izin başlangıç tarihinden bir ay önce onaylanmalıdır.**
- İzin talep formu onaylandıktan sonra, muhasebe birimine teslim edilecektir.
- İznini kullanan kişi izninden döndüğünde, izin dönüş hanesine imza atacaktır.

İzin Talep Formu

Adı Soyadı :	
SSK Sicil No :	
Çalıştığı Birim :	
İşe Giriş Tarihi :	
İzine Başlama Tarihi :	Saati :
İşbaşı Tarihi :	Saati :
İzin Süresi :	
İzin Türü :	() Yıllık Ücretli İzin
	() İdari İzin
	() Ücretsiz İzin
	() Evlenme İzni
	() Doğum İzni
	() Ölüm İzni

İzninizi Geçireceğiniz Adres ve Telefon

İzin Süresince Yerinize Vekalet Edecek Kişi(ler)

Genel Müdür Yardımcısı Onayı

(Tarih, İmza)

İzin Çıkışı

(Tarih, İmza)

İzin Dönüşü

(Tarih, İmza)

AÇIKLAMA

1. Bu form çalışanların izin isteğinde kullanılır.
2. Form izin isteyen çalışan tarafından bir nüsha olarak doldurulur.
3. İzin talep formu, **izin başlangıç tarihinden bir ay önce onaylanmalıdır.**
4. İzin talep formu onaylandıktan sonra, Kalite Yönetim Temsilcisi'ne teslim edilecektir.
5. İznini kullanan kişi izninden döndüğünde, izin dönüş hanesine imza atacaktır.

Form: X-FR.223-02

Hazırlanıldığı Tarih:

Hazırlayan:

Onaylayan:

Sayfa: 1/1

Dosya Adı: X-FR.223-02.xls

Talep Tarihi	
Talep Eden Birim	

KATILIMCILAR

İsim Soyad	Ünvan	Firma	İmza/Teyid

İSTENEN EĞİTİMLER

Eğitimin Adı	Gerekçesi	Veren Kurum	Süresi	Tarih	Ücret
Toplam Bedel					0

ONAY

Ad Soyad	Ünvan	İmza

Form: X-FR.224-01

Hazırlanıldığı Tarih:

Hazırlayan:

Onaylayan:

YAKIT TABLOSU (PLAKA)

[illegible]

GENEL TOPLAM	0	0	#SAYI/01

Form: X-FR.226-00
Hazırlanıldığı Tarih:
Hazırlayan:
Onaylayan:

Sayfa: 1/1
Dosya Adı: X-FR.226-00.xls

PUAN AÇIKLAMALARI

1 Yazılım Ürünleri Değerlendirme Puanı Açıklamaları

- 1 Ürünü iyi bir kullanıcı seviyesinde bili
- 2 Ürünün kullanıcı eğitimini verebili
- 3 Ürünün kurulumunu yapıp kullanıma sokabili
- 4 Kullanıcılara telefonla destek verebili
- 5 Kullanıcılara On-line destek verebili
- 6 Kullanıcılara yerinde destek verebili
- 7 Ürünün Sunumunu yapabilir
- 8 Ürünün yeni sürümlerini test edebilir
- 9 Ürünün kullanım kılavuzunu hazırlayabili
- 10 Kullanıcıların ihtiyaçlarını saptayıp, üründe yapılıp yapılamayacağına karar vereb

Bu puanlama 22-34, 52-62, 87-97no'lu yetkinlikler için kullanılır.

2 Eğitimcilik Yeteneği

- 1 Eğitim vermeyi sever
- 2 Eğitimciliği profesyonel bir iş olarak benimsemiştir.
- 3 Eğitiminde kullanacağı yeni kaynakları takip eder.
- 4 Eğitim malzemelerinin güncel olmasına özen gösterir.
- 5 Eğitim performansını daha iyi hale getirmek için ölçümleme yapar.
- 6 Ölçümleme sonucunda eğitimini geliştirir.
- 7 Anlatma yeteneği güçlüdür.
- 8 Sınıfının sınav sonuçları ortalaması 8 ve üstündedir.
- 9 Katılımcı memnuniyet oranı 8 ve üstüdür.
- 10 Aranılan ve istenen bir eğitimcidir.

Bu puanlama 67no'lu yetkinlik için kullanılır.

3 Verdiği eğitimler

- 1 Eğitim Verebilir
- 2 Sınav Soruları Hazırlayabilir
- 3 Anket Soruları Hazırlayabilir
- 4 Eğitim Sunumu Yapabilir
- 5 Eğitim Maliyeti Hesaplayabilir
- 6 Eğitim Satışı Yapabilir
- 7 Eğitim Sürecini Yönetebilir
- 8 Eğitim Malzemesi Hazırlayabilir
- 9 Eğitim Oluşturabilir
- 10 Tek Başına Sertifika İmzalayabilir

Bu puanlama 68-74 no'lu yetkinlikler için kullanılır.

4 Donanım Yetkinlikleri

- 1 Donanımın teknik özelliklerini bil
- 2 Donanımı kullanıcı olarak kullanabil
- 3 Donanımın kullanımını başkalarına öğretebili
- 4 Donanımın kullanım kılavuzunu hazırlayabili
- 5 Donanımın ön bakımını yapabili
- 6 Donanımın periyodik bakımını yapabil
- 7 Donanım arızasını tamir ettirebili
- 8 Donanım arızasının nedenini tesbit edebili
- 9 Donanımın kısıtlı tamirini yapabilir
- 10 Donanım tamirini eksiksiz bir biçimde yapabil

Bu puanlama 11-21, 63-66 no'lu yetkinlikler için kullanılır.

5 Yazılım Geliştirme Yetkinlikleri

- 1 Ürünü iyi derecede (8 ve üstü) bilir.
- 2 Ürünü kullanarak verilen tasarıma uygun yazılım geliştirebilir.
- 3 Geliştirdiği yazılımın hatasını giderebilir
- 4 Geliştirdiği yazılım hatasızdır
- 5 Başkası tarafından geliştirilen yazılıma müdahale edebilir
- 6 Başkası tarafından geliştirilen yazılımın hatasını giderebilir.
- 7 Geliştirdiği yazılıma kullanım kolaylığı getirebilir.
- 8 Geliştirdiği yazılımın diğer (modül) sistemlerle entegrasyonunu bilir.
- 9 Geliştirdiği yazılımın entegre olacağı diğer yazılımlara müdahale edebilir
- 10 Bu yetkinlikle ilgili sertifikası vardır.

Bu puanlama 77-83 no'lu yetkinlikler için kullanılır.

1,3-4,4 Beceri ve Genel Yetkinlikler

- 1 Yetkinlik hakkında çok az bilgisi vardı
- 2 Yetkinlik hakkında yeterli bilgisi vardı
- 3 Yetkinliği kullanma arzusu içindedir
- 4 Yetkinlik hakkında eğitim almıştır
- 5 Yetkinliğinin öneminin farkındadır
- 6 Yetkinliğini çok gerekli durumlarda yaşama geçirir
- 7 Yetkinliğini gerektiğinde yaşama geçirir
- 8 Yetkinliğini yaşama geçirir
- 9 Yetkinliğini yaşama geçirir ve bilgilerini güncelle
- 10 Yetkinlik becerisi hayatının bir parçasıdır, becerisini çevresiyle paylaş

Bu puanlama 1-7; 46-51; 102-108 no'lu yetkinlikler için kullanılır.

8-10 no'lu yetkinliklerin puanı 10 üzerinden mezuniyet puanıdır.

3 Pazarlama Yetkinlikleri

- 1 Hedef kitlenin ihtiyaçlarını bilir
- 2 Uygun yöntem belirleyebilir
- 3 Faaliyetin içeriğini oluşturabilir
- 4 Faaliyetin planlamasını yapabilir
- 5 Faaliyetin gerektirdiği işbirliklerini oluşturabilir
- 6 Yetkisini kullanarak belirlediği faaliyeti yapar
- 7 Faaliyetine ilişkin DÖF kararları oluşturabilir
- 8 Faaliyeti hedef kitlesi tarafından başarılı bulunu
- 9 Faaliyeti hedef kitlesinde marka bilinci yaratır
- 10 Hedef kitleye, doğru yöntem, en uygun fiyat, en farklı tarzla ulaşır ve MERLİN'i aramasını sağlar.

Bu puanlama 35-45 no'lu yetkinlikler için kullanılır.

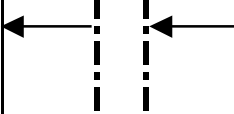
3-7 Tasarım Yetkinlikleri

- 1 Analiz yapılabilir
- 2 Gereksinimleri saptayabilir
- 3 Gereksinim raporu hazırlayabilir
- 4 Gereksinim analizini iyileştirebilir
- 5 Hedef kitlenin verileriyle, gereksinim analizini karşılaştırabilir. (Veri analizi yapabil)
- 6 Gereksinim raporu doğrultusunda tasarım yapabilir
- 7 Tasarım raporu hazırlayabilir
- 8 Tasarımın hedef kitleye uygunluğunu ölçebilir
- 9 Tasarımı iyileştirebilir
- 10 Yaptığı tasarım hatasız uygulamaya sokulabilir

Bu puanlama 98-101 no'lu yetkinlikler için kullanılır.

3-7 Veri Tabanı Bilgisi

- 1 Temel kavramları bilir
- 2 Komutlarını bilir (SQL)
- 3 Kurabilir.
- 4 Kurduğu veri tabanını yönetebilir (Administration)
- 5 Yedekleme yapabilir (Backup)
- 6 Veri tabanını kurtarabilir (Recovery)
- 7 Sistem parametrelerini bilir
- 8 Sistem parametrelerini düzenleyebilir
- 9 Sistem parametrelerini ayarlayabilir (Tunning)
- 10 Veri tabanı DBA sertifikasına sahiptir

						AÇIKLAMA ve ÖNERİLERİNİZ (Lütfen, 8 ve altında puan verdiğiniz maddeler için mutlaka doldurunuz.)				
10	9	8	7	6	5		4	3	2	1

1.İLETİŞİM EĞİTİM

1. Firma içi iletişim araçlarımız yeterli.													
2. Birim içinde iletişimimiz yeterli.													
3. Bölümler arasında iletişim yeterli.													
4. Yönetim-çalışan ilişkisi yeterli.													
5. İletişim araçlarını yeterince kullanıyoruz.													
6. İşimle ilgili verilen talimatlar yeterince açık.													
7. Yönetim eğitim faaliyetlerine önem veriyor.													

2. ALTYAPI ÇALIŞMA ORTAMI

1. İşyeri yerleşimi ve bölüm dağılımı çok iyi													
2. Çalışma ortamımız yeterince ısıyor.													
3. Çalışma ortamımız yeterince aydınlatılıyor.													
4. Çalışma ortamımız temiz.													
5. Çalışırken kullandığım araçlar yeterli.													
6. Kullandığım araçlar yeterli teknolojiye sahip.													
7. İşimle ilgili bilgi kaynaklarına ulaşabiliyorum.													
8. İş güvenliğimiz yeterli.													

			AÇIKLAMA ve ÖNERİLERİNİZ (Lütfen, 8 ve altında puan verdiğiniz maddeler için mutlaka doldurunuz.)							
10	9	8		7	6	5	4	3	2	1

3-KARARLARA KATILIM ve YETKİ KULLANMA

1. İşimle ilgili konularda yetki sınıırım içinde karar verebiliyorum.												
2. Yaptığım iş ile ilgili yetki kullanma olanağına sahibim.												
3. Yöneticilerim işimle ilgili duygu ve düşüncelerime önem verir.												

4-YEMEKLER

1. Yemeklerimiz iyi ve yeterli.												
2. Çay, kahve kullanım olanağımız yeterli.												

5- İŞ TATMİNİ, ÇALIŞMA ARKADAŞLARI İLE UYUM

1. İşim yeteneklerimi kullanmama olanak tanıyor.												
2. İşim kişisel gelişimime katkı sağlıyor.												
3. İşimi manevi açıdan tatminkar buluyorum.												
4. Uyum ve verim açısından çalışma arkadaşlarımla ilişkilerim iyi.												
5. İş ile ilgili sorunlarımı çalışma arkadaşlarımla paylaşabiliyorum.												

6-YÖNETİM

1. Yönetim işimle ilgili sorunlarla ilgili.												
2. Yönetimin sorunları çözme bilinç ve yaklaşımı yeterli.												
3. İşimdeki başarılarımı yöneticim takdir ediyor ve destekliyor.												
4. Yönetim çalışanlara güvenir.												
5. Yönetimin çalışanlara karşı genel davranış ve tutumu iyidir.												

7-GELECEĞİMİZE BİRLİKTE YÖN VERELİM

1. Sizce teknolojiye ayak uydurmak için ne yapalım ?

2. Sizce hangi sektör ve işler için yazılım geliştirelim ?

3. Sizce müşterilerimizin ne tür yeni hizmetlere ihtiyacı var ?

4. Sizce öncelikli sorunlarımız nelerdir?

5. X'de aldığınız eğitimlerden hangisi daha etkindi?

6. Diğer görüşlerinizi bizimle paylaşır mısınız?

Görüşlerinizi paylaşarak, geleceğimize ışık tuttuğunuz için teşekkür ederiz.

İletişim	Adınız Soyadınız :		
	SSK Sicil No:		
	Adres:		
	Telefonlar	Ev:	
		Cep:	
	e-mail adresi:		
Web sitesi adresi:			

Bu alan resminiz için ayrılmıştır.

Eğitim		Okulunuzun ve Bölümünüzün Adı	Eğitim Dili	Baş. Yılı	Bit. Yılı		Derece
	Lise						
	Üniversite						

Yabancı Dil		İngilizce	2. Dil:
	Okuma		
	Yazma		
	Konuşma		
	Anlama		
Not :Bilginizi; çok iyi, iyi, orta ya da zayıf biçiminde derecelendirerek yazınız.			

Aldığınız Eğitim/Seminer	EĞİTİMİN			TARİHİ			SERTİFİKA	
	Adı	Veren Kurum	Eğitimci	Başlama	Bitiş	Gün	E/H	Derece

Eğitim/Seminer	EĞİTİMİN			TARİHİ			Ser.	SÖZLEŞME	
	Adı	Veren Kurum	Eğitimci	Başlama	Bitiş	Gün	E/H	E/H	Derece

X'de Aldığınız Eği									
			2003 Yılı ve Öncesi Toplam Eğitim Süresi :	0,00					
			2004 Yılı Toplam Eğitim Süresi :	0,00					

İSTİFA MEKTUBU

X Bilgisayar Hizmetleri San. Ve Tic. A. Ş.
Genel Müdürlüğüne
İSTANBUL

GG/AA/YYYY tarihinden itibaren ÜNVAN olarak çalıştığım iş yerinizden kendi isteğimle GG/AA/YYYY tarihinde istifa ederek ayrılmak istiyorum.

Gereken işlemin yapılmasını arz ederim.

Saygılarımla,
İmza

AD SOYAD
GG/AA/YYYY

Çalışma Belgesi

İşyerinin

<u>Ünvanı :</u>	X Bilgisayar Hizmetleri San. Ve Tic. A. Ş.
<u>Adresi :</u>	

Çalışanın

<u>Adı ve Soyadı :</u>	
<u>Baba Adı :</u>	
<u>Doğum Yeri ve Yılı :</u>	
<u>Yaptığı İş :</u>	
<u>İşe Giriş Tarihi :</u>	
<u>İşten Ayrılış Tarihi :</u>	
<u>SSK Sicil NO :</u>	
<u>Son Aldığı Brüt/Net Aylık Ücreti :</u>	

	<u>Vergi Matrahı</u>	<u>Gelir Vergisi</u>
<u>Ocak YYYY</u>		
<u>Şubat YYYY</u>		
<u>Mart YYYY</u>		
<u>Nisan YYYY</u>		
<u>Mayıs YYYY</u>		
<u>Haziran YYYY</u>		
<u>Temmuz YYYY</u>		
<u>Ağustos YYYY</u>		
<u>Eylül YYYY</u>		
<u>Ekim YYYY</u>		
<u>Kasım YYYY</u>		
<u>Aralık YYYY</u>		
<u>Kümülatif :</u>	0 TL	0 TL

Yukarıda kimliği açık olarak belirtilen **ADI SOYADI** işyerimizde **UNVANI** olarak çalışmış, anılan tarihte iş yerinden ayrılmıştır.

Bu belge, 4857 sayılı iş yasasının 28. maddesine uygun olarak iki nüsha düzenlenmiş ve kendisine verilmiştir.

GG/AA/YYYY

(Kaşe İmza)

İBRANAME

(Deneme Süresi İçinde)

İŞYERİNİN

UNVANI : X Bilgisayar Hizmetleri San. ve Tic. A. Ş.
ADRESİ :

ÇALIŞANIN

ADI VE SOYADI : XXXXXXXX
BABA ADI : XXXXX
DOĞUM Yeri ve Yılı: XXX- GG/AA/YYYY
İKAMETGAH Adresi :

KONU : DENEME SÜRESİ İÇİNDE HİZMET AKDİNİN SONA ERMESİ

Yukarıda adresi ve unvanı yazılı işyerinde **GG/AA/YYYY** ve **GG/AA/YYYY** tarihleri arasında çalıştım. Hizmet akdimin deneme süresi içinde **GG/AA/YYYY** tarihinde sona ermesi sonucunda işten ayrıldım.

Çalıştığım süreyle ilgili olarak tüm normal ücretlerimi, yaptığım fazla çalışmaların karşılığı olan ücretleri, hafta tatili, genel tatil ve ulusal bayram günlerinde yaptığım çalışmalara ilişkin ücretlerimi, ikramiyelerimi, primlerimi, sosyal yardımlarımı, yasal haklarımı nakden ve tamamen aldım.

Böylece işyerinde hiçbir hak ve alacağımın kalmadığını, bu ibranameyi herhangi maddi veya manevi baskı altında kalmaksızın kendi rızamla imzaladığımı kabul ve beyan ederim. **GG/AA/YYYY**

ŞAHİT

(Adı Soyadı)
(İmzası)

ŞAHİT

(Adı Soyadı)
(İmzası)

ÇALIŞAN

(Adı Soyadı)
(İmzası)

İBRANAME

(İstifa)

İŞYERİNİN

UNVANI : X Bilgisayar Hizmetleri San. ve Tic. A. Ş.
ADRESİ :

ÇALIŞANIN

ADI VE SOYADI : XXXXXXXX
BABA ADI : XXXXX
DOĞUM Yeri ve Yılı : XXX- GG/AA/YYYY
İKAMETGAH Adresi :

KONU : İSTİFA

Yukarıda adresi ve unvanı yazılı işyerinde **GG/AA/YYYY** ve **GG/AA/YYYY** tarihleri arasında çalıştım. **GG/AA/YYYY** tarihinde istifa ederek işten ayrıldım.

Çalıştığım süreyle ilgili olarak tüm normal ücretlerimi, yaptığım fazla çalışmaların karşılığı olan ücretleri, hafta tatili, genel tatil ve ulusal bayram günlerinde yaptığım çalışmalara ilişkin ücretlerimi, ikramiyelerimi, primlerimi, sosyal yardımlarımı, yasal haklarımı nakden ve tamamen aldım. Yıllık ücretli izin haklarımı kullandım.

Böylece işyerinde hiçbir hak ve alacağımın kalmadığını, bu ibranameyi herhangi maddi veya manevi baskı altında kalmaksızın kendi rızamla imzaladığımı kabul ve beyan ederim. **GG/AA/YYYY**

ŞAHİT

(Adı Soyadı)
(İmzası)

ŞAHİT

(Adı Soyadı)
(İmzası)

ÇALIŞAN

(Adı Soyadı)
(İmzası)

İBRANAME

(Süre Sonu)

İŞYERİNİN

UNVANI : X Bilgisayar Hizmetleri San. ve Tic. A. Ş.
ADRESİ :

ÇALIŞANIN

ADI VE SOYADI : XXXXXXXX
BABA ADI : XXXXX
DOĞUM Yeri ve Yılı: XXX- GG/AA/YYYY
İKAMETGAH Adresi : XXXXXXXXXXXX
XXXXX/İSTANBUL

KONU : BELİRLİ SÜRELİ HİZMET AKDİ BİTİMİ

Yukarıda adresi ve unvanı yazılı işyerinde GG/AA/YYYY ve GG/AA/YYYY tarihleri arasında çalıştım. Belirli süreli hizmet akdimin GG/AA/YYYY tarihinde sona ermesi nedeniyle işten ayrıldım.

Çalıştığım süreyle ilgili olarak tüm normal ücretlerimi, yaptığım fazla çalışmaların karşılığı olan ücretleri, hafta tatili, genel tatil ve ulusal bayram günlerinde yaptığım çalışmalara ilişkin ücretlerimi, ikramiyelerimi, primlerimi, sosyal yardımlarımı, yasal haklarımı nakden ve tamamen aldım. Yıllık ücretli izin haklarımı kullandım.

Böylece işyerinde hiçbir hak ve alacağımın kalmadığını, bu ibranameyi herhangi maddi veya manevi baskı altında kalmaksızın kendi rızamla imzaladığımı kabul ve beyan ederim. GG/AA/YYYY

ŞAHİT

(Adı Soyadı)
(İmzası)

ŞAHİT

(Adı Soyadı)
(İmzası)

ÇALIŞAN

(Adı Soyadı)
(İmzası)

Eğitim :

Tarih :

İletişim	Adınız Soyadınız :	Telefonlar	Ev:	
	Cinsiyetiniz :		İş:	
	Doğum Tarihiniz :		Cep:	
	Adres:	e-mail adresi:		
		Web sitesi adresi:		

Eğitim	Mezun Olduğunuz Okul ve Bölümü	Tarih
	Aldığınız Kurs ve Seminerler (Sondan Başlayarak)	Tarih

Mesleğiniz-İşiniz	

Yetkinlikler	E/H	Cevabınız "Hayır" ise açıklayınız.
Satışın yasal gereklerini biliyorum. (Fatura, irsaliye vb.)		
Müşterilere sıcak satış yaptım.		
Temel muhasebe kavramlarını biliyorum. (Cari hesap, mamül, sipariş)		
Muhasebe yazılım kullandım. (Logo, Link, Eta vb.)		
SuperMIRACLE Head Office kullanıyorum.		
SuperMIRACLE Back Office kullanıyorum.		
SuperMIRACLE Mobile kullanıyorum.		

Katılma Nedeniniz	

Grup Adı :
Eğitimci Adı ve Telefonu:
Eğitim Koordinatörü ve Telefonu :

No	KATILIMCI	OTURUMLAR																			
		1		2		3		4		5		6		7		8		9		10	
			O		O		O		O		O		O		O		O		O		O
		U		U		U		U		U		U		U		U		U		U	
1																					
2																					
3																					
4																					
5																					
6																					
7																					
8																					
9																					
10																					
11																					
12																					

Eğitim Değerlendirme Anketi

Bu formu eksiksiz doldurmanız bir sonraki eğitimin daha başarılı olması için bize yol gösterecektir. Yardımlarınız için çok teşekkür ederiz.

Eğitim :

Tarih :

Eğitimci :

Katılımcı :

A) EĞİTİM

- 1) Eğitim konuları
- 2) Eğitim süresi
- 3) Örnek olay ve uygulamalar
- 4) Kaynaklardan yararlanma (teorik yönü)
- 5) Eğitim dokümanları
- 6) Beklentilerinizin karşılanması

	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0
1											
2											
3											
4											
5											
6											

B) EĞİTİMCİ

- 1) Bilgi ve konuya hakimiyet
- 2) Temel noktaları vurgulama yeteneği
- 3) Sunuş ve iletişim becerileri
- 4) Sınıfı yönetme ve yönlendirme
- 5) Dersi ilginç ve zevkli kılma
- 6) Katılımı sağlama

	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0
1											
2											
3											
4											
5											
6											

C) ORTAM

- 1) Isı ve havalandırma
- 2) Işık
- 3) Ses
- 4) Ekipman (tahta, bilgisayar vb.)
- 5) Oturma düzeni
- 6) İçecek ve yiyecek
- 7) Servis ve hizmet kalitesi
- 8) Ortamın eğitime uygunluğu
- 9) Eğitim planlama ve organizasyon

	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0
1											
2											
3											
4											
5											
6											
7											
8											
9											

Görüş ve Önerileriniz:

Aldığınız eğitimi tanıtmamızı istediğiniz kurum ya da kişiler var mı ?

Kurum adı ya da kişinin adı soyadı	Telefon	e-mail / web sitesi adresi

Bu bölüm firmamız tarafından doldurulacaktır. (Genel Ortalama

Eğitim :

Eğitimci :

Yer :

Tarihler :

Katılımcı :

A) KATILIM

- 1) Derse Katılım
- 2) Örnek olaylara katılım
- 3) Ev ödevlerini yapma
- 4) Okuma

Çok Yeterli										Çok Yetersiz	
10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0	
1											
2											
3											
4											

B) FARKINDALIK GELİŞTİRME

- 1) Paradigmalar
- 2) İletişimin temel yapısı
- 3) Sorun alanını saptama
- 4) İletişim engelleri
- 5) Duygular

Çok Yeterli										Çok Yetersiz	
	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0
1											
2											
3											
4											
5											

C) BECERİ GELİŞTİRME

- 1) Karşısındakini anlayabilme
- 2) Etkin dinleme
- 3) Ben dili
- 4) Çatışma Çözümü

Çok Yeterli										Çok Yetersiz	
10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0	
1											
2											
3											
4											

Genel Ortalama

Görüş ve Öneriler:

Sayın XXXXXXXXXX

AA-AA YYYY tarihleri arasında almış olduğunuz Etkili İletişim Eğitimi'nin bireysel ve genel değerlendirme sonuçları aşağıda sunulmuştur. Eğitimimize gösterdiğiniz ilgi için teşekkür eder, diğer eğitimlerimizde de buluşmak ümidiyle, iyi çalışmalar dileriz.

Saygılarımızla,

Melek BAR ELMAS

Kurumsal İletişim Yetkilisi

Genel Müdür

KATILIMCILAR

- 1) Kişi Adı
- 2)
- 3)
- 4)

Çok Yeterli						0,0					Çok Yetersiz	
10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0		
1												
2												
3												
4												
												

Kişi Sayıları	0	0	0	0	0
Başarı Oranları	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%

Kurum Genel Ortalaması 0

Puan Açıklamaları :

9-10 : Bu puan aralığındaki kişiler, eğitimi tamamen kavramış ve yararına inanmıştır. Kazandığı becerileri, iş ve özel hayatında kullanacaktır.

7-8 : Bu puan aralığındaki kişiler, eğitimi kavramış olmakla birlikte, kazandığı becerileri çıkarları doğrultusunda kullanacaktır.

5-6 : Bu puan aralığındaki kişiler, bilgileri anlamış olmakla birlikte, bilgi düzeyleri, kişilik yapıları ya da bireysel engelleri nedeniyle davranış değişikliğine direnç göstermişlerdir.

0-4 : Bu puan aralığındaki kişiler, bu eğitime hazır olmayan kişilerdir.

DIŞ EĞİTİM SÖZLEŞMESİ

1 EĞİTİM ŞİRKETİ

Unvanı : **X Bilgisayar Hizmetleri Sanayi ve Ticaret A. Ş.**

Adresi :

(Bundan böyle "X" olarak anılacaktır.)

2 EĞİTİMİ ALAN KURUM

Unvanı :

Adresi :
.....
.....

(Bundan böyle "Kurum" olarak anılacaktır.)

Bundan böyle X ve Kurum birlikte "Taraflar" şeklinde anılacaklardır.

Taraflar, aşağıda belirtilen şartların tamamında mutabık kalmışlardır:

3 KONUSU

İşbu sözleşmenin konusunu, Kurum tarafından çalışanlarına verilmek üzere düzenlenecek olan eğitimin, X eğitimcileri tarafından verilmesine ilişkin koşulların belirlenmesi teşkil etmektedir.

4 EĞİTİMİN TARİHİ, YERİ VE UYGULAMA ŞEKLİ

X tarafından verilecek olan eğitim tarihlerinde Kurum'un binasında gerçekleştirilecektir.

- Eğitmenler X tarafından ayarlanır, gerekir ise değiştirilebilir.
- Kurum, belirlenen ve üzerinde mutabık kalınan eğitim programına, eğitim saatlerine ve günlerine titizlikle uymak zorundadır.
- Kurum söz konusu olabilecek değişiklikleri 15 (onbeş) gün öncesinden bildirmekle yükümlüdür. İptal edildiği onbeş gün öncesinden X'e yazılı olarak bildirilmeyen eğitimler yapılmış kabul edilecektir.
- Kurum, X'in sağladığı ve istihdam ettiği eğitmenlerden bu sözleşmenin imza tarihinden iki yıl sonrasına kadar kesinlikle ve hiçbir şekilde X'den bağımsız olarak eğitim alamaz ve herhangi bir ticari ilişkiye giremezler. Böyle bir durumun tespitinde Kurum 3.000.-(Üçbin) Amerikan Doları ceza ödemeyi kabul eder.

5 EĞİTİMİN İÇERİĞİ

X eğitmenleri tarafından verilecek olan eğitim, aşağıda belirtilen konuları kapsayacaktır:

5.1 I. GÜN

09.30
10.30
11.00 KAHVE ARASI
11.15
12.30 ÖĞLE YEMEĞİ
13.30
15.00 KAHVE ARASI
15.15
17.00 EĞİTİMİN SONU

6 KATILIMCILAR

Eğitim Kurum tarafından belirlenerek davet edilecek katılımcı ile gerçekleştirilecektir.

Form: X-FR.318-01

Hazırlanıldığı Tarih:

Hazırlayan:

Onaylayan:

Sayfa: 1/2

Dosya Adı: X-FR.318-01.doc

DIŞ EĞİTİM SÖZLEŞMESİ

7 EĞİTİM BEDELİ VE ÖDEME ŞEKLİ

İşbu sözleşme dahilinde belirlenen şartlar uyarınca **X** tarafından verilecek olan eğitimin bedeli toplam KDV hariç (.....) Türk Lirası/ Amerikan Doları'dır. Söz konusu eğitim bedelinin tamamı, eğitimin başlamasından on gün önce **X**'in Aşağıdaki hesap numaralarından birine, nakit olarak yapılacaktır.

8 YETKİLİ MAHKEME

İşbu sözleşmenin yorum veya uygulanması nedeniyle **Taraflar** arasında vuku bulacak her türlü uyuşmazlığın çözümünde İstanbul Kadıköy Mahkemesi ve İcra Daireleri yetkili olacaktır.

İşbu 8 (sekiz) maddeden ve 2 (iki) sayfadan ibaret olan Dış Eğitim Sözleşmesi tarihinde okunmuş ve taraflarca iki suret olarak tanzim edilerek imzalanmıştır.

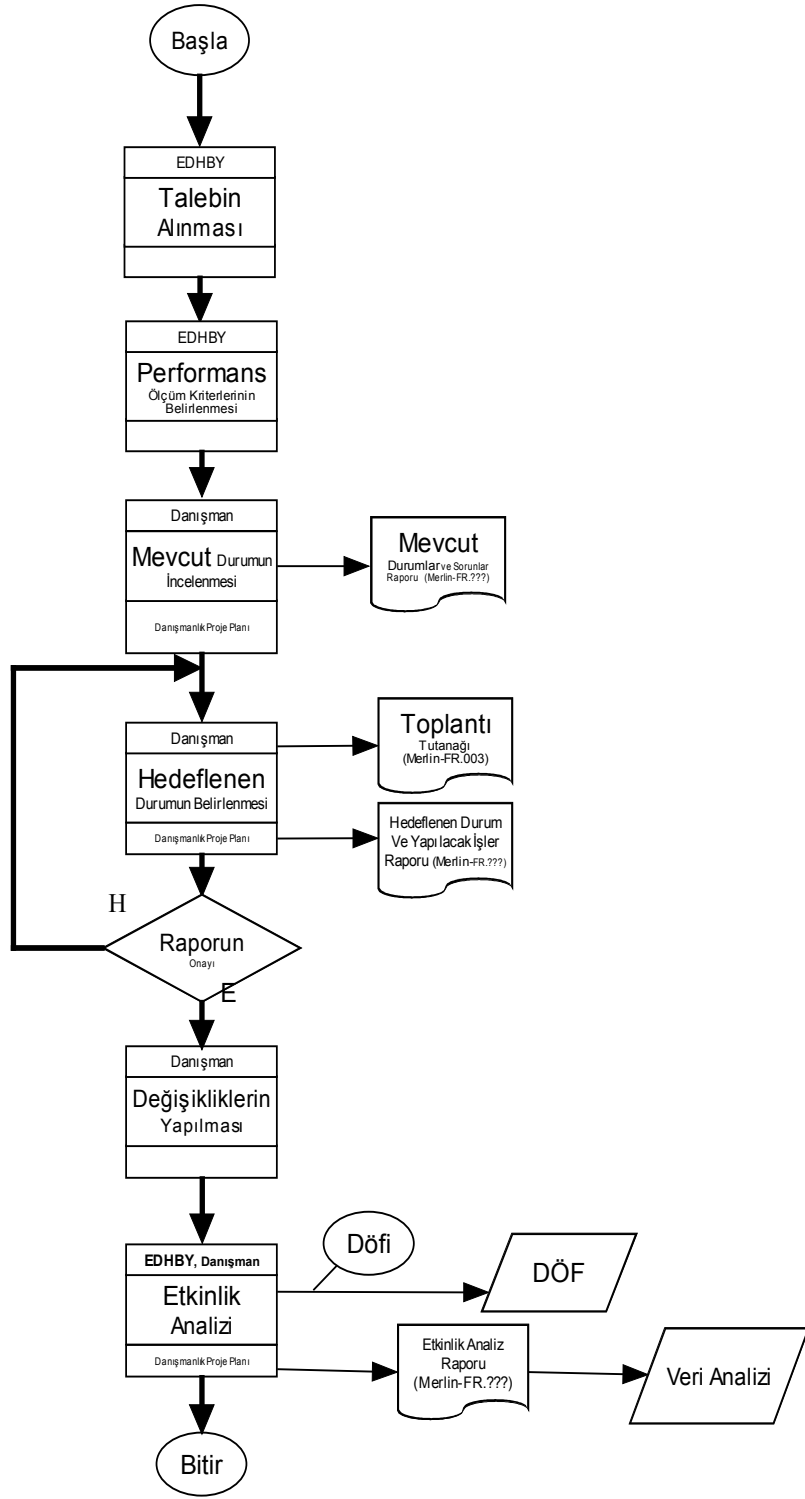
X

Kurum

X Bilgisayar Hizmetleri San. ve Tic. A. Ş.

(Şirket kaşesi ve yetkili imza/lar)

(Şirket kaşesi ve yetkili imza/lar)



SERVİS FORMU

SERVİS TÜRÜ	EĞİTİM		SERVİS		TESLİMAT	
Firma Adı :				Ürün :		
Adres/Tel :				Kullanılan Modüller :		
Yetkili Kişi :				Proje Sorumlusu :		
Lisans No :				Garanti Bitiş Tarihi :		
İşletim Sistemi :				Kullanıcı Sayısı :		
EĞİTİM VERİLEN KİŞİLER				TESLİM EDİLEN ÜRÜNLER		
AÇIKLAMALAR						
ŞARTLI KABUL EDİLEN ÜRÜNLER				AÇIKLAMA		
SERVİS YERİ						
ÜCRETLİ Mİ ? (E / H)				BAŞLANGIÇ / BİTİŞ SAATİ :		
MÜŞTERİ ONAYI (kaşe, imza, tarih)				X YETKİLİSİ (imza, tarih)		

SERVİS FORMU

SERVİS TÜRÜ	EĞİTİM		SERVİS		LİMAT	
Firma Adı :				Tarih:		
Adres/Tel :				Kullanılan Modüller :		
Ürünler :						
Yetkili Kişi :				Proje Sorumlusu :		
Lisans No :				Garanti Bitiş Tarihi :		
İşletim Sistemi :				Kullanıcı Sayısı :		
EĞİTİM VERİLEN KİŞİLER				TESLİM EDİLEN ÜRÜNLER		
AÇIKLAMALAR						
ŞARTLI KABUL EDİLEN ÜRÜNLER				AÇIKLAMA		
SERVİS YERİ						
ÜCRETLİ Mİ ? (E / H)				BAŞLANGIÇ / BİTİŞ SAATİ :		
MÜŞTERİ ONAYI (kaşe, imza, tarih)				X YETKİLİSİ (imza, tarih)		

TELEFON DESTEK FORMU

SIRA	FİRMA ADI	FİRMA YETKİLİSİ	BİLDİRİM	SONUÇ	DESTEK VEREN	TARİH	TELEFONDA ÇÖZÜLDÜ	BİLDİRİM KAYNAĞI		
								Kullanıcı Hatası	Yazılım Hatası	Uyg. Değişikliği
							☐	☐	☐	☐
							☐	☐	☐	☐
							☐	☐	☐	☐
							☐	☐	☐	☐
							☐	☐	☐	☐
							☐	☐	☐	☐

Form: X-FR.336-01
Hazırlanıldığı Tarih:
Hazırlayan:
Onaylayan:

PC ANYWHERE DESTEK FORMU

SIRA	FİRMA ADI	FİRMA YETKİLİSİ	BAĞLANTI YÖNÜ (FİRMA / MERLİN)	AÇIKLAMA	SONUÇ	DESTEK VEREN	TARİH	BAŞLANGIÇ- BİTİŞ SAATİ

Form: X-FR.337-01

Hazırlandığı Tarih:

Hazırlayan:

Onaylayan:

Sayfa: 1/1

Dosya Adı: X-FR.337-01.xls

URÜN :		TARİH :	
MÜŞTERİ ADI :			
MARKA/MODEL :		SERİ NO :	
ARIZA TESPİT TÜRÜ :		Kullanımda	Testte
ARIZA TANIMI VE NEDENİ :			
X Yetkilisi (adı soyadı, tarih)			
(ünvan)		(imza)	
BAKIM-ONARIMI YAPAN FIRMA :			
BAKIM-ONARIM SONUCU			
Firma Yetkilisi (adı soyadı, tarih)			
(ünvan)		(kaşe, imza)	

GT407 ANALİZ SORU FORMU

GENEL :

Müşteri Bilgileri:

- Adı:
- Yetkili Kişisi:
- Telefon :
- Faks :
- Adres :
- Email :
- Muhasebe paketi, versiyonu :
- Muhasebe paketi hakkında yardım alabileceğimiz kişi adı :
- Telefonu :
- GT407'nin kurulu olduğu bilgisayarın işletim sistemi nedir? Tavsiye edilen Windows 2000, ME, XP.
- Office kurulu mu?

İNDİRİM :

Müşterinin kullandığı indirimler ve muhasebe programında tanımladığı programlar ve alanları nelerdir?

- Cari İndirim:
- Ürün İndirimi:
- Peşin İndirim:
- Siparişlerde İndirim:

KDV :

Ürün fiyatlarına KDV dahil mi?

STOK VE CARİ KODLARI :

Kodların kaç haneden oluşuyor? Stok kodlarının 6 haneden büyük ve cari kodların da 10 haneden büyük olduğu durumlarda sistem kendi yeni kodlar atamaktadır.

TAHSİLAT :

Kullandığı tahsilatlar nelerdir?

- Nakit: Muhasebe programında nasıl ve programın hangi alanından yapılıyor?
- Çek:
 - Muhasebe programında nasıl ve programın hangi alanından yapılıyor?
 - Muhasebe programına banka adı nasıl aktarılıyor? (EB' de banka adı numara olarak giriliyor, muhasebe programı bu numarayı eşleştirebiliyor mu?)
 - Vadeli işlem yapılıyor mu? Bu konuda bir kontrol gerekli mi?
- Senet:
 - Muhasebe programında nasıl ve programın hangi alanından yapılıyor?
- Kredi Kartı:
 - Muhasebe programında nasıl ve programın hangi alanından yapılıyor?
 - Şu anda uygulamamız yok ama yapılacak.
- Havale:
 - Muhasebe programında nasıl ve programın hangi alanından yapılıyor?
 - Şu anda uygulamamız yok.

SATIŞ :

- Satış türü nedir? Uygulaması nasıl? Ayrıntılı bilgi alalım.
- Sıcak :
- Soğuk :
- Ürünler adetli mi ağırlıklı mı satılıyor? Sistemimiz açısından adetli olması daha iyi.
- Birimler kaç karakterden oluşuyor? Sistemimiz en fazla 4 karakteri destekliyor.
- İade alınıyor mu? Alınıyorsa stoklara ekleniyor mu?

Form: X-FR.339-01

Hazırlanıldığı Tarih:

Hazırlayan:

Onaylayan:

Sayfa: 1/2

Dosya Adı: X-FR.339-01.doc

GT407 ANALİZ SORU FORMU

- Siparişlerde indirim uygulanıyor mu?

BAKİYE :

- Muhasebe programından bakiyeler aktarılıyor mu?

AKTARIMLAR :

- Muhasebe programından GT407' ye aktarımlar nasıl yapılıyor?

- Cari tanımlar:
- Stok tanımları:
- Kasa tanımları:
- Sipariş:
- Depo fişleri:
- Stok fiyatları:
- Bakiye:

- GT407'den muhasebe programına aktarımlar nasıl yapılıyor?

- Fatura:
- İrsaliye:
- Tahsilat:

➤ Nakit:

➤ Çek:

➤ Senet:

➤ Kredi kartı:

➤ Havale:

- Sipariş:
- Stok hareketleri:
- Bakiye:

EL BİLGİSAYARI :

- Kaç el bilgisayarı kullanılacak?
- Kullanılacak el bilgisayarının markası, modeli nedir?
- Kullanılan el bilgisayarı dos tabanlı mı windows ce mi?
- Barkod kullanılacak mı?
- El bilgisayarı donanım olarak müşterinin verilerine yeterli mi?

MERKEZ İÇİN GENEL BİLGİLER

- Merkezinizde SM sistemini kullanacak departmanlar ve kullanıcı isimleri (yetkileriyle)

STOK

- Merkezdeki stok hareket tipleri nelerdir? (*) Örn: Üretimden Giriş, Depolar arası transfer
- Merkezde kullanılan belge türleriniz nelerdir? (*)
- Merkezde stok hareket tipleri bazında kullanılacak belge türleriniz nelerdir? Örn: 'Hurdaya Çıkış' hareketinde, 'Ambar Fişi' belgesi düzenlenir.
- Merkez ve satış birimleriniz arasında, depolar arasındaki stok hareket tipi ve belge türü akış şeması.

SATINALMA

- Merkezdeki satınalma hareket tipleri nelerdir? (*)
- Merkezde kullanılan belge türleriniz nelerdir? (*)
- Merkezde satınalma hareket tipleri bazında kullanılacak belge türleriniz nelerdir?
- Merkez ve satış birimleriniz arasında, satınalma hareket tipi ve belge türü akış şeması.

SATIŞ

- Merkezdeki satış hareket tipleri nelerdir? (*)
- Merkezde kullanılan belge türleriniz nelerdir? (*)
- Merkezde satış hareket tipleri bazında kullanılacak belge türleriniz nelerdir?
- Merkez ve satış birimleriniz arasında, satış hareket tipi ve belge türü akış şeması
- Merkezde müşteri ve bölgelerden yapılan 'satış ve alış iade' iş akışı (hareket tipi ve belge türü bazında)
- Satış Birimlerine uygulanan Prim uygulaması var mı? Varsa Bayi Prim Hesaplama yönteminizi açıklayınız.
- Ürün Kampanya uygulaması var mıdır? Uygulanmakta yada uygulanacak olan ürün kampanya türlerinizi açıklayınız. (3 alana biri bedava vb.)
- Merkezde uygulanan kuruma özel uygulamalar var mıdır? Açıklayınız?

CARİ

- Merkezdeki cari hareket tipleri nelerdir? (*) (Açılış, tahsil, tediye, mahsup. . .)
- Merkezde kullanılan belge türleriniz nelerdir? (*)
- Merkezde cari hareket tipleri bazında kullanılacak belge türleriniz nelerdir?
- Merkez ve satış birimleriniz arasında, cari hareket tipi ve belge türü akış şeması.

MUHASEBELEŞTİRME

- Merkezde kullanılan Muhasebe Hesap Planı Örneği.
- Merkezde kullanılan Muhasebe paketi nedir?

SATIŞ BİRİMLERİ İÇİN GENEL BİLGİLER

- Satış Birimlerinizin kod, ad, adres ve varsa e-mail adreslerinin yer aldığı liste (Bayi, Bölge, Distribütör. . .)
- Satış birimlerindeki araç sayılarının olduğu liste?

STOK

- Satış Birimlerindeki stok hareket tipleri nelerdir? (Merkezden Mal Alış, İade, depolar arası transferler)
- Satış Birimlerinde kullanılan belge türleriniz nelerdir? (saha ve ofiste kullanılan stok belgeleri)
- Satış biriminde stok hareket tipleri bazında kullanılacak belge türleriniz nelerdir?
Örn: 'Bölgeden Transfer' hareketinde, 'Ambar Fişi' belgesi düzenlenir.
- Merkez ve satış birimleriniz arasında, depolar arasındaki stok hareket tipi ve belge türü akış şeması

SATINALMA

- Satış Birimlerinde satınalma hareket tipleri nelerdir? (*)
- Satış Birimlerinde kullanılan belge türleriniz nelerdir? (*)
- Satış Birimlerinde hareket bazında kullanılacak belge türleriniz nelerdir?
Örn: "Merkezden Mal Alımı" hareketinde, 'Alış İrsaliyesi' belgesi düzenlenir.
- Merkez ve satış birimleriniz arasında, satınalma hareket tipi ve belge türü akış şeması

SATIŞ

- Satış Birimlerinde satış hareket tipleri nelerdir? (*)
- Satış Birimlerinde kullanılan belge türleriniz nelerdir? (*) (Sahada ve Ofiste kullanılan satış belgeleri)
- Satış Birimlerinde satış hareket tipi bazında kullanılacak belge türleriniz nelerdir?
Örn: 'Faturalı Satış' hareketinde 'İrsaliyeli Fatura-EB' belgesi düzenlenir.
- Merkez ve satış birimleriniz arasında, satış hareket tipi ve belge türü akış şeması
- Satış birimlerinde, bölgesel dolaşım planı ayrımı var mı? Varsa bölge kod ve adları nelerdir?
- Müşterilerden alınan iade türleri nelerdir? (Satış iade (belgeli iade), birebir. . .)
- Ürün Kampanya uygulaması var mıdır? Uygulanmakta yada uygulanacak olan ürün kampanya türlerinizi açıklayınız. (3 alana biri bedava vb.)
- Plasiyerleriniz için Prim uygulaması var mı? Varsa Plasiyer Prim Hesaplama yönteminizi açıklayınız.
- Satış Biriminizde uygulanan özel uygulamalar var mıdır? Açıklayınız?

CARİ

- Satış birimlerinde cari hareket tipleri nelerdir? (*) (Açılış, tahsil, tediye, mahsup. . .)
- Satış birimlerinde kullanılan belge türleriniz nelerdir? (*)
- Satış birimlerinde cari hareket tipleri bazında kullanılacak belge türleriniz nelerdir?
- Merkez ve satış birimleriniz arasında, cari hareket tipi ve belge türü akış şeması

MUHASEBELEŞTİRME

- Satış biriminde kullanılan Hesap Planı?
- Satış Biriminde kullanılan Muhasebe Paketi nedir?

ÜRÜN BİLGİLERİ

- Ürün çeşitleriniz nelerdir? (Satılabilir, Hizmet, Reklam, Soğutucu, Kap(Koli,Kasa,Paket,Kutu). . .)
- Ürün grup yapılarınız nasıldır?
Örn: Ürün Cinsi, Stok Tipi, Üretim Yeri, Satış Kanalına göre gruplama . . .
- Ürün gruplarınız (ana gruplar ve alt gruplarınız)
- Ürün kodlama mantığınız var mıdır? Varsa örnek veriniz.
- Mamul barkodu kullanılmakta mıdır?Kullanıyorsa barkod örneklerinizi veriniz.
(adetli, ağırlıklı, paketli vb.)
- Kasa barkodu kullanılmakta mıdır?Kullanıyorsa barkod örneklerinizi veriniz. (adetli, ağırlıklı vb.)
- Mamul birimleriniz nelerdir? (adet, kilogram, paket, koli, kutu vb.)
Ana birim(satış birimi) :
Ambalaj birimi (sipariş birimi) :
- Birimlerarası dönüşüm sözkonusu mudur? Öyleyse dönüşüm katsayılarınıza örnek veriniz.
Örn: Ana Birim: Adet
Ağırlık Katsayısı: 0.500 ise ;
1 adet = 0.500 gram 'dır.

- Mamul satış eşiği sözkonusu mudur? Yani ürününüz belli bir miktarın üzerinde(Satış eşiği) koli, kasa, kap ile satılıyor mu?
- Ürününüzün belirlenen satış eşiklerinin üzerinde satılması durumunda, hangi kasa,koli yada kaplar ile satılmaktadır? Ve kasa içi ürün miktarları nedir?
Örn: 2 kg üzerinde olan ürünler kasa ile satılır ve kasa içi miktar 6'dır.
- Tüm ürünlerinizin listesi (kod, barkod, birim, kdv, birim fiyat)

FİYATLANDIRMA KOŞULU

- Satış ve Alış Koşulları nelerdir?
- Müşteri bazında iskonto ve vade uygulanıyor mu?
- Ürün bazında iskonto ve vade uygulanıyor mu?
- Mamul fiyat listesi (koşul türleri (alış, satış, zincir, özel . . .vb. fiyatlar).
- Mamul fiyat Listeleri.

DEPO BİLGİLERİ

- Depo tipleri nelerdir? (ana depo, araçlar, iade depoları, hurda depo, sevk depo. . .)
- Depo kodları ve adları
- Her depo için kullanılan ayrı hareketler var mı? Varsa nelerdir?
- Ürünlerinizin sadece belirli depolarda hareket görmesi gibi bir durum sözkonusu mudur?
Örneğin; hurda mamulün sadece hurda depoda işlem görmesi. . .
- Araç depolarının bölgesel rut dağılımları varsa, hangi aracın hangi bölge rutunda yer aldığı bilgisi

KİŞİ (PERSONEL) BİLGİLERİ

- Merkez ve satış birimlerindeki kişiler (ad,soyad, unvan ve yetki türleri)

YETKİ TÜRLERİ :

Soğuk : Ofiste sipariş alan yada toplayan kişiler

Sıcak : Sahada satış yapan plasiyerler

Yetkili Sipariş : Hem plasiyer hemde müşteri siparişlerini sorgulama/listeleme yetkisine sahip kişi

Sipariş Almaz : Back Ofis kullanıcıları

- Plasiyer ya da Müteahhit'lerin çalıştığı araç ve depolar

CARİ HESAP BİLGİLERİ

MÜŞTERİ HESAPLARI

- Merkez müşterilerinin listesi (Kısa ad (terminalde yeralacak ad), uzun ad (ünvanı) adres, vergi no, vergi dairesi, haberleşme bilgileri)
- Satış birimlerindeki müşterilerinin listesi (Kısa ad (terminalde yeralacak ad), uzun ad (ünvanı) adres, vergi no, vergi dairesi, haberleşme bilgileri)

- Müşterilere ilişkin hesap özellikleri nelerdir? (genel/özel)

Örneğin ;

Tüm müşterilerde için 'Fiyat Değiştirilmez' özelliği tanımlandığında EB ile satış yapılırken plasiyerleriniz fiyat değiştiremez. (GENEL)

- Satış Türü : Sıcak/Soğuk (Özel)
- Vade Kısıtı : Gün (Özel)
- Kredi Limiti : Tutar (Özel)
- Ödeme Türü : Nakit, Vadeli, Açık Hesap. . .(Özel)
- Peşin iskonto : (genel/özel)

- Müşteri grup yapısı nedir?
 - Sektörel
 - Bağlı Olduğu Kuruluş

- Varsa Müşteri Barkodu örneği

SATICI, BANKA, ALIŞ, SATIŞ HESAPLARI

DOLAŞIM PLANI BİLGİLERİ

- Plasiyerlere ait dolaşım planlarının ad ve kodları nedir?
- Plasiyerlere ait el terminalleri (kod yada ad)
** Satış birimlerindeki el bilgisayarı sayısına bağlı olarak tanımlanarak ilgili plasiyerlerle ilişkilendirilecektir.
- Satış birimindeki plasiyerlerin dolaşım güzergahında yeralacak müşteriler, dolaşım sırası ve ziyaret günleri

HAREKET TİPİ, BELGE TÜRÜ VE İŞ AKIŞI**HAREKET TİPİ TANIMI**

HAREKETİN KODU : (1-99 arasında)

HAREKETİN ADI : (Yapılan hareketin açıklaması)

HAREKET TİPİ : Satış, Satış İade, Alış, Alış İade, Transfer Giriş, Transfer Çıkış, İç Transfer, İptal, Devir

ÇALIŞILAN DEPO : İç Depo (Merkez deposu), Dış Depo (Bölge deposu)

GİRİŞ / ÇIKIŞ : Hareketin yapılacağı depolarda, giriş ya da çıkış deposu olma durumu

BELGE CİNSİ : Fatura, İrsaliye, İrsaliyeli Fatura, Stok, Çek, Tahsil, Tediye, Mahsup

HAREKETE BAĞLI BELGE TÜRÜ : Hareketin yapılması sonucunda oluşacak belge
(Not: Harekete Bağlı Belge Türleri 'Belge Türü Tanımlama' da belirlenen belgelerden seçilecektir.)

BELGE TÜRÜ TANIMI

BELGENİN KODU : Alfa numerik belirlenebilir. (1-999)

BELGENİN ADI : Kullanılan belgelerin adları (irsaliye, fatura, makbuz, ambar fişi. . .vb)

ZİMMET TAKİBİ : Kıymetli evrak takibi yapılacak belgeler için bu özellik seçilir.

CARİ HESAP KAYDI: Var, Yok, Sadece Detayda Var, Sadece Belgede Var özellikleriyle belgeniz düzenlendiğinde cari hesabın otomatik olarak borç-alacak işleminin oluşmasını sağlar.

MUHASEBE KAYDI : Var, özelliği seçilen belgeler muhasebeleştirilebilir. Fatura ve Cari Fişlerin(tahsil, tediye, mahsup) muhaseleşmesi sözkonusudur. Bu nedenle bu belgeler için 'var' özelliğinin seçilmesi gerekecektir.

BELGE CİNSİ : Fatura, İrsaliye, İrsaliyeli Fatura, Stok, Çek, Tahsil, Tediye, Mahsup

MERKEZ : Seçilen belgeler merkeze aktarılacaktır.

İŞ AKIŞI

- Belgeyi Düzenleyen Birim (Müşteri, saha, depo sorumlusu vb.)
- Belgeyi Alan Birim (Müşteri, saha, depo sorumlusu vb.)
- İşlem Sırasında Uygulanan Hareket Tipi
- İşlem Sırasında Düzenlenen Belge Türü

ÜRÜN TESLİM FORMU

ÜRÜN ADI :	TESLİM TARİHİ :
ÜRÜN SERİ NO :	MARKA / MODEL :
AÇIKLAMA	
ŞARTLI KABUL EDİLEN ÜRÜNLER:	
AÇIKLAMA	
TESLİM EDEN (ad, soyad, imza)	TESLİM ALAN (ad, soyad, imza)

PROJE ADI VE AÇIKLAMA:	
MÜŞTERİ :	
TARİH :	
MÜŞTERİ ONAYI :	HAZIRLAYAN X YETKİLİSİ : (Ad, Soyad, İmza)
	ONAYLAYAN X YETKİLİSİ : (Ad, Soyad, İmza)

KISALTMALAR / TERİMLER :
PROJENİN TANITIMI :
KULLANICI PROFİLİ :
KULLANICI GEREKSİNİMLERİ :
KULLANIM SENARYOLARI :
EKLER :

TASARIM RAPORU

PROJE ADI :	TARİH :
KISALTMA VE TERİMLER :	
MİMARİ TASARIM :	
VERİ TABANI TASARIMI:	
YAZILIMIN ARAYÜZLERİ	
CİHAZ ARAYÜZLERİ :	
SİSTEM ARAYÜZLERİ :	
KULLANICI ARAYÜZLERİ	
NOTLAR :	
MÜŞTERİ ONAYI :	HAZIRLAYAN X YETKİLİSİ : (Ad, Soyad, İmza)
	ONAYLAYAN X YETKİLİSİ : (Ad, Soyad, İmza)

Açıklama: Anket cevaplarınızda, vermek istediğiniz puanı ilgili kolona yazdığınızda, genel puanlar otomatik olarak hesaplanacaktır.

Genel Ortalama : **#SAYI/0!**

1. HAKKIMIZDA		8	7	6	5	4	3	2	1	0		8 ve altında puan verdiğiniz maddeler için mutlaka doldurunuz.)
1. Firmanız ile iş yapmaktan memnunum.												
2. X'in ürünlerini tanıyorum.												
3. X'in faaliyet alanları hakkında bilgi sahibiyim.												
4. X'le işbirliğimi sürdürmeyi düşünüyorum.												
5. X'i üçüncü şahıslara tavsiye ederim.												
6. X'in kalitesi iyidir.												
7. X'in fiyatları uygundur.												
8. X'in "Pazar Araştırmaları"nı beğeniyorum.												
9. X'in "Paydaşlar Gecesi"ni beğeniyorum.												
10. X "YTL Geçiş"inde başarılıydı.												
2. TALEPLERİNİZ HAKKINDA												#####
1. X yaptığı işin kalitesine ve müşteri memnuniyetine önem verir.												
2. Teslimatlar zamanında yapılır.												
3. Teslimatlar eksiksiz olarak yapılır.												
4. Satın alınacak ürün hakkında bilgilendirmede bir sorun yaşanmaz.												
5. Siparişlere hızlı bir biçimde olası en kısa sürede cevap verilir.												
6. Sipariş değişikliğini yeterli sürede işleme koyar.												
7. Teslimat şartlarındaki değişikliği ya da gecikmeyi zamanında haber verir.												

3- ÇALIŞANLARIMIZ HAKKINDA	8 7 6 5 4 3 2 1 0										8 ve altında puan verdiğiniz maddeler için mutlaka doldurunuz.)
1. X Personeli müşteri memnuniyeti ön planda tutar.											
2. X personeli ürünlerle ilgili dokümanı eksiksiz ve zamanında gönderir.											
3. X personeli bilgilendirme açısından gerekli bilgi ve deneyime sahiptir.											
4. X personeli için satış sonrası müşteri ilişkileri önemlidir.											
4- HİZMETLERİMİZ HAKKINDA	#####										
1. X'de ürün çeşitliliği yeterli, anlaşılır ve açıktır.											
2. Teslimatlarda işlemler hızlıdır.											
3. Teknik servis donanım sorunlarının giderilmesinde yeterli ve doyurucudur.											
4. Teknik servis donanım sorunlarının giderilmesi sürecinde müşteriye yeterli aralıklarla bilgilendirir.											
5. Satış sonrasında verilen eğitimler ürünün kullanılması açısından yeterlidir.											
6. Telefonla destek hizmetleri yeterli ve doyurucudur.											
7. Yerinde destek hizmetleri yeterli ve doyurucudur.											
8. X'de ilgili kişiye ulaşma konusunda hiç bir sorun yaşanmaz.											
9. Faturalamada sorun yaşanmaz.											
10. X'in satış sonrası ödemelerle ilgili talepler ödeme takvimine uygun ve tutarlıdır.											

Görüş ve Önerileriniz

Doldurduğunuz anket formunu (xxx) xxx xx xx nolu faksımıza ya da X@X.com.tr adresine gönderebilirsiniz

MÜŞTERİ BİLGİ FORMU

Firma Adı:	Firma Yetkilisi:
Adres:	Telefon/E-Mail:
Sektör:	Kullanılan Muhasebe Yazılımı:
İşletim Sistemi:	Satış Türü: (Sıcak/Soğuk/Her ikisi)
Bölge/Bayii/Distribütör Sayısı:	Kullandığı Satış Dağıtım Sistemi:
Müşteri Sayısı:	Araç Sayısı:
Ürün Sayısı:	Hedeflenen Durum:
Hangi eğitimleri aldınız? Satış: ☐ Etkili İletişim: ☐ Diğer Eğitimler:	KOSGEB Desteği Aldınız mı? Evet: ☐ Hayır: ☐

BAKIM SÖZLEŞMESİ

YAZILIM BAKIM VE DESTEK HİZMETLERİ SÖZLEŞMESİ

1. SÖZLEŞMENİN KONUSU
2. BAKIM VE DESTEK HİZMETİ
3. HİZMET GARANTİSİ
4. SÖZLEŞMENİN KURULUŞU VE SÜRESİ
5. ÜCRET VE ÖDEME HÜKÜMLERİ
6. SÖZLEŞMENİN SONA ERMESİ
7. İHTİLAFLARIN ÇÖZÜMÜ
8. SAİR HÜKÜMLER

Tarih :

Sayın ...

...

Ön teklifimiz, firmanızın ürün/hizmetlerimiz hakkında bilgilendirilmesi ve söz konusu yatırımınızla ilgili olarak bütçe oluşturulabilmesini sağlamak amacıyla hazırlanmıştır.

Ön teklifimizin kabulü sonrasında kesin teklifimiz tarafınıza sunulacaktır.

Saygılarımızla,

Genel Müdür Yrd.

Genel Müdür

1 ÖN TEKLİFTE SUNULAN ÜRÜN VE HİZMETLER

1.1 Yazılımlar

1.2 Donanımlar

1.3 Hizmetler

1.3.1 Hizmet Kapsamı

1.3.2 Hizmeti Verecek X Çalışanları

1.3.3 Hizmet Sırasında Görevlendirilecek Müşteri Çalışanları

2 KAPSAM DIŞINDA KALAN İŞLEV, ÜRÜN VE HİZMETLER

2.1 Kapsam Dışındaki İşlevler

2.2 Kapsam Dışındaki Ürünler

2.3 Kapsam Dışındaki Hizmetler

3 YATIRIM BEDELİ

3.1 Bedeller

AÇIKLAMA	BİRİM FİYAT (USD)	Adet	TOPLAM FİYAT (USD)
<i>Yazılım Toplamı</i>			
<i>Özel İndirim</i>			
<i>Teklif Bedeli</i>			

3.2 Bedellerimize İlişkin Açıklamalar

3.2.1 *Bedeller*3.2.2 *Ödeme*3.2.3 *Teslim Süresi ve Şekli*3.2.4 *Garanti ve Bakım*3.2.5 *Ek Hizmet Talebi*3.2.6 *Yol ve Konaklama*

Tarih :

Ref :

Sayın ...

Saygılarımızla,

Genel Müdür Yrd.

Genel Müdür

1 TEKLİF KAPSAMI

2 TEKLİFTE SUNULAN ÜRÜN VE HİZMETLER

2.1 Yazılımlar

2.2 Donanımlar

2.3 Hizmetler

2.3.1 *Hizmet Kapsamı*

2.3.2 *Hizmeti Verecek X Çalışanları*

2.3.3 *Hizmet Sırasında Görevlendirilecek Müşteri Çalışanları*

3 KAPSAM DIŞINDA KALAN İŞLEV, ÜRÜN VE HİZMETLER

3.1 Kapsam Dışındaki İşlevler

3.2 Kapsam Dışındaki Ürünler

3.3 Kapsam Dışındaki Hizmetler

4 YATIRIM BEDELİ

4.1 Bedeller

AÇIKLAMA	BİRİM FİYAT (USD)	Adet	TOPLAM FİYAT (USD)
Yazılım Toplamı			
Özel İndirim			
Teklif Bedeli			

4.2 Bedellerimize İlişkin Açıklamalar

4.2.1 Bedeller

4.2.2 Ödeme

4.2.3 Teslim Süresi ve Şekli

4.2.4 Garanti ve Bakım

4.2.5 Ek Hizmet Talebi

4.2.6 Yol ve Konaklama

5 TEKLİF ONAYI

... sayfa ve ... maddeden oluşan teklifiniz onaylanmıştır. Çalışmaları başlatmanızı rica ederiz.

Herhangi bir anlaşmazlık söz konusu olduğunda İSTANBUL Mahkemeleri ve İcra Daireleri yetkilidir.

MÜŞTERİ Adına		X Adına	
Kaşe ve İmza :		Kaşe ve İmza :	

SATIŞ SÖZLEŞMESİ

YAZIM

KULLANMA

SÖZLEŞMESİ

SuperMIRACLE

Satış ve Dağıtım Yönetimi Yazılımı

İÇİNDEKİLER

KULLANMA LİSANSI SÖZLEŞMESİ ÖZEL HÜKÜMLERİ	3
1. MÜŞTERİ VE ADRESİ	3
2. YAZILIMLARIN KAPSAMI VE BEDELLERİ	3
2.1 SuperMIRACLE Back Office ve Mobile Yazılımları	3
2.2 Yeni Katılacak Bayii İçin SuperMIRACLE Arka Ofis ve El Terminali Yazılımı	

SATIŞ SÖZLEŞMESİ

3. MALİ HÜKÜMLER	4
3.1 Ödeme Planı ve Teslimat	4
3.2 Ödeme Koşulları	4
3.3 Özel Koşullar	4
4. YATIRIM KAPSAMINDA SUNULAN EK HİZMETLER	4
5. SUNULAN DİĞER HİZMETLER	5
5.1 Yıllık Bakım Anlaşması Hizmeti	5
5.2 Yerinde Destek Hizmeti	6
SUPERMIRACLE SATIŞ VE DAĞITIM YÖNETİMİ MERKEZ YAZILIMI	6
5.3 PROJE KAPSAMI	6
5.4 Teknik Altyapı	7
5.5 Teklif Kapsamında Bulunmayan Ürünler	8
6. MÜŞTERİ'DE GÖREVLİ KİŞİLER	8
7. YAZILIM TELİF HAKLARI	8
8. İMZALAR	9

KULLANMA LİSANSI SÖZLEŞMESİ GENEL HÜKÜMLERİ **10**

9. TANIMLAR	10
9.1 Yazılım	10
9.2 Telif Hakları (Copyright)	10
9.3 Son Kullanıcı	10
9.4 Kullanma Lisansı	10
10. KONUSU	10
11. KULLANMA LİSANSI KAPSAMI	10
11.1 Verilen Haklar	10
11.2 Aktarma ve Atama	11
11.3 Dokümantasyon	11
11.4 Yazılım Geliştirme Hakları	11
12. GİZLİLİK VE SORUMLULUKLARIN SINIRLANMASI	11
12.1 Müşteri İle İlişkiler	11
12.2 Olası Durumlar	11
12.3 Gizlilik Anlaşması	12
12.4 Mali Sorumluluk	12
13. SÜRÜM (VERSİYON) DEĞİŞİMİ	12
13.1 Sürüm (Versiyon) Değişimi	12
13.2 Danışmanlık Hizmeti	12
14. SÖZLEŞMENİN HAKLI NEDENLE FESHİ	12
15. SAİR HÜKÜMLER	13
15.1 Devir Yasağı	13
15.2 Tebligat	13
15.3 Sözleşme Tadili	13
15.4 Sözleşmenin Bütünlüğü	13
15.5 İhtilafların Çözümü	13
15.6 Hakların Kullanılması	13
15.7 Ekler	13
16. İMZALAR	14

Form: X-FR. 607-01

Hazırlandığı Tarih:

Hazırlayan:

Onaylayan:

Sayfa: 2/14

Dosya Adı: X-FR.607-01.DOC

SATIŞ SÖZLEŞMESİ

1 BÖLÜM

2 KULLANMA LİSANS SÖZLEŞMESİ ÖZEL HÜKÜMLERİ

X Bilgisayar Hizmetleri San. ve Tic. A. Ş. (bundan böyle X olarak anılacaktır) ile ... (bundan böyle MÜŞTERİ olarak anılacaktır) arasında bu sözleşmenin özel ve genel hükümleri uyarınca aşağıdaki koşullarla bir yazılım (bilgisayar programı) kullanma lisansı sözleşmesi akdedilmiştir.

Bu sözleşme, ... ile X Bilgisayar arasında ... tarihinde yapılan sözleşmeye istinaden hazırlanmıştır.

1. MÜŞTERİ ve ADRESİ

ADRES	TELEFON	FAX

2. YAZILIMLARIN KAPSAMI ve BEDELLERİ

SuperMIRACLE Merkez Ofis, Arka Ofis ve El bilgisayar Yazılımları

AÇIKLAMA	KURUMUNUZA ÖZEL FİYAT	ADET	TOPLAM TUTAR
SuperMIRACLE Merkez Ofis Yazılımı (... Kullanıcılı)			
SuperMIRACLE Arka Ofis Yazılımı (... Kullanıcılı)			
SuperMIRACLE El Bilgisayar Yazılımı			
Oracle Lisans Bedeli (... kullanıcılı)			
Oracle Lisans Bedeli (... kullanıcılı)			
Data Collection Yazılımı (Her Bölgede bulunacak -Veri transferini sağlayacak program)			
... X Çanta Seti			
...Credil			
TOPLAM			

Form: X-FR. 607-01

Hazırlanıldığı Tarih:

Hazırlayan:

Onaylayan:

Sayfa: 3/14

Dosya Adı: X-FR.607-01.DOC

SATIŞ SÖZLEŞMESİ

3. MALİ HÜKÜMLER

3.1 Ödeme Planı ve Teslimat

Proje kapsamındaki yazılımlar, geçiş planı çerçevesinde uygulamaya alınacaktır. Bu plan çerçevesinde, siparişi verilen ve daha sonra devreye alınan yazılımlar için ödeme aşağıdaki gibi olacaktır.

- Her bir ürünün %50'si sipariş verildiğinde,
- Her bir ürünün %50'si siparişi takiben tesliminde,

Yazılım tesliminde kabul kriterleri, standart veya hazır paketlerde sistemin kurulması, eğitimlerinin verilmesi ve çalışır halde teslim edilmesi olacaktır.

Yazılım teslim süresi: Proje Planına uygun olarak yapılacaktır.

Donanım teslim süresi: Teslim süresi, stokta bulunan ürünler için en geç 1 hafta, yurt dışına sipariş edilecek ürünler için 4-6 haftadır.

Donanım Garanti Kapsamı:Tüm donanımlar teslimattan itibaren 1 yıl üretim hatalarına karşı garantilidir. Kullanımdan doğacak sorunlar garanti kapsamı dışındadır.

3.2 Ödeme Koşulları

- Tüm bedeller Amerikan Doları olarak tespit edilmiştir ve KDV dahil değildir.
- Faturalar TL olarak kesilir ve fatura tarihindeki T. C. Merkez Bankası Döviz Satış Kuru esas alınır.
- Kesilen faturalarda ödeme planına uyulmaz ise, Türk Lirası bazında yapılan sözleşmelerde aylık %15 (yüzdeonbeş), ABD Doları bazında yapılan sözleşmelerde Dolar bazında aylık %3 (yüzdeüç) gecikme faizi uygulanır.

3.3 Özel Koşullar

1. Proje onayından sonra, yeni eklenecek bayi için özel fiyatlar, sözleşme tarihinden itibaren 1 yıl boyunca geçerli olacaktır.
2. X personelinin İstanbul dışı posta, ulaşım, konaklama ve yemek giderleri, MÜŞTERİ tarafından ödenir.
3. MÜŞTERİ ve X bu sözleşme ile ilgili tüm pul ve harçları ortak ödemeyi taahhüt eder.

4. Yatırım Kapsamında Sunulan Ek Hizmetler

4.1.1 İlk Yükleme

X tarafından sağlanan yazılımların ilk yüklemesi,

- X teknik servis ekibi tarafından X'de yapılır.
- Yüklemenin yapılabilmesi için müşteri/Bayi sorumluluğundaki donanım, işletim sistemi ve diğer yazılımların çalışır durumda olması gerekir.

Form: X-FR. 607-01

Hazırlanış Tarihi:

Hazırlayan:

Onaylayan:

Sayfa: 4/14

Dosya Adı: X-FR.607-01.DOC

SATIŞ SÖZLEŞMESİ

4.1.2 Eğitim

- **Supermiracle Arka Ofis Yazılımının eğitimi, tüm bölge Sm Arka Ofis yazılımını kullanacak elemanlarını ve ... Proje ekibini kapsayan tek bir sınıf olarak yapılacaktır.**
 - Arka Ofis yazılımı eğitimi alacak kişilerin, ofis yazılımlarını kullanabiliyor olması ve ön muhasebe bilgisinin var olması ön koşulu aranacaktır.
 - Eğitim sonunda, yazılı sınav yapılarak sertifika verilecektir.
- **Supermiracle El Bilgisayarı Yazılımının eğitimi, her bayi için yapılacak canlı kullanıma geçiş çalışması, kapsamında verilecektir.**
 - Supermiracle'a geçiş çalışması, her bayide ... proje yetkilisi ile birlikte yapılır.
 - Supermiracle'a geçiş çalışması öncesinde aşağıdaki koşulların sağlanmış olması gerekir:
 - SM Arka ofis yazılımı kullanıcıları eğitim almış ve tüm ... satış/dağıtım sürecini sistemde yapabiliyor olmalı,
 - Tüm plasiyerlere sistem ve EB'ları hakkında ön bilgi verilmeli yani motive edilmeli,
 - Tüm araca muhasebe çanta setleri ilgili bayilerde hazır olmalı,
- **Eğitim bedelleri, eğitim öncesinde peşin alınır.**
- **İstanbul dışında yapılan ulaşım, konaklama ve yemek giderleri müşteri tarafından karşılanır.**

4.1.3 Ücretsiz Bakım Hizmeti

Garanti süresinde (İlk yükleme tarihinden başlayarak **üç ay boyunca**) aşağıda açıklanan bakım hizmeti, X tarafından sağlanır.

- Olası yazılım hatalarının düzeltilmesi,
- Kullanıcıların uygulama sorularına yanıt verme,

5. Sunulan Diğer Hizmetler

Kurumunuz dilerse, garanti süresi sona erdiğinde, koşulları aşağıda sunulan diğer hizmetlerimizden yararlanabilir.

5.1 Yıllık Bakım Anlaşması Hizmeti

Yazılım Lisansı garanti kapsamı 3 ay 'dır. Yazılım kuruluşundan itibaren garanti süresi başlamış olur.

Yıllık Bakım Anlaşması Hizmet Bedeli; *toplam lisans bedelinin %15'i* dir. Her yılın sonunda bakım bedeli, toplam lisans bedeli ve kuruma yapılan ek programlama bedelleri de eklenerek yeniden hesaplanır.

Güncelleme ve Telefonla destek hizmeti bu kapsamda ele alınır.

5.1.1 Güncelleme ve Telefonla Destek Hizmeti

Güncelleme hizmeti

- olası program hatalarının düzeltilmesi,
- kanuni değişikliklerin yapılması,
- alınan modüllerde yapılacak yeni güncellemeleri (Sürüm / Versiyon)

Telefonla Destek Hizmeti

Form: X-FR. 607-01

Hazırlanmış Tarih:

Hazırlayan:

Onaylayan:

Sayfa: 5/14
Dosya Adı: X-FR.607-01.DOC

SATIŞ SÖZLEŞMESİ

- kullanıcıların sorularına yanıt verme hizmetini kapsamaktadır.
- Yanıt verme süresi, mesai saatleri içerisinde (Pazartesi-Cuma, 09:00-18:00)
- Telefonla veya PC AnyWhere aracılığı ile doğrudan bölge sistemine erişilerek verilir.

5.2 Yerinde Destek Hizmeti

Yerinde destek hizmeti, kurumunuzda **(ve/veya ilgili Bölgede)** yapılacak hizmetleri kapsamaktadır.

- İlk yükleme dışındaki yüklemeler,
- veri tabanı bakımı,
- ek kullanıcı eğitimi,
- ek programlama, taleplerini de bu kapsamda değerlendirilmektedir.

Yerinde destek hizmeti bedeli; **kurumunuza özel olarak \$ 150.-(Yüzelli USD) adam/saat** ya da **\$ 350.-(Üçyüzelli USD) adam/gün** olarak belirlenmiştir. Fiyatlar, mesai saatleri (pazartesi-cuma, 09:00-18:00) içerisinde, ulaşım ve konaklama bedelleri hariç belirlenmiştir. Mesai saatleri dışında ve hafta sonu alınan hizmetler %100 zamlı olacaktır. İstanbul dışı ulaşım ve konaklama giderleri müşteri tarafından karşılanır.

X ofisinde yapılan destek hizmetleri; hizmetleri bedelli olup, \$ 350.-(Üçyüzelli USD) adam/gün olarak belirlenmiştir.

- Kuruluş,
- Veri transferi,
- Database bakımı vb.

Kurumunuza özel: Kurum ek programlama ihtiyaçlarınız günlük \$ 350. saatlik \$75 üzerinden değerlendirilecektir.

SuperMIRACLE Satış ve Dağıtım Yönetimi Merkez Yazılımı

5.3 PROJE KAPSAMI

5.3.1 Proje Planı

5.3.2 Proje Ekibi

Görev	Temel Sorumluluklar
... Proje Yöneticisi	• Üst Yönetim nezdinde projenin sorumluluğunu üstlenmek • Kullanıcı beklentilerini yönetmek • Proje aktiviteleri için ... Gıda içinde koordinasyon ve kontrolü sağlamak • Proje planının yürütülmesine engel olabilecek çelişki ve sorunları çözmek • Bilgi transferi, beklentiler ve teknik gereklerin yerine getirilmesini sağlamak • Her adımda sonuçları gözden geçirmek ve plan değişikliklerini onaylamak

Form: X-FR. 607-01

Hazırlanıldığı Tarih:

Hazırlayan:

Onaylayan:

Sayfa: 6/14

Dosya Adı: X-FR.607-01.DOC

SATIŞ SÖZLEŞMESİ

	Tüm proje planları ve teslimatları onaylamak
... İş Uzmanları ➤	- Supermiracle- ...Yazılım için gereksinimleri anlamak, ... iş süreçleri ve kurallarını bilmek - Raporları ve sonuçları kontrol etmek, - Kullanıcı uygulamasını test etmek, veri kalitesini kontrol etmek, - Supermiracle datasının yedeklenmesi
... Bilgi İşlem Operasyon Uzmanları	- Kuruluş için sistem, yer hazırlamak - Ağ (WAN, LAN) altyapısını hazırlamak - LAN performansını izlemek - Uç kullanıcı erişim ve PC performansını izlemek - LAN ve PC kuruluşlarını yönetmek - Merkez Yazılım ve diğer araç yazılımların kuruluşlarını idare etmek - Uç kullanıcı araçlarına destek vermek - Veri Tabanı performansından sorumlu olmak - Veri Tabanı yedekleme operasyonlarını kontrol etmek - Veri Tabanı güvenliğini sağlamak
XProje Yöneticisi	- Proje planını oluşturmak - Projeyi yönetmek - Zaman ve kaynak yönetimini sağlamak - Ekip çalışma ortamını temin etmek ... Proje Yöneticisi ile birlikte çalışmak
X Uygulama Danışmanları	- Kurumunuz için gereksinimleri anlamak - İş ve işleyişle ilgili kuralları anlamak - Kurulumunuza uygun uyarılama çalışmaları yapmak, - Kullanıcı eğitimlerini gerçekleştirmek, - Kullanıcı desteğini vermek,

5.4 Teknik Altyapı

Arzulanan uygulamanın kesintisiz ve verimli bir şekilde gerçekleştirilebilmesi için bizce uygun olan en az özellikleri belirtilen donanım, işletim sistemi ve veri tabanı gereksinimi aşağıda yer almaktadır. WAN (wide area network) ve LAN

Form: X-FR. 607-01

Hazırlanıldığı Tarih:

Hazırlayan:

Onaylayan:

Sayfa: 7/14

Dosya Adı: X-FR.607-01.DOC

SATIŞ SÖZLEŞMESİ

(local area network) için gerekli olan altyapı kapsama alınmamıştır. Bu konuda kuruluşunuzun ayrıca gereksinim belirlemesi yapması gerekmektedir.

5.4.1 Sunucu (Server)

- 2 x CPU
- 1 GB RAM
- 300 GB Disk

5.4.2 Güçlü İstemci (Client) (en az 1 adet)

- Pentium IV
- 256 MB Memory
- 40 GB Disk

5.4.3 İşletim Sistemi

Sunucuda (server) Oracle Veri Tabanı Yönetim Sisteminin desteklediği işletim sistemi kurulmalıdır. (Windows 2000 ya da üstü)

5.4.3.1 İstemciler

İstemcilerde (client) Windows 2000 ya da üstü işletim sistemi kurulmalıdır.

5.5 Teklif Kapsamında Bulunmayan Ürünler

Teklifimiz kapsamında yer alamayan aşağıdaki ürünler Kurumunuz tarafından sağlanacaktır:

- Kullanılacak her türlü donanım ve iletişim ağı,
- İşletim sistem(ler)i,

6. MÜŞTERİ'DE GÖREVLİ KİŞİLER

Görev	İsim Soyad	Telefon	e-mail
Sözleşme Sorumlusu			
Ödeme/Muhasebe Sorumlusu			
Uygulama Sorumlusu			
Güncelleme Sorumlusu			
Teknik Destek Sorumlusu			

7. YAZILIM TELİF HAKLARI

Bu sözleşme kapsamında MÜŞTERİ'nin elde etmiş olduğu kullanma lisansı ile ilgili olarak; sözleşmeye aykırı davranışlar, lisanssız kopyalama ve benzeri fiillere karşı, yazılım ve dokümantasyonun telif hakları, 5846 Sayılı Fikir ve Sanat Eserleri Kanunu, Türk Ceza Kanunu, Markalar Kanunu, Markaların Korunması Hakkında K.H.K., Türk Ticaret Kanunu ve muhtelif Vergi Kanunu hükümleri ile koruma altına alınmıştır.

Form: X-FR. 607-01

Hazırlanmış Tarih:

Hazırlayan:

Onaylayan:

Sayfa: 8/14

Dosya Adı: X-FR.607-01.DOC

SATIŞ SÖZLEŞMESİ

8. İMZALAR

(...) sayfa dan ve iki bölümden oluşan bu Kullanma Lisansı Sözleşmesi Özel ve Genel Hükümleri okunmuş ve .../.../... tarihinde, iki nüsha olarak imzalanmıştır.

MÜŞTERİ Adına	X Adına

Form: X-FR. 607-01

Hazırlandığı Tarih:

Hazırlayan:

Onaylayan:

Sayfa: 9/14

Dosya Adı: X-FR.607-01.DOC

SATIŞ SÖZLEŞMESİ

2.BÖLÜM

KULLANMA LİSANSI SÖZLEŞMESİ GENEL HÜKÜMLERİ

9. TANIMLAR

9.1 Yazılım

Bilgisayar dillerinden biri ile ifade edilen ve Ürün Tanıtım Broşürlerinde belirtilen işlev(ler)i gerçekleştirmek üzere yazılan bilgisayar programlarıdır.

9.2 Telif Hakları (Copyright)

Fikir ve Sanat Eserleri Kanunu'nda tanımlanan, bir eserin kullanım, çoğaltma, pazarlama, satış, işleme, değiştirme, kiralama ve benzeri tüm (mali) **teelif haklarını** ifade eden terimdir.

9.3 Son Kullanıcı

X yazılım ürün ve hizmetlerini münhasıran kendi ihtiyaçları için kullanmak amacıyla KULLANMA LİSANSI'nı alan ve sadece bu kullanım lisans sözleşmesinde belirtilen **son kullanıcı** haklarına sahip olan kişidir.

9.4 Kullanma Lisansı

Yazılımın kullanma lisansını alan son kullanıcıya tanınan, yazılımı kendi donanımı üzerine yükleme, çalıştırma, yedek alma gibi Fikir ve Sanat Eserleri Kanunu'nda tanımlanan "kullanma hakkı"nı ifade eder.

10. KONUSU

Sözleşmenin ikinci bölümü telif ve/veya yayma hakları X'e ait olan yazılımlar üzerinde son kullanıcıya tanınan "kullanma lisansı"nın genel koşullarını düzenlemektedir.

11. KULLANMA LİSANSI KAPSAMI

11.1 Verilen Haklar

X, MÜŞTERİ'ye bu sözleşme uyarınca sahip olduğu yazılımları kullanması için aşağıdaki koşullarda, sınırlı kullanım hakkı vermektedir.

- 1)** Kullanma Lisansı, birinci bölümde (Kullanma Lisansı Sözleşmesi Özel Hükümleri) belirtilen yazılımların yine aynı bölümde belirtilen bilgisayar(lar)a yüklenmesi, çalıştırılması, kullanılması, görüntülenmesi, depolanması ve yedeğinin alınması haklarını kapsar.
- 2)** MÜŞTERİ, bayiide kullanmak üzere almış olduğu yazılımları, (SuperMIRACLE Arka Ofis Yazılımı, SuperMIRACLE Mobile yazılımı) bayilerine ödünç vermek, kiralamak gibi işlemleri X' e bildirmek koşuluyla yapabilir.
- 3)** MÜŞTERİ, yazılımlar üzerinde hiçbir değişiklik yapamaz, işleyemez.
- 4)** Münhasır olmayan kullanım hakkının dışında kalan tüm diğer telif hakları ve mülkiyet hakkı X üzerinde kalır ve sözleşme kapsamı dışındadır.

Form: X-FR. 607-01

Hazırlanmış Tarih:

Hazırlayan:

Onaylayan:

Sayfa: 10/14

Dosya Adı: X-FR.607-01.DOC

SATIŞ SÖZLEŞMESİ

11.2 Aktarma ve Atama

Yazılımların başka bir bilgisayar sistemine aktarılması, bilgisayarın müşterinin organizasyonu içinde başka bir yere taşınması ya da daha büyük, daha farklı bir işletim sistemine devir işlemi X'in iznine tabi olup, ayrıca ücretlendirilir.

11.3 Dokümantasyon

MÜŞTERİ kullanma lisansını aldığı yazılımın yanında bir takım kullanıcı dokümantasyonunun da kullanma lisansını elde edecektir. Ancak bu dokümantasyonun amacı dışında kullanılması veya kopyalanması X'in yazılı izni olmadan mümkün olmayacaktır.

11.4 Yazılım Geliştirme Hakları

MÜŞTERİ bu sözleşme ile belirtilen yazılım üzerinde sadece kullanma lisansı elde ettiği için yazılımın MÜŞTERİ'ye tatbiki esnasında yapılacak geliştirme, bilgi birikimi (know-how) veya diğer fikri haklar üzerinde MÜŞTERİ'nin kullanma dışında hiçbir hakkı olmayacaktır.

12. GİZLİLİK ve SORUMLULUKLARIN SINIRLANMASI

12.1 Müşteri İle İlişkiler

X, bu sözleşme kapsamındaki hizmetlerini yerine getirmek için, MÜŞTERİ tarafından "MÜŞTERİ'de Görevli Kişiler" bölümünde belirtilen görevlileri muhatap kabul edecektir.

MÜŞTERİ herhangi bir nedenle bu kişilerde değişiklik yaptığında, değişikliği en kısa sürede X'e yazılı olarak bildirecektir. Bu kişilerle X'in çalışma nedeni ve biçimi aşağıdaki gibi olacaktır.

- 1) Bu sözleşme kapsamında yer alan tüm konulara ilişkin bilgiler **sözleşme sorumlusu**'na iletilir. MÜŞTERİ tarafından atanacak görevli personelin X'e bildirilmesi de bu kişinin sorumluluğundadır.
- 2) Faturalama ve ödeme konularında **ödeme/muhasebe sorumlusu** ile temasa geçilir.
- 3) MÜŞTERİ'nin yazılımın uygulanmasına yönelik sorularının tamamı, **uygulama sorumlusu** tarafından X'e iletilir. X kendisine iletilen soru ya da sorunların cevabını uygulama sorumlusu'na verir. Uygulama sorumlusunun dışındaki kişilerden gelen uygulamaya yönelik sorulara cevap verilmez.
- 4) X'in yollayacağı yazılımın yeni sürümlerine (versiyonlarına) ilişkin bilgiler, **güncelleme sorumlusu**'na iletilir. Yollanan güncellemeler, güncelleme sorumlusu tarafından MÜŞTERİ ortamına kurulur.
- 5) MÜŞTERİ'nin yazılımı kullanması sırasında ortaya çıkabilecek her türlü teknik sorun **teknik destek sorumlusu** tarafından X'e iletilecek ve X de cevabını bu kişiye verecektir. Teknik destek sorumlusunun dışındaki kişilerden gelen teknik sorulara cevap verilmez.

12.2 Olası Durumlar

- 1) X, donanım veya işletim sistemi arızasından, X tarafından temin edilmiş olsa dahi telif hakları X'e ait olmayan yazılımlardan, iletişim ağı (network) tasarım ve bağlantı hatalarından, voltaj dalgalanması ve elektrik kesilmesinden, virüs bulaşmasından ve benzeri çevresel faktörler ve kullanıcı hatalarından kaynaklanacak bilgi ve yazılım kayıplarından sorumlu tutulamaz.
- 2) X, manyetik ortamda saklanan bilgileri garanti edemez. Yazılımların kullanılması ile oluşan bilgilerin düzenli olarak yedeğinin alınmasından MÜŞTERİ sorumludur.
- 3) MÜŞTERİ, kullanım lisansını aldığı yazılımları, yazılım dokümantasyonunda belirtilen asgari teknik özelliklere sahip bir donanım üzerinde kullanacağını, X'in yazılım-donanım uyumsuzluğu ile ilgili hiçbir maddi

Form: X-FR. 607-01

Hazırlandığı Tarih:

Hazırlayan:

Onaylayan:

Sayfa: 11/14

Dosya Adı: X-FR.607-01.DOC

SATIŞ SÖZLEŞMESİ

ve hukuki sorumluluğunun bulunmadığını, X'in sorumluluk sınırının Sözleşme konusu yazılım ürünleri için kullanım lisansı verilmesi ile sınırlı olduğunu beyan, kabul ve taahhüt eder.

- 4) X, yazılım ürünlerinin yanlış kullanımından, hukuka aykırı işlerde veya kanuna aykırı olarak kullanılmasından dolayı ortaya çıkabilecek maddi, manevi, hukuki ve mali sonuçlardan, kazanç veya kayıplardan hiçbir biçimde sorumlu değildir.

12.3 Gizlilik Anlaşması

Taraflar üçüncü şahısların bilmesini arzu etmediği aşağıdaki bilgileri **gizli bilgi** olarak kabul etmişlerdir. Taraflar bu gizlilik hükmüne kendi çalışanları tarafından da riayet edileceğini peşinen kabul etmişlerdir. Gizlilik hükümleri; lisans sözleşmesi herhangi bir nedenle sona erse bile özel sözleşme olarak devam eder.

- 1) Kullanma lisansı sözleşmesi konusu yazılım(lar) kaynak kodları.
- 2) X'e ait tasarım, yöntemler, prosesler, metodlar, deneysel çalışmalar, geliştirmeler, sına testleri, yeni versiyon çalışmaları gibi bilgiler.
- 3) X'e ait pazarlama bilgileri.
- 4) Yazılım(lar)ın yüklenmesi ve tesisi aşamasında yazılım(lar)ın ilgili olduğu bilgi alanı ile ilgili olarak öğrenilecek MÜŞTERİ'ye ait olan bilgi ve veriler.
- 5) Bu lisans sözleşmesinin hükümleri.

12.4 Mali Sorumluluk

Taraflar, doğrudan veya dolaylı olarak bu Sözleşmeden kaynaklanacak kendi aralarındaki tüm ihtilaflarda diğer taraftan talep edebilecekleri her türlü tazminat miktarının (mali sorumluluğun) bu Sözleşmenin bedeli olan miktarla sınırlı olduğunu beyan, kabul ve taahhüt etmişlerdir. MÜŞTERİ'nin herhangi bir nedenle yazılım lisansını iade hakkı doğduğunda, yazılımlar için ödediği lisans bedeli dışında; üretkenlik, iş, gelir veya kar kaybı vb. herhangi bir nam altında tazminat talebinde bulunmamayı peşinen kabul ve taahhüt eder. Taraflar, bu şekilde karşılıklı olarak sorumluluklarını sınırlamışlardır.

13. SÜRÜM (VERSİYON) DEĞİŞİMİ

13.1 Sürüm (Versiyon) Değişimi

X önceden haber vermeksizin yazılımlarında ve yazılı dokümanlarında değişiklikler yapma, yazılım ürünlerinin yeni sürümlerini (versiyonlarını) çıkarma hakkına sahiptir. MÜŞTERİ bu yeni sürüme (versiyonu) ve yeni yazılı dokümana ancak fiyat listelerinde belirtilen bakım anlaşması bedelini ödeyerek sahip olabilir.

13.2 Danışmanlık Hizmeti

MÜŞTERİ dilerse, bu Sözleşme kapsamı dışında kalan X danışmanlık hizmetlerinden de yararlanabilir. Bu X hizmet ücret listesinde belirtilen ücretlerin ödenmesi ve bağımsız bir Danışmanlık Hizmet Sözleşmesi yapılmasıyla mümkündür.

14. SÖZLEŞMENİN HAKLI NEDENLE FESHİ

- 1) MÜŞTERİ'nin bu sözleşmede belirtilen mali yükümlülüklerini yerine getirmemesi veya eksik yerine getirmesi sebebiyle muaccel hale gelen borç, gecikme faizleri ile yine ödenmez ve temerrüt hali bir ayı geçerse, taraflar bu durumu haklı neden kabul etmişlerdir. Bu durumda X dilerse sözleşmeyi haklı nedenle feshedebilir.

Form: X-FR. 607-01

Hazırlandığı Tarih:

Hazırlayan:

Onaylayan:

Sayfa: 12/14

Dosya Adı: X-FR.607-01.DOC

SATIŞ SÖZLEŞMESİ

- 2) Sözleşmenin sona ermesi ile birlikte MÜŞTERİ başkaca bir hükme, ihtara, ihbara gerek olmaksızın, bu sözleşmeden doğan **yazılım kullanma lisans hakkını ve buna bağlı tüm haklarını kaybeder.**
- 3) MÜŞTERİ bu durumda, elinde bulunan yazılım ve dokümantasyonu sözleşmenin sona erme tarihinden itibaren 7 (yedi) gün içinde başkaca bir hükme, ihbara, ihtara gerek olmaksızın X'e teslim etmekle ve bilgisayarlarında ya da başkaca her türlü ortamda yüklü bulunan yazılımın tüm kopyalarını silmekle yükümlüdür.
- 4) Sözleşmenin haklı nedenle sona ermesi halinde, MÜŞTERİ'nin bu sözleşme ile üstlenmiş olduğu "bilgisayar yazılımını kullanma lisans bedeli" sözleşme akit tarihinden sona erme tarihine kadar olan süreyi kapsayan "süreli kullanma lisans bedeli"ne dönüşür. Bu bedel, sözleşmede belirlenen faiz oranları üzerinden gecikme faizleri ile birlikte, varsa MÜŞTERİ'nin o ana kadar ödemiş olduğu bedelden mahsup edilir, yoksa veya yeterli değilse MÜŞTERİ'nin bu bedeli X'e ödeme yükümlülüğü devam eder.

15. SAİR HÜKÜMLER

15.1 Devir Yasağı

MÜŞTERİ, bu sözleşmeden doğan hak ve yükümlülüklerini üçüncü şahıslara bedelli veya bedelsiz hiçbir biçimde devredemez, kiralayamaz, ödünç veremez, kullanıramaz.

15.2 Tebligat

Bu sözleşme ile ilgili tüm uyarılar giriş bölümünde yer alan adreslere yapılır. Bu adreslere yapılan tebligatın yetkisiz kişilerce tebellüğ edildiği iddia edilemez ve tebellüğ edilmese dahi geçerli tebligat yapılmış sayılır.

15.3 Sözleşme Tadili

Bu sözleşmedeki hükümler ancak karşılıklı olarak imzalanmış ek sözleşmeler ile değiştirilebilir. Bunun dışında hiçbir yazılı ya da sözlü beyan sözleşmenin tadili anlamına gelmez.

15.4 Sözleşmenin Bütünlüğü

Sözleşmenin herhangi bir maddesinden vazgeçilmesi, iptal edilmesi, batıl sayılması, değiştirilmesi sözleşmenin iptal edilmesi şeklinde yorumlanmaz.

15.5 İhtilafların Çözümü

Bu sözleşme Türkiye Cumhuriyeti Kanunlarına tabidir. Sözleşmenin yorumu, uygulanması, sona ermesi ve sözleşme ile ilgili olarak ortaya çıkabilecek tüm ihtilaflarda İstanbul Kadıköy Mahkemesi ve İcra Daireleri yetkilidir.

15.6 Hakların Kullanılması

Bu sözleşmeden doğan herhangi bir hakkın süresi içerisinde kullanılmamış olması, o haktan feragat edildiği anlamına gelmez.

15.7 Ekler

Bu sözleşme aşağıdaki ekleri ile bir bütün oluşturur.

- Her iki şirket imza sirküleri.
- Bu sözleşme, ... ile X Bilgisayar arasında .../.../... tarihinde yapılan sözleşmeye istinaden hazırlanmıştır.
- Sözleşmedeki tüm sayfalar kaşelenerek imzalanacaktır.

Form: X-FR. 607-01

Hazırlandığı Tarih:

Hazırlayan:

Onaylayan:

Sayfa: 13/14
Dosya Adı: X-FR.607-01.DOC

SATIŞ SÖZLEŞMESİ

16. İMZALAR

MÜŞTERİ Adına	X Adına

Form: X-FR. 607-01

Hazırlanıldığı Tarih:

Hazırlayan:

Onaylayan:

Sayfa: 14/14

Dosya Adı: X-FR.607-01.DOC

SATIŞ BİLGİ FORMU

A-PAZARLAMA ve SATIŞ

SÖZLEŞME TARİHİ:

MÜŞERİ:
Telefon:
Faks:
Adres:
Vergi Dairesi:
Vergi Numarası:
İlgili Kişi:
Ürün Portföyü:
Çalışma Şekli:

Bayii (var ise):
İlgili Kişi:
Telefon:
Faks:
Adres:
Vergi Dairesi:
Vergi Numarası:

ÜRÜN:
Eİ Bilgisayarı Sayısı:
Eİ Bilgisayarı:
Ticari Yazılım:
İşletim Sistemi:

ÖNGÖRÜLEN TESLİM TARİHİ:
PROJE LİDERİ:

AÇIKLAMALAR:

B-PROFESYONEL HİZMETLER

TESLİMAT TARİHİ:

PROJE PLANI:

AÇIKLAMALAR:

PROFORMA FATURA

Alıcı:

Tarih :

Satıcı:

Açıklama	Birim Bedel	Adet	Toplam Bedel
TOPLAM BEDEL			
TOPLAM KDV			
GENEL TOPLAM			

Yazı İle : ()

Ödemenin Yapılabileceği Banka Hesap No'larımız;

- İŞ BANKASI- BALMUMCU ŞB. HESAP NO:288281
- GARANTİ BANKASI – BAHÇEŞEHİR ŞB. HESAP NO: 6299551

YAZILIMLAR	Kullanıcı Sayısı	Birim Bedel
Satış Dağıtım Yönetim Sistemi		
* Fiyatlarımız SON KULLANICI'lar içindir. * Faturalama tarihindeki TCMB Döviz Satış kuru çevrim değeri olarak kullanılır. * KDV hariç bedellerdir. * Yemek, Ulaşım ve Konaklama bedeli Müşteri tarafından karşılanır. 2. Garanti ve Bakım * Yazılım ürünleri üç ay, donanımlar iki yıl garanti kapsamındadır. * Bakım antlaşmasının yıllık bedeli, toplam lisans bedelinin %15 'i dir. * Yazılımın yeni sürümleri bakım antlaşması kapsamında sağlanır. 3. Fiyatı Teklif Sırasında Belirlenecek Ürünler * COGNOS * ORACLE * PC ANYWHERE * X (MSS) Araçta Muhasebe Çanta Seti 4. Fiyat listemiz 2005 yılı için geçerlidir.		

MALZEME İHTİYAÇ FORMU

TARİH :/...../.....

MALZEME ADI	MİKTAR	TERMİN	ÖDEME ŞEKLİ	KALİTE	FİYAT	AÇIKLAMA

[illegible]

NDİRME RAPORU

SONUÇ

ONAYLI TEDARİKÇİ LİSTESİ

Sıra No	TEDARİKÇİLER	YETKİLİ KİŞİ	ADRES VE TELEFON	SAĞLANAN ÜRÜN VEYA HİZMET

ADAY TEDARİKÇİ LİSTESİ

Sıra No	TEDARİKÇİLER	YETKİLİ KİŞİ	ADRES VE TELEFON	SAĞLANAN ÜRÜN VEYA HİZMET

ÇIKARILMIŞ TEDARİKÇİ LİSTESİ

Sıra No	TEDARİKÇİLER	ÇIKARILMA SEBEBİ	ÇIKARILMA TARİHİ	SAĞLANAN ÜRÜN VEYA HİZMET
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				

İNSAN KAYNAKLARI SÜRECİ

Eleman Seçme

Eleman Talebinin Oluşması (İlanın Hazırlanması ve Onaylanması)

İlanın Yayınlanması

Başvuru Havuzunun Oluşması

Uzun Listenin Oluşturulması (X-FR.211)

1. Görüşmelerin Yapılması (X-FR.212)

Refrans Taraması Yapılacak Adayların Belirlenmesi

Referans Taramasının Yapılması

Kısa Listenin Oluşturulması

2. Görüşmelerin Yapılması ve İş Teklifinin Sunulması

Alınacak Elemene Karar Verilmesi

Elemanın Gerekli Evrakları Hazırlanması (X-FR.213)

İşe Başlatma (Deneme Süresi)

Yasal İşlemler

SSK İşe Giriş İşlemlerinin Yapılması

Bölge Çalışmaya Bidirimin Yapılması

Mali Müşavire Bordro Bilgilerinin Verilmesi

Banka Ödeme Listesine Alınması

Demirbaşların Zimmetlenmesi (X-FR.222)

Araç Teslimi Söz Konusuysa Kilometre

Takibinin Yapılması (X-FR.226)

X'e Hazırlık

Kartvizit Bastırılması

Elemanlarla Tanıştırma

X'in Tanıtılması

Birimlerin Tanıtımı

Destek Hizmetleri

Kurumsal İletişim

Satış

Profesyonel Hizmetler

Yazılım Geliştirme

Eğitim ve Danışmanlık Hizmetleri (Mindworks)

SD Kavramları Eğitimi'nin Verilmesi

Ürünlerin Tanıtılması

X Müşterilerinin Tanıtılması

Göreve Hazırlık

Teknik Ortamının Tanıtılması

Sahibi Olduğu Sürecin Tanıtılması

Kullanacağı Formların Anlatılması

Yetki ve Sorumluluklarının Anlatılması

Yöneticisi Denetiminde İş Yaptırılması

Uygunluk Onayı

Yöneticisinin Uygunluk Raporunun Sunumu (X-FR.216)

İlgili Birimlerin Uygunluk Raporunun Sunumu (X-FR.216)

Uygunluk Değerlendirme Toplantısı (Çalışan Komitesi)

Kararın Çalışana Sunumu (X-FR.216)

Çalışma

Personel'in Personel Yetkinlik Formuna Kaydedilmesi (X-FR.227)

İzin Kullanımı

Yıllık İzin Planını Sunma (X-FR.223)

İzin Kurulunun Yıllık İzin Planını Hazırlaması ve Onaylaması

Çalışan Gelişimi

Etkili İletişim Eğitiminin Verilmesi

Hedef Saptama ve İzleme Eğitimi

Ek Eğitim İhtiyaçları

Eğitim İhtiyacının Saptanması (X-FR.224, 228, 230)

Eğitimin Verilmesi (X-FR.220)

süre Sorumu kişiler

Genel Müdür

Birim Yöneticisi, Birim Yetkilisi

Genel Müdür, Çalışan Komitesi

Kurumsal İletişim Yetkilisi,

Birim Yöneticisi,

Birim Yetkilisi

Kurumsal İletişim Yetkilisi,

Birim Yöneticisi,

Birim Yetkilisi

Birim Yöneticisi, Birim Yetkilisi, Genel Müdür Yrd

Birim Yöneticisi, Birim Yetkilisi

Birim Yöneticisi, Birim Yetkilisi

Birim Yöneticisi, Birim Yetkilisi

Birim Yöneticisi, Birim Yetkilisi

Birim Yöneticisi, Birim Yetkilisi

Genel Müdür, Çalışan Komitesi

Çalışan

Birim Yöneticisi, Birim Yetkilisi

Muhasebe Yetkilisi

Muhasebe Yetkilisi

Muhasebe Yetkilisi

Muhasebe Yetkilisi

Muhasebe Yetkilisi, Genel Müdür

Çalışan, Muhasebe Yetkilisi, Çalışan Komitesi

Çalışan, MY

Birim Yöneticisi, Birim Yetkilisi

Kurumsal İletişim Yetkilisi

Birim Yöneticisi, Birim Yetkilisi

Kurumsal İletişim Yetkilisi

Birim Yöneticisi, Birim Yetkilisi

Muhasebe Yetkilisi

Kurumsal İletişim Yetkilisi

Satış Yetkilisi

Birim Yöneticisi

Birim Yöneticisi

Birim Yöneticisi

PH Birim Yöneticisi

PH Birim Yöneticisi

Kurumsal İletişim Yetkilisi

Birim Yöneticisi

Birim Yöneticisi

Kalite Temsilcisi

Kalite Temsilcisi

Birim Yöneticisi

Birim Yöneticisi

Genel Müdür, Çalışan Komitesi

Birim Yöneticisi

Çalışan Komitesi

Genel Müdür, Çalışan Komitesi

Birim Yöneticisi

Birim Yöneticisi

Birim Yöneticisi, Kalite Temsilcisi

Genel Müdür, Çalışan Komitesi

Çalışan

Genel Müdür, Çalışan Komitesi

Birim Yöneticisi

Eğitimci

Eğitimci

Birim Yöneticisi

Birim Yöneticisi, Genel Müdür, Çalışan

Eğitimci

Eğitim Sonucunun İzlenmesi
Performansın İzlenmesi
Çalışanın Görevinin Sonlanması
Çalışmayı Sonlandırma Kararının Alınması
Deneme Süresi İçinde Uygunsuzluk Kararı
İşten Ayrılma Tarihinin Tebliğ Edilmesi
İstifa
İstifa Dilekçesinin Alınması
Yasal Uygunluğun Denetlenmesi
İşten Çıkarma
İşten Çıkarma Gerekçesinin Kendisine Bildirilmesi
Sözleşme Bitimi
Sözleşmenin Yenilenmeyeceği Kararının Duyurulması
Emeklilik
Emeklilik Dilekçesinin Sunumu
İşini Devretmesi
Üzerindeki Çalışmaları Raporlaması
Yetki ve Sorumluluklarını Devir Esaslarının Belirlenmesi
Devir Esasları Doğrultusunda İşini Devretmesi
Yasal İşlemler
Ödeme Belgelerinin Hazırlanması
Maaş Bordrosu
Kıdem ve İhbar Tazminatı Bordrosu
Masraf Listesi
Ödemelerin Yapılması
İbranamenin İmzalanması (X-FR.233, 234, 235)
Çalışma Belgesinin Hazırlanması (X-FR.232)
SSK'ya işten Çıkış Bildiriminin Yapılması
Bölge Çalışma'ya işten Çıkış Bildiriminin Yapılması
Mali Müşavire Çıkış Bildiriminin Yapılması
Banka Ödeme Listesinden Çıkarılması
Ayrılma
Veda Partisi (Uzlaşmalı Ayrılma)
Parti Gününün Çalışanlara Duyurulması
Parti Hazırlıklarının Yapılması
Hediye Alınması
Partinin Yapılması
Yasal İşlemlerin Başlatılması (Uzlaşmasız Ayrılma)
Avukatı Bilgilendirme
Gerekli Evrakları Avukata İletme

Genel Müdür,Çalışan Komitesi
Birim Yöneticisi,Genel Müdür,Çalışan Komitesi
Birim Yöneticisi
Birim Yöneticisi
Birim Yöneticisi
Birim Yöneticisi
Çalışan
Çalışan,Birim Yöneticisi
Muhasebe Yetkilisi,Birim Yöneticisi
Çalışan Komitesi,Birim Yöneticisi,Genel Müdür
Birim Yöneticisi
Çalışan Komitesi,Birim Yöneticisi,Genel Müdür
Birim Yöneticisi
Çalışan Komitesi,Birim Yöneticisi,Genel Müdür
Çalışan,Birim Yöneticisi
Birim Yöneticisi,Çalışan
Çalışan
Birim Yöneticisi,Çalışan
Birim Yöneticisi,Çalışan
Muhasebe Yetkilisi
Muhasebe Yetkilisi
Muhasebe Yetkilisi
Muhasebe Yetkilisi
Çalışan,Birim Yöneticisi,Muhasebe Yetkilisi
Muhasebe Yetkilisi,Genel Müdür
Muhasebe Yetkilisi,Çalışan
Muhasebe Yetkilisi
Muhasebe Yetkilisi
Muhasebe Yetkilisi
Muhasebe Yetkilisi
Muhasebe Yetkilisi,Genel Müdür
Birim Yöneticisi
Kurumsal İletişim Yetkilisi
Kurumsal İletişim Yetkilisi
Kurumsal İletişim Yetkilisi
Kurumsal İletişim Yetkilisi
Kurumsal İletişim Yetkilisi
Birim Yöneticisi,Çalışan Komitesi,
Muhasebe Yetkilisi,Genel Müdür
Genel Müdür
Genel Müdür

EĞİTİM SÜRECİ

- Eğitim Talebinin Oluşması
- Eğitim talebinin onaylanması
- Eğitimin Planlanması
 - Hedef Kitle Belirleme
 - Eğitim İhtiyaçlarını Belirleme
 - Zaman Planını Oluşturma
 - Duyuru Ortamının ve Yönteminin Belirlenmesi
- İçerik Düzenleme ve Malzeme Hazırlama
- Eğitimin Duyurulması
 - Duyuruların Yapılması
 - Duyuruların İzlenmesi ve Talep Yaratma
- Eğitim Katılımcılarının Belirlenmesi
 - Katılımcıların bilgilerinin alınması (X-FR.312)
 - Katılımcı Listesinin Oluşturulması (X-FR.313-00)
- Eğitimin Yapılma Kararı
- Eğitimin Gerçekleştirilmesi
 - Eğitimin Yasal ve Mali Gereklere Tamamlanması
 - Eğitim Sözleşmesinin Yapılması
- (Personel için : X-FR.220; Kurum için:X-FR.318)
- Eğitim Bedelinin Tahsilatı
- Faturalama ve Faturaların İlgililere Verilmesi
- Eğitime Hazırlık
 - Eğitim Notlarının Çoğaltılması
 - Sınav Sorularının Çoğaltılması
 - Eğitim Değerlendirme Anketinin (X-FR.314-00) Çoğaltılması
 - Sertifikaların Hazırlanması (X-FR.315)
 - Eğitim Araç Gereçlerinin Hazırlanması
- Eğitimin Verilmesi
 - Ortam Hazırlığı
 - Katılımcı Tesbiti (X-FR.313-00)
 - Eğitim
- Eğitim Sonlandırma
 - Sınav
 - Sertifikaların Verilmesi
 - Eğitim Değerlendirme Anketi'nin Yapılması
- (Eğitim Ölçme) (X-FR.314-00)
- Ortamın Düzeltilmesi
- Eğitim Katılımcı Değerlendirme
 - Bireysel Değerlendirme Raporu (X-FR.316)
 - Kurumsal Değerlendirme Raporu (X-FR.317)
 - Değerlendirme Raporlarının Yollanması
- Eğitimin Değerlendirilmesi (X-FR.004)
- Eğitimin İptali
 - Başvurulara İptal Duyurusunun Yapılması
 - İptalin Değerlendirilmesi
- Eğitim İyileştirme Faaliyet Raporu (????)
- Eğitim Prosesi Performans Ölçümleme Raporu (X-FR.005)

SORUMLU KİŞİ

Eğitim Prosesi Sahibi

Eğitim Prosesi Sahibi,Eğitimci

Eğitimci

Eğitim Prosesi Sahibi

Eğitim Prosesi Sahibi

Eğitim Prosesi Sahibi

Eğitim Prosesi Sahibi,Muhasebe Prosesi Sahibi

Muhasebe Prosesi Sahibi,Eğitim Prosesi Sahibi

Eğitim Prosesi Sahibi

Eğitim Prosesi Sahibi

Ofis Bakım Sorumlusu

Eğitimci

Eğitimci

Eğitim Prosesi Sahibi

Eğitimci

Eğitimci

Ofis Bakım Sorumlusu

Eğitimci,Eğitim Prosesi Sahibi

Eğitim Prosesi Sahibi

Eğitim Prosesi Sahibi,Eğitimci,Muhasebe Prosesi Sahibi

SÜRE

DANIŞMANLIK SÜRECİ

- 1 IK Danışmanlık Süreci
- 2 Performans Ölçüm Kriterlerinin Belirlenmesi
- 3 Mevcut Durumun İncelenmesi
- 4 Mevzuata Uygunluk
- 5 Özel Yönetmelik ve Talimatlar
- 6 İşe Alım
- 7 Ücret Politikaları
- 8 Performans Yönetimi
- 9 Ödül ve Terfi Yönetimi
- 10 Çalışan Gelişimi
- 11 Kurumsal ve Bireysel Hedeflerin Yönetimi
- 12 Eğitimler
- 13 Çalışan Memnuniyeti
- 14 Mevcut Belgeler
- 15 İş akışı
- 16 Bilgi Akışı
- 17 Belge Arşivleme Yöntemi
- 18 Mevcut Durum ve Sorunlar Raporu
- 19 Hedeflenen Durumun Belirlenmesi
- 20 Hedef Belirleme Toplantısı
- 21 Hedeflenen Durum Ve Yapılacak İşler Raporu
- 22 Rapor Onayı
- 23 Değişikliklerin Yapılması
- 24 Altyapı Değişiklikleri
- 25 Yeni Akışın Belirlenmesi
- 26 Yeni Belgelerin Tasarlanması
- 27 Yeni Elemanların İşe Alınması
- 28 İK Elemanın İş Başında Eğitilmesi ve Yetiştirilmesi
- 29 Etkinlik Analizi
- 30 Değişiklik Sonuçlarının Ölçülmesi ve İzlenmesi
- 31 Düzeltici ve Önleyici Düzenlemelerin Belirlenmesi

- 1 **Hedef Kitleye Yönelik Özel Toplantı/Aktivite**
- 2 **Toplantı/Aktivite Kararı/Talebi**
- 3 Toplantı/Aktivitenin amacının belirlenmesi
- 4 Amaca Yönelik Konseptin Oluşturulması
- 5 Toplantı/Aktivitenin Yan Yararlarının Belirlenmesi
- 6 Performans Kriterlerinin belirlenmesi
- 7 Yapılacak İşlerin Belirlenmesi
- 8 Kaynakların Belirlenmesi
- 9 Görev Dağılımının Yapılması
- 10 Paylaşım Yöntemine Karar Verilmesi
- 11 **Toplantı/Aktivite Öncesi Hazırlıklar**
- 12 Toplantı/Aktivite Yeri
- 13 Toplantı Yerinin Belirlenmesi
- 14 İkramların Belirlenmesi (Yiyecek/İçecek)
- 15 Davetliler/Katılımcılar
- 16 Davet Edilecek Kişilerin belirlenmesi
- 17 Davet mektubunun hazırlanması
- 18 Katılımcıların Kesinleştirilmesi
- 19 Katılımcılara Yaka Kartı/İsim Tabelasının Hazırlanması
- 20 Sponsorlar
- 21 Sponsor Firma Arama
- 22 Sponsorluğa Davet Mektubu ve Dosyanın Hazırlanması
- 23 Sponsorların ve Ürünlerin Kesinleştirilmesi
- 24 Sponsorlardan ürün temini
- 25 Verilecek Hediyeler (Hediye Satın Alma)
- 26 Hediyein Belirlenmesi
- 27 Hediyein Satın Alınması
- 28 Hediyeleri Taşıyabilmeleri İçin Torba/Vb. Belirlenmesi
- 29 Medya
- 30 Medya Listesinin oluşturulması
- 31 Basın duyurusunun hazırlanması
- 32 Duyurunun Dağıtılması
- 33 Sunum
- 34 Sunum İçeriğinin Belirlenmesi
- 35 Sunumun Katılımcılara Dağıtılacak Özetinin Hazırlanması
- 36 Dosyanın Hazırlanması
- 37 **Toplantı/Aktivitenin Yapılması**
- 38 **Toplantı/Aktivitenin Değerlendirilmesi**
- 39 Görevlilerin İzlenimlerini Paylaşması
- 40 Toplantı/Aktivitenin Performansının Ölçülmesi
- 41 Toplantı/Aktivite Sonuçlarının Paylaşılması
- 42 İnternet Ortamında
- 43 Öğle Yemeğinde Paylaşım
- 44 Etkinlik Sonuç Raporunun Hazırlanması
- 45 Medya
- 46 Basın duyurusunun hazırlanması
- 47 Duyurunun Dağıtılması
- 48 **Toplantı/Aktivite Sonuçlarının İzlenmesi**
- 49 Hedef Kitlenin Tepkilerinin Ölçülmesi
- 50 Medyanın Tepkilerinin Ölçülmesi
- 51 **Toplantı/Aktivitenin Tekrar Yapılıp Yapılmayacağına Karar Verilmesi**

SATIŞ SÜRECİ

1 Satış Süreci

2 **Satış Talebinin Alınması**

3 Satış Talebinin Oluşması

4 **Müşteriye Bilgi Verilmesi**

5 Broşür Gönderilmesi

6 Müşteri Programına Kayıt

7 Toplantı Yapılması

8 **Demo Yapılması**

9 Demo Talimatına Uygun Sunum Gerçekleştirilmesi

10 **Teklif Hazırlanması**

11 Donanım Talebi

12 Ön Teklif Hazırlanması (X-FR.605)

13 Teklif Hazırlanması (X-FR.606)

14 KOBİ'ler için Proforma Fatura

15 **Sözleşme Yapılması (X-FR.607)**

16 Satış Bilgi Formu'nun Doldurulması

17 Müşteri Dosyasının Oluşturulması

18 **Yazılım Ve Donanım Hazırlığı**

19 Kurulum Süreci'nin Başlatılması

20 Analiz Toplantısı

21 **Satışın Kapatılması**

22 Kurulumun Takip Edilmesi

23 Fatura Takibinin Yapılması

24 **Geri Bildirim Alınması**

25 Telefonla Durum Takibi (X-FR.012)

26 Periyodik Geri Bildirim Alınması

SORUMLU KİŞİ

Satış Yetkilisi

Satış Yetkilisi

Satış Yetkilisi

Satış Yetkilisi,Uygulama Danışmanı

Satış Yetkilisi

Satış Yetkilisi,Muhasebe Yetkilisi

Satış Yetkilisi

Satış Yetkilisi

Uygulama Danışmanı,Muhasebe Yetkilisi

Satış Yetkilisi,Uygulama Danışmanı,

Genel Müdür Yardımcısı

Satış Yetkilisi

Satış Yetkilisi

Muhasebe Yetkilisi

Kalite Yönetim Temsilcisi,Satış Yetkilisi

Kalite Yönetim Temsilcisi

Kalite Yönetim Temsilcisi,Satış Yetkilisi

UYGUNSUZ ÜRÜN/HİZMET KONTROL PROSEDÜRÜ

1 AMAÇ

Bu prosedürün amacı, ürünlerimizde ortaya çıkan uygunsuzluk durumlarını ele almaktır.

2 SORUMLULUK

Bu prosedürün uygulanmasından ilgili süreç sahipleri sorumludur.

3 AÇIKLAMA

Müşteri talebini karşılamayan ürün veya hizmet uygunsuz ürün olarak değerlendirilmektedir. Uygunsuz ürün test veya kullanım aşamalarında ortaya çıkar. Oluşabilecek uygunsuzluk durumları ile uygunsuz ürün veya hizmetle karşılaşılması durumlarında uygulanacak adımlar aşağıda belirtilmiştir.

4 UYGULAMA

4.1 UYGUNSUZ YAZILIM ÜRÜN KONTROLÜ

Yazılım ürünlerindeki uygunsuzluk durumları test veya kullanım sırasında ortaya çıkabilir.

Test Veya Kullanım Sırasında Ortaya Çıkabilecek Uygunsuzluklar :

- Uygunsuz Tasarım : Analize uygun olmayan veya programlanması olanaksız tasarım yapılması.
- Uygunsuz Kod : Tasarıma (ya da standartlara) uygun olmayan kodlama veya hatalı program yapılması.
- Kullanım Dışı Ürün :Yasal veya talebin ortadan kalkması nedeniyle kullanılmayan ürünler.

Uygunsuz yazılım ürünü ortaya çıkması durumunda aşağıdaki işlemler gerçekleştirilmektedir:

- Yeniden İşleme : Uygunsuzluk yazılım geliştirme uzmanı tarafından analiz edilerek düzeltilir. Kaynak kod üzerinde yapılan değişiklikler isim ve tarih yazılarak kayıt edilir. Gerekirse tasarım değiştirilir. Yeniden işleme sonrası Test Süreci gibi doğrulama adımları gerçekleştirilir.
- Olduğu Gibi Kullanım : Uygunsuz ürünün müşteri tarafından olduğu gibi kullanımının kabulü durumudur. Bu durumda "Şartlı Kabul" işlemi yerine getirilir. Personel ve zaman azlığı gibi kaynak yetersizlikleri nedeniyle uygunsuzluk istenen sürede düzeltileniyorsa ve müşteri uygunsuzluğun giderilmesi kaydıyla bu şekilde kullanmayı talep etmişse ürün müşteri tarafından olduğu gibi kabul edilir. Bu tür ürünler şartlı kabul edilmiş ürünler olarak değerlendirilir. Üründen sorumlu birim yöneticisi ve/veya genel müdür tarafından onaylanarak teslim edilir. "Servis Formu (X-FR.335)" üzerindeki şartlı kabul alanı doldurularak müşteriden de onay alınır.
- Modül/yazılım iptali : Herhangi bir modül veya yazılımın kullanılmıyor olması ya da yasal zorunluluklar nedenleriyle kullanımının iptali durumuna karar verilebilir. Bu durumda mevcut müşterilerde kullanılmadığı durumu kesinleştirilir. Profesyonel Hizmetler Birimi talep olamayacağı konusunda öngöründe bulunur. Yazılım Geliştirme Uzmanları yazılım veya modülün iptalinin teknik olarak sakıncasının bulunup bulunmadığını belirler. Sonuçlar toplantı tutanağı ile kayıt altına alınır. İptal kararını Genel Müdür toplantıda kararı onaylar. Onay alındıktan sonra modül veya yazılım iptal edilir ve XSource altında "İptal Edilenler" adlı klasöre taşınır.

4.2 UYGUNSUZ ÇANTA SETİ VE MOBİL SATIŞ ÜRÜNÜ KONTROLÜ

Çanta setleri X adı altında satılmakta olup, tedarikçiler tarafından üretilmektedir. Ürünle ilgili uygunsuzluklar test sırasında veya kullanımda ortaya çıkar. Çanta setinin uygunsuzluğu ürünün girdi şartnamesine uygun olmama durumudur. Tedarikçiden gelip depoya alınan çanta setleri müşteriye teslim edilmeden önce Uygulama Danışmanları ve/veya Teknik Danışman tarafından test edilir. Uygunsuzluğun ortaya çıkması durumunda öncelikle tedarikçiyle telefonla bağlantıya geçilir, sonuç alınamaması durumunda "Arıza Takip Formu (X-FR.338)" ve "Ürün Teslim Formu" (X-FR.341) kullanılarak bakıma gönderilir. Donanımlarla ilgili kurumumuz içinde herhangi bir müdahale yapılmamaktadır.

Mobil satış ürünü olarak satılan El bilgisayarı ve creadle'lar tedarikçiler tarafından üretilmektedir. Ürünle ilgili uygunsuzluklar test veya kullanım sırasında ortaya çıkar. Mobil satış ürünlerinin uygunsuzluğu ürün girdi şartnamesine uygun olmama durumudur. Tedarikçiden gelip depoya alınan el bilgisayarları müşteriye teslim edilmeden önce Uygulama Danışmanları ve/veya Teknik Danışman tarafından test edilir. Uygunsuzluğun ortaya çıkması durumunda öncelikle tedarikçiyle telefonla bağlantıya geçilir, sonuç alınamaması durumunda "Arıza Takip Formu"(X-FR.338) ve "Ürün Teslim Formu" (X-FR.341) kullanılarak bakıma gönderilir. Donanımlarla ilgili kurumumuz içinde herhangi bir müdahale yapılmamaktadır.

Uygunsuz çanta seti ve mobil satış ürünü ortaya çıkması durumunda aşağıdaki işlemler gerçekleştirilir:

- İade : Hatalı çanta seti veya mobil satış ürünü olduğu durumlarda ürünler tedarikçiye gönderilir.
- Olduğu Gibi Kullanım : Şartlı kabul söz konusuysa ve sadece donanım teslim ediliyorsa "Ürün Teslim Formu" (X-FR.341), yazılımla birlikte teslimat yapılıyorsa "Servis Formu" (X-FR.335) üzerindeki alana şartlı kabul açıklamaları yapılarak ve üründen sorumlu birim yöneticisi ve/veya genel müdür tarafından onaylanarak teslim edilir.

4.3 UYGUNSUZ EĞİTİM HİZMET KONTROLÜ

Eğitimin uygunsuzluğu sonuçların genel ve detaylı olarak değerlendirilmesiyle ortaya çıkar. Eğitimin uygunsuzluğu, eğitimi veren kişinin, eğitim ortamının, eğitim konularının ve/veya süresinin uygunsuzluğu durumlarıyla oluşabilir. Sonuçlar üzerinden düzeltici ve önleyici faaliyetler geliştirilir.

Uygunsuz eğitim hizmetinin ortaya çıkması durumunda eğitimin tekrarı yapılır.

4.4 UYGUNSUZ SATIŞ SONRASI DESTEK HİZMET KONTROLÜ

Satış sonrası desteğin uygunsuzluğu telefonla ve/veya yerinde destek sırasında ortaya çıkar.

Uygunsuzluk durumları müşteri memnuniyet anketleri ve veri analizleriyle belirlenir. Değerlendirmeler sonucunda düzeltici ve önleyici faaliyetler geliştirilir. Satış sonrası destek hizmetiyle ilgili uygunsuzluklar müşterilere geri dönüşün yapılmaması veya zamanında dönülmemesi ile hatalı ya da eksik bilgi verilmesi durumlarıdır.

Uygunsuz satış sonrası destek hizmetinin ortaya çıkması durumunda uygunsuzluk düzeltilir ve hizmet tekrar edilir.

5 İLGİLİ DOKÜMANLAR

Arıza Takip Formu X-FR.338
Ürün Teslim Formu X-FR.341
Müşteri Memnuniyet Anketi X-FR.590
Eğitim Değerlendirme Anketi X-FR.314
Eğitim Katılımcı Değerlendirme Formu X-FR.316
Kurumsal Eğitim Değerlendirme Raporu X-FR.317
Eğitim Etkinlik Analizi X-FR.319
Eğitim Etkinlik Analizi X-FR.320
Servis Formu X-FR.335

DOKÜMANLARIN KONTROLÜ PROSEDÜRÜ

1 AMAÇ

Bu prosedürün amacı, Kalite Yönetim Sistemi doküman ve verilerinin tümünün hazırlanması, onaylanması, yayınlanması, dağıtımı, revizyonları ve saklanması ile ilgili faaliyetlerin düzenlenmesini ve kontrolünü sağlamaktır.

2 SORUMLULUK

- Kalite Yönetim Temsilcisi :**

Tüm Kalite Yönetim Sistemi dokümanlarının oluşturulması için birimler arası koordinasyonun sağlanmasından, prosedürlerin ve süreç dokümanlarının hazırlanmasından ve Kalite El Kitabı, Organizasyon El Kitabı, süreç dokümanları, prosedürler, destek dokümanlar ve talimatların sağlıklı bir şekilde yayınlanmasından, dağıtımından, revizyonların yapılmasından ve saklanmasından sorumludur. Bu amaçla Kalite Yönetim Temsilcisi bu prosedürün sistem içinde tüm fonksiyonlarıyla her zaman uygulanmasından sorumludur.

- Genel Müdür :**

Kalite El Kitabı, Organizasyon El Kitabı ve diğer tüm dokümantasyonu onaylamaktan sorumludur.

- Süreç Sahipleri :**

Süreç sahipleri, sorumluluğunda bulunan süreçlerle ilgili dokümantasyonun, prosedürlerin ve prosedür dışındaki diğer tip dokümanların Kalite Yönetim Temsilcisi ile koordinasyon halinde hazırlanmasını sağlamaktan, güncelleştirmekten, birimlerini ilgilendiren dokümanların değiştirilmesi halinde birimlerinde çalışan tüm çalışanların değişiklikler hakkında bilgilendirilmesinden, güncelleştirilen güncelleme nedeninin, içeriğinin kendileri ile ilgisinin anlaşılmasından sorumludur.

3 AÇIKLAMA

Kalite Yönetim Sistemi kapsamında yer alan tüm dokümanların hazırlık, değişiklik, sisteme dahil edilme, onay, dağıtım, muhafaza ve imhasına ilişkin adımlar aşağıda belirtilmiştir.

4 UYGULAMA

- Doküman :**

Uygulama öncesi bilgi sağlayan ve çalışmak için gerekli verileri içeren yazılı biçimlerin tümüdür. Kayıtlar da özel bir dokümandır.

- Kalite El Kitabı :**

Firmanın Kalite Yönetim Sistemini ve işlerin nasıl yapıldığını genel olarak tarif eden; süreçler arası ilişkiyi veren ve gösteren, sistemin kapsamını belirten faaliyetleri referans gösteren en üst düzey sistem dokümanıdır.

- Süreç Dokümanı :**

Girdilerin çıktılara dönüşmesi için kaynakları kullanan kontrol altındaki faaliyet dizileridir. Süreçlerin süreç akışı ve ölçüm kontrol tablosu vb. bilgileri içeren dokümanlardır. Zorunlu olmamakla birlikte Kalite Sisteminin kuruluşumuzda daha sağlıklı anlaşılabilmesi ve uygulanabilmesi için gerek duyulmuştur.

- Prosedür :**

İşin aşamalarını tanımlarken, nasıl yapılacağını, ilgili sorumluları, tutulacak kayıtları ve bilgi akışını tanımlayan, ilgili çalışanlar için bağlayıcı dokümandır. Standardın dokümantasyonunu zorunlu tuttuğu maddelerden, Kayıtların Kontrolü, Dokümanların Kontrolü Prosedürleri dokümanite edilmiş olup, Uygunsuz Ürün/Hizmet Kontrolü Prosedürü hem dokümanite edilmiş hem de süreç kapsamında ele alınmıştır. Düzeltici Ve Önleyici Faaliyet Prosedürleri de süreçler kapsamında ele alınmıştır. Bunların dışında sorumlu ve aşamaların ayrıntılı olarak belirlenmesi amacıyla Eğitim Prosedürü (X-PR.311), Satış (X-PR.600) ve Satış Sonrası Destek Prosedürleri (X-PR.331) de hazırlanmıştır.

- Talimat :**

Prosedürlerde ve süreçlerde adı geçen faaliyetlerden bir veya basit birkaçının nasıl yapılacağını tüm ayrıntılarıyla anlatan dokümandır.

- Proje Planı :**

Prosedür veya sürece ait faaliyet aşamalarının detaylı şekilde anlatıldığı planlardır.

DOKÜMANLARIN KONTROLÜ PROSEDÜRÜ

- **Destek Doküman :**

Yukarıda anlatılan dokümanların dışında kalan, firma içinde oluşturulabildiği gibi firma dışından gelerek kalite sistemi içine dahil edilen çalışmalarımız ile ilgili bilgi edinmek, edinilen bilgileri sistematik bir biçimde kaydetmek veya referans olarak kullanmak amacıyla kullanılan veri ve dokümanlardır. Dış Kaynaklı dokümanlar..v.b. destek doküman olarak tanımlanmaktadır.

- **Kalite Kaydı :**

Müşteri isteklerine uygunluğun sağlandığı ve Kalite Sisteminin etkin bir şekilde uygulandığını kanıtlamak üzere tutulan, sistemin işleyişi sonucu ortaya çıkan kayıtlardır (Tüm dolu formlar ve raporlar ile firma dışından gelen ve kalite ile ilgili olan her türlü rapor, sertifika ve yazılar).

- **Ortak**

Kalite Yönetim Sistemi içerisinde yer alan güncel dokümanların bulunduğu dizindir.

4.1 KALİTE SİSTEM DOKÜMANLARI

- Kalite Yönetim Sistemi içerisinde yer alan doküman türleri ve bunlara ilişkin kodlar ORTAK altında tutulur. Doküman türleri Genel Müdür, Genel Müdür Yardımcısı veya Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından tanımlanır ve güncel halde tutulur.
- Kalite Yönetim Sistem Dokümantasyonu içinde;
 - Prosedürler
 - Süreç Dokümanları
 - Talimatlar (Şartnameler dahil)
 - Formlar (Listeler, tablolar, ibraname, sözleşme, teklif, mektuplar, belgeler dahil) (Destek dokümanlar)
 - Proje Planları yer almaktadır.

4.2 DOKÜMANLARIN HAZIRLANMASI

- Kalite sistem dokümanlarından Kalite El Kitabı, prosedür, süreç, talimat ve destek dokümanlar ve ölçüm kontrol tabloları kendi formlarına yazılarak hazırlanır.
- Prosedürler
 - Amaç
 - Sorumluluk
 - Açıklama
 - Uygulama
 - İlgili Dokümanlar

ana başlıklarından oluşur. İhtiyaca göre uygun olan başlıklar seçilir veya ilave edilir.

- Süreç Dokümanları
 - Süreç Akış Diyagramı
 - Ölçüm / Kontrol Tablosu

nüshalarını içerir. İhtiyaca göre uygun olan başlıklar seçilerek oluşturulur.

- Talimatlar
 - Amaç
 - Uygulama

ana başlıklarından oluşur. İhtiyaca göre uygun olan başlıklar seçilerek veya ilave edilerek talimatlar oluşturulur.

- Firmamız içinde oluşturulan Destek Dokümanlar;
 - Form Adı, Kodu, Revizyon Numarası
 - Hazırlanmış Tarihi
 - Hazırlayan
 - Onaylayan
 - Sayfa Numarası
 - Dokümanın Saklandığı Dosya Adı

bulunmak şartı ile standart formda, tek yazım tür ve şekline göre oluşturulur. Dış Kaynaklı dokümanlar ayrıca Dış Kaynaklı Doküman Listesinde belirtilmektedir.

- Formlar dahil tüm dokümanlarda birer alt ve üst başlık bulunur. Üst başlıkta X Logosu ve Comic Sans-MS yazı tipiyle doküman adı yazılır. Alt başlıkta Arial yazı tipiyle;
 - Form Adı, Kodu, Revizyon Numarası
 - Hazırlanmış Tarihi
 - Hazırlayan
 - Onaylayan
 - Sayfa Numarası
 - Dokümanın Saklandığı Dosya Adı
- Sisteme ilk kez girecek dokümanların revizyon numaraları "00" dır. Belirlenen kod numarasından sonra (-00) şeklinde belirtilir. Her bir revizyondan sonra hazırlanmış tarihi değiştirilir. Firmamız dışından gelen destek dokümanlar (isme gelen dergiler

DOKÜMANLARIN KONTROLÜ PROSEDÜRÜ

vb. hariç), Dış Kaynaklı Doküman Listesinde belirtilmiştir. Standartların güncellikleri, Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından TSE ve ilgili Standart Kuruluşları ile irtibata geçerek izlenir. İlgili yasa ve mevzuatların güncelliğini, Birim Yöneticileri izler ve duyurur.

4.3 DOKÜMAN DEĞİŞİKLİK TALEBİ

- Kalite Sistemi dokümanında değişiklik önerisini yapan kişi, yapılacak değişikliğin detaylarını Doküman Revizyon Talep Formu ile Kalite Yönetim Temsilcisine iletir. Değişiklik isteği Birim Yöneticisine onaylatmak kaydıyla herkes tarafından yapılabilir. Tüm revizyonlar, Master Liste ile Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından izlenir. KEK'in revizyonları, ayrı bir liste ile izlenir.

Çapraz Referans Listede prosedür ve talimatların ait oldukları standart maddeleri ayrıca belirtilmiştir.

Kalite El Kitabı'nın güncellenmesinin ne şekilde olacağı Kalite El Kitabı'nda anlatılmaktadır.

4.4. DOKÜMANLARIN KALİTE YÖNETİM SİSTEMİNE DAHİL EDİLMEK ÜZERE İNCELENMESİ, DEĞİŞİKLİKLERİN YAPILMASI VE KALİTE SİSTEMİNE DAHİL EDİLMESİ

- Hazırlanan dokümanlar elektronik formatta ise bilgisayar ağı üzerinden, değilse yazılı doküman olarak Kalite Yönetim Temsilcisi'ne iletilir. Doküman, Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından Doküman Kodlama Talimatı'na göre kodlanır.
- Kalite Yönetim sistemine ilk olarak dahil edilecek olan veya daha önce sistemde bulunup değiştirilecek olan dokümanlar aşağıda anlatıldığı şekilde incelenir ve değerlendirilir:
 - Doküman bir başka birimi etkilemiyor ise Kalite Yönetim Sistemine dahil edilir.
 - Doküman bir başka birimi etkiliyor ise Kalite Yönetim Temsilcisi değerlendirme yapılması için ilgili birimlerin yetkili kişileri ile görüşür ya da gerekiyorsa bir toplantı yapar. İlgili yetkili onayı alınır ve buradan çıkan karara göre yeni doküman orijinal hali ile veya karar verilen değişiklikleri gerçekleştirdikten sonra doküman Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından Kalite Yönetim Sistemi'ne dahil edilir.
- Dokümanlar Kalite Yönetim Sistemine dahil edilirken eski revizyon numarası bir artırılır hazırlandığı tarih, ortak dizine aktarıldığı tarih olarak değiştirilir.

4.5 DOKÜMANLARIN ONAYLANMASI

- Tüm dokümanlar onaylanmaları için hard-copy olarak oluşturulup imzalandıktan sonra Ortak dizinine aktarılır. Onaylanmamış hiçbir doküman Ortak'da bulunmaz. Basılı ve imzalanarak onaylanmış tüm dokümanlar orijinal şekliyle Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından muhafaza edilir. Dokümanlar talep eden birimlere e-mail yoluyla dağıtılır.
- Prosedürler, süreç dokümanları, talimatlar, destek dokümanlar, Organizasyon El Kitabı ve Kalite El Kitabı Genel Müdür tarafından imzalanarak onaylanırlar.
- Dokümanı hazırlayan ve onaylayanların isimleri doküman üzerinde ilgili yerlere yazılır. Dokümanları hazırlayanlar süreç sahipleridir.

4.6 DOKÜMANLARIN ÇOĞALTILMASI VE DAĞITIMI

- Yayınlanmadan önce, e-mail yoluyla ilgili çalışana duyurulan doküman, hazırlayan ve/veya uygulayan birim çalışanları tarafından kontrol edilirler.
- Dokümanlar e-mail yoluyla dağıtılır. Kalite El Kitabı sonunda dağıtılan dokümanın hangi birim ve kişiye dağıtılması gerektiği konusunda bir liste yer almaktadır.

4.7 DOKÜMANLARIN MUHAFAZA VE İMHASI

- Kalite sistem dokümanlarının hard-copy orijinalleri (dış kaynaklı dokümanlar hariç) Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından muhafaza edilir. Ayrıca, Ortak dizini altında tüm kalite sistem dokümanlarına tüm birimlerce salt okunur olarak erişilebilir.
- Dış Kaynaklı Dokümanlar kendi bölümlerinde muhafaza edilirler. Kalite kayıtları birimlerce belirlenen düzende muhafaza edilirler.
- Değişikliğe uğramış kalite sistem dokümanlarının tümü (orijinal olanlar) "İPTAL" ibaresiyle, Yürürlükten Kalkan Dokümanlar dosyasında muhafaza edilir.
- Elektronik ortamda bulunan dokümanlar, dokümanın ait olduğu birimce belirli sürelerde kopyasının alınması ve saklanması suretiyle muhafaza edilir. Yürürlükten kalkanlar ortakta "ESKİKALITE" adlı klasöre atılır. Yürürlükten kaldırma işlemi Kalite

DOKÜMANLARIN KONTROLÜ PROSEDÜRÜ

Yönetim Temsilcisi kontrolünde ve sorumluluğundadır. Ayrıca tüm bilgisayarlardaki virüs tarama programları vasıtası ile bilgilerin güvenliği sağlanır. Bkz. Kalite Kayıtlarının Kontrolü Prosedürü (X-PR.003)

4.8 DOKÜMANLARIN İZLENMESİ

- Dokümanların izlenmesini Kalite Yönetim Temsilcisi gerçekleştirir. Dokümanlar yeni revizyonları yayınlanıncaya kadar geçerlidirler ve daha önceden belirlenmiş olan yerlerinde bulundurulurlar.
- Kalite sistemindeki dokümanların ve kayıtların saklama süreleri, yerleri ve ne şekilde imha edilecekleri Kalite Kayıtlarının Kontrolü Prosedüründe anlatılmıştır.
- Değişiklikleri izlemek ve eski bilgileri muhafaza etmek amacı ile dokümanlara ait Master Liste ile Revizyon Talep Formları dokümanın yayınından iki yıl sonrasına kadar Kalite Yönetim Temsilcisi'nce saklanır ve daha sonra imha edilir.
- Kalite Yönetim Sistemi içindeki tüm dokümanlar yılda iki kez gözden geçirilir ve Yönetim Gözden Geçirme Toplantısı'nda görüşülür.
- Dış kaynaklı dokümanların izlenmesi birim yöneticileri tarafından gerçekleştirilir.

5 İLGİLİ DOKÜMANLAR

Revizyon Talep Formu (X-FR.007)
Master Liste (X-FR.008)
Doküman Kodlama Talimatı (X-TA.011)
Kalite Kayıtları Listesi (X-FR.001)
Doküman Dağıtım Listesi
Yürürlükten Kalkan Dokümanlar Dosyası
Dış Kaynaklı Doküman Listesi (X-FR.006)
Çapraz Referans Liste (X-FR.010)

KAYITLARIN KONTROLÜ PROSEDÜRÜ

1 AMAÇ

Bu prosedürün amacı mevcut kalite sistemi içindeki kalite kayıtlarının tanımlanması, oluşturulması, dosyalanması, saklanması ve imhası ile ilgili faaliyetleri düzenlemektir.

2 SORUMLULAR

Bu prosedürün yürütülmesinden Kalite Yönetim Temsilcisi, yedekleme işlemlerinden ise Teknik Danışman sorumludur.

3 AÇIKLAMA

Kalite kayıtlarının oluşturulması, dosyalanması, muhafaza edilmesi ve imhası ile ilgili yürütülecek adımlar uygulama adımında belirtilmiş olup, prosedüre ilişkin tanımlar aşağıda yer almaktadır.

4 UYGULAMA

Kalite Kaydı:

Müşteri isteklerine uygunluğun sağlandığı ve kalite sisteminin etkin bir şekilde uygulandığını kanıtlamak üzere tutulan, sistemin işleyişi sonucu ortaya çıkan kayıtlardır (tüm form ve raporlar ile firma dışından gelen ve kalite ile ilgili olan her türlü rapor, sertifika ve yazılar).

Dosyalama Süresi:

Bir kalite kaydının hazırlandığı ve/veya gönderildiği bölümde dosyada tutulma süresidir.

Arsiv Süresi:

Bir kalite kaydının dosyalama süresinden sonra arşivde tutulduğu süredir. Bu süre dosyalama süresi bittikten sonra başlar ve imha edilme süresine kadar devam eder.

4.1 KALİTE KAYITLARI

4.1.1 Kalite Yönetim Sistemi içinde yer alan tüm faaliyetler dokümanite edilmiş süreç akışları, prosedürler ve talimatlara göre gerçekleştirilmektedir. Kalite kayıtları, faaliyetlerin yapıldığının bir kanıtı olarak ve gerekli bilgilerin toplanması amacıyla kullanılır.

4.1.2 Başlıca Kalite Kayıtları;

- Yönetimin Gözden Geçirme kayıtları
- Şirket içi tetkik kayıtları
- Düzeltici - Önleyici faaliyetlerle ilgili kayıtlar
- Eğitim kayıtları
- Tedarikçi Değerlendirmeleri
- Uygunsuzluk kayıtları
- Risk Tablosu
- Dokümanların Kontrolü kayıtları
- Müşteri Memnuniyet kayıtları
- Veri Analiz Raporları
- Müşterinin Malı ile ilgili kayıtlar
- Test ve ürün doğrulamaya ilişkin kayıtlar
- Yazılım Geliştirme kayıtları
- Satış Ve Pazarlama kayıtları
- Satınalma kayıtları
- Satış Sonrası Destek kayıtları
- Teslimat ile ilgili kayıtlar
- Müşteri Odaklılık kayıtları
- İnsan Kaynakları ile ilgili kayıtlar

Ayrıca kaliteyi ilgilendiren konulardaki toplantı raporları, firma dışından gelen resim, akışlar, kataloglar, şartname, yazı, sertifika, rapor, şikayet yazıları da kalite kayıtları arasındadır.

4.1.3 Kalite kayıtları, uygun görüldüğünde müşteri ve/veya temsilcisinin değerlendirmesine sunulabilir.

4.2 KALİTE KAYITLARININ TANIMLANMASI

4.2.1 Kalite Kayıtları, Kalite Kayıtları Listesi'ne form numarası ile kaydedilerek tanımlanır.

4.2.2 Kalite Kayıtları Listesi her yıl gözden geçirilerek gerekli görülen değişiklikler yapılır.

4.3 KALİTE KAYITLARININ OLUŞTURULMASI

4.3.1 Kalite Kayıtları Listesi'nde yer alan kalite kayıtlarının hangi faaliyet sırasında veya sonucunda oluşturulacağı, kalite prosedür, süreç, talimat, proje planları ve destek dokümanlarda belirtilmektedir.

4.4 KALİTE KAYITLARININ SAKLANMASI

Form: X-PR.003-01

Hazırlanıldığı Tarih:

Hazırlayan:

Onaylayan:

Sayfa: 1/2

Dosya Adı: X-PR.003-01.doc

KAYITLARIN KONTROLÜ PROSEDÜRÜ

- 4.4.1** Kalite kayıtları saklama süreleri ve yerleri ilgili Birim Yöneticisi tarafından belirlenir ve Kalite Kayıtları Listesi'ne kaydedilmesi sağlanır.
- 4.4.2** Uygulama sonucu ortaya çıkan kalite kayıtları, uygulama yerinde Kalite Kayıtları Listesi'nde belirtilmiş olan yerlerde belirtilen süre kadar muhafaza edilir.
- 4.4.3** Kalite kayıtları elektronik ortamda ve/veya ilgili birimlerdeki dolaplarda kolay erişim sağlayabilecek şekilde saklanır.
- 4.4.4** Kullanım yerinde saklama süresi bitmiş kalite kayıtları arşivlemeye hazır hale getirilerek Kalite Yönetim Temsilcisi'ne bildirilir.
- 4.4.5** Arşivlemeye hazır hale gelen kalite kayıtlarının birimlerden alınarak arşive götürülüp yerleştirilmesi Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından sağlanır.
- 4.4.6** Arşivdeki kalite kayıtları Kalite Kayıtları Listesi'nde tanımlanan süreler için arşivde Kalite Yönetim Temsilcisi gözetiminde saklanır. Kalite kayıtları sözleşmede belirtilmesi halinde müşterinin istediği süre kadar saklanır.
- 4.4.7** Elektronik ortamda oluşturulan kalite kayıtları Teknik Danışman tarafından belirli periyotlarla Yedekleme Talimatı'na uygun olarak yedeklenir. Yedeklenen kayıtlar ilgili kartuşlarda yedek alınan tarih itibarıyla muhafaza edilir.
- 4.4.8** Tüm bilgisayarlar, Internet üzerinden sürekli otomatik olarak güncellenen bir antivirüs sistemi ile virüslere karşı korunurlar. Söz konusu sistem Teknik Danışman tarafından yürütülür.

4.5 KALİTE KAYITLARININ İMHASI

Arşiv saklama süreleri biten kalite kayıtları Kalite Yönetim Temsilcisi kontrolünde Birim Yöneticileri tarafından imha edilir.

4.6 KALİTE KAYITLARINDA DEĞİŞİKLİK

Kalite Kayıtlarıyla ilgili olarak yapılan değişikliklerde, kağıt ortamında saklanan kayıtlar, üzerine İPTAL ibaresi yazılarak uygulamadan kaldırılır. Değişiklik yapılanlar kağıt ortamındaysa, yeni imzalarla dosyalanır, elektronik ortamda ise ilgili sürüm klasörüne kopyalanır.

5 İLGİLİ DOKÜMANLAR

Kalite Kayıtları Listesi (X-FR.001)
Yedekleme Talimatı (X-TA.012)

EĞİTİM PROSEDÜRÜ

1 AMAÇ

Bu prosedürün amacı, X Bilgisayar bünyesindeki iç ve dış eğitimlerin yapılmasını ve yapılan eğitimlerin başarılı sonuçlara ulaşması için gerekli adımların uygulanmasını sağlamaktır.

2 SORUMLULUK

Bu prosedürün uygulanmasından Kurumsal İletişim Yetkilisi, Eğitimci, Eğitim ve Danışmanlık Hizmetleri Yetkilisi, Muhasebe Yetkilisi, Ofis Bakım Elemanı sorumludur.

3 AÇIKLAMA

Eğitim prosedürü aşağıda yer alan başlıkları kapsamaktadır.

1. Eğitimin yasal ve mali gereklerinin tamamlanması.
2. Eğitimin hazırlanması.
3. Eğitimin gerçekleştirilmesi.
4. Eğitimin değerlendirilmesi.

4 UYGULAMA

4.1 EĞİTİMİN YASAL VE MALİ GEREKLERİNİN TAMAMLANMASI

Eğitimin hukuki alt yapısının tamamlanmasıyla ilgili olarak aşağıda belirtilmiş işlemler gerçekleştirilir.

- Eğitime katılanlar, Katılımcı Bilgi Formu (X-FR.312) doldururlar.
- Doldurulan bu formlar neticesinde Katılımcı Listesi (X-FR.313) oluşturulur.
- Yapılacak eğitim çalışan içinse, Çalışan Eğitim Sözleşmesi doldurulur (X-FR.220). Çalışan Eğitim Sözleşmesi, Muhasebe Yetkilisi tarafından imzalatılır. Kurumlara verilen eğitimlerde, ödemelerin eğitimden sonra yapılacak olması ya da kurumun talep etmesi durumunda katılımcıya Kurumsal İletişim Yetkilisi tarafından Dış Eğitim Sözleşmesi (X-FR.318) imzalatılır.
- Eğitimin bedelli olması durumunda söz konusu ücret Muhasebe Yetkilisi tarafından faturalandırılır ve tahsil edilir.

4.2. EĞİTİMİN HAZIRLANMASI

Eğitimlerin hedeflenen kalitede uygulanmasını sağlamak amacıyla aşağıda belirtilen hazırlık adımlarının gerçekleştirilmesi gerekmektedir. Hazırlıkların gerçekleştirilmesinden Eğitimci, Eğitim Danışmanlık Hizmetleri Yetkilisi, Kurumsal İletişim Yetkilisi ve Ofis Bakım Elemanı koordineli olarak sorumludur.

- Kaynak Ve Doküman Hazırlığı
 1. Çoğaltma İşlemleri : Aşağıda belirtilen dokümanlar çoğaltılır.
 - Eğitim notları,
 - Sınav yapılacaksa sınav soruları,
 - Eğitim Değerlendirme Anketi (X-FR.314).
 2. Sertifikalar
Eğitim sonunda katılımcılara dağıtılmak üzere sertifikalar hazırlanır. (X-FR.315) Sertifikaların hazırlanması Kurumsal İletişim Yetkilisi sorumluluğundadır.
- Araç ve Gereçlerin Hazırlığı

Şirket içerisinde verilecek eğitimler için aşağıda belirtilen araç ve gereçler, Eğitimci veya Kurumsal İletişim Yetkilisi tarafından eğitim öncesi hazır bulundurulmalıdır.

- Tahta, tahta kalem, silgi,
- Gerekliyse tepegöz,
- Katılımcılar için kalem, dosya,
- Kaynak kitaplar, bloknolar.
- Ortamın Hazırlığı
Eğitim şirket içerisinde veriliyorsa Ofis Bakım Elemanı tarafından Eğitimci ve katılımcılara servis yapılacak yiyecek ve içeceklerin hazır bulundurulması gerekmektedir.

4.3 EĞİTİMİN GERÇEKLEŞTİRİLMESİ

Eğitimin belirlenen standartlara ve hedeflenen kaliteye uygun olarak gerçekleşmesinden Eğitim Ve Danışmanlık Hizmetleri Yetkilisi ile Eğitimci sorumludur. Aşağıda belirtilen adımlar gerçekleştirilir.

Form: X-PR.311-01

Hazırlanıldığı Tarih:

Hazırlayan:

Onaylayan:

Sayfa: 1/2
Dosya Adı: X-PR.311-01.doc

- Katılımcılar, Eğitim Katılımcı Listesi' ne (X-FR.313) işaretlenir.
- Eğitim verilir.

4.4 EĞİTİMİN SONLANDIRILMASI

Eğitimin sonlandırılması aşamasında aşağıda belirtilen adımların gerçekleştirilmesinden Eğitimci sorumludur.

- Eğitimin sonunda gerekirse değerlendirme amaçlı sınav yapılır.
- Eğitim değerlendirme anketi (X-FR.314) yapılır.

Şirket içerisinde verilen eğitimin sona ermesinden sonra Ofis Bakım Elemanı tarafından ortam düzeltilir.

4.5 EĞİTİM DEĞERLENDİRME

- Katılımcıların değerlendirme sonuçları için Eğitimci tarafından Eğitim Katılımcı Değerlendirme Formu (X-FR.316) hazırlanır.
- Firmaların eğitime katılan çalışanının durumunu görebilmesi amacıyla Eğitimci tarafından Kurumsal Eğitim Değerlendirme Raporu (X-FR.317) hazırlanır.
- Değerlendirme formu Kurumsal İletişim Yetkilisi tarafından ilgili kişilere gönderilir.
- Genel olarak eğitim değerlendirilir. Düzeltici ve Önleyici Faaliyet raporu (DÖF) çıkarılır.
- Eğitim sonunda aşağıda belirtilen koşullar söz konusu ise, eğitimin sona ermesinden bir ay sonra en geç üç ay içerisinde Eğitim Etkinlik Analizi (X-FR.319) yapılır.

Etkinlik analizi ;

- Eğitim sözleşmelerinde zorunlu bir madde olarak yer alması,
- Eğitim içeriğinin değişmesi,
- Eğitim Danışmanlık Hizmetleri Yetkilisi veya Kurumsal İletişim Yetkilisi'nin gerek gördüğü aşağıdaki durumlar söz konusu ise yapılır.

1. Müşteri iyi referans olacak ise,
2. Katılımcı sayısı fazlaysa,
3. Karlılık oranı yüksek ise,
4. Müşteri grup şirketiye,
5. Müşteriyle ilişkinin sürekliliği isteniyorsa söz konusu analiz satış artırıcı faaliyet olarak kullanılır.

4 İLGİLİ DOKÜMANLAR

Kar/Zarar Raporu (X-FR.004)
Süreç Performans Analiz Raporu (X-FR.005)
Çalışan Eğitim Sözleşmesi (X-FR.220)
Eğitim Katılımcı Bilgi Formu (X-FR.312)
Eğitim Katılımcı Listesi (X-FR.313)
Eğitim Değerlendirme Anketi (X-FR.314)
Eğitim Sertifikası (X-FR.315)
Eğitim Katılımcı Değerlendirme Formu (X-FR.316)
Kurumsal Eğitim Değerlendirme Raporu (X-FR.317)
Dış Eğitim Sözleşmesi (X-FR.318)
Eğitim Etkinlik Analizi (X-FR.319)

SATIŞ SONRASI DESTEK PROSEDÜRÜ

1 AMAÇ

Bu prosedürün amacı, Satış Sonrası Destek süreci aşamalarının detaylı biçimde açıklanmasını sağlamaktır.

2 SORUMLULUK

Bu prosedürün uygulanmasından Uygulama Danışmanları ile Teknik Danışman sorumludur.

3 AÇIKLAMA

Satış Sonrası Destek süreci bildirimin alınmasıyla başlar. Bu bildirimler hata, istek veya tasarım onayı olabilir.

4 UYGULAMA

4.1 BİLDİRİMİN ALINMASI

- Bildirimler telefon, faks, form, mail yoluyla Profesyonel Hizmetler Birimi'nde toplanır.
- Bildirim Tasarım Raporu (X-FR.365) ise müşteri onayına sunulması için Yazılım Geliştirme Birimi tarafından yine Profesyonel Hizmetler Birimi'ne iletilir.

4.2 DEĞERLENDİRME

- Bildirim telefonla görüşme sırasında çözülebilir, telefon bildirimi için Telefon Destek Formu doldurulur. (X-FR.336)
- Bildirim telefonda çözülüyor ise test edilmek üzere İş Planına (X-FR.330) kaydedilir.
- Değerlendirme sonucunda;
 - Hata,
 - İstek,
 - Tasarım Raporu

Bildirimleri için ayrı faaliyetler gerçekleştirilir.

4.2.1 Hata

- Program hatasıyla ilgili bildirim, için Profesyonel Hizmetler Birimi'nde inceleme yapılır. Yazılımın kaynağı tespit edilir.
- Yazılımdan kaynaklanan bir hata ise İş planı güncellenir, Yazılım Bakım Süreci'ne (X-PS.360) gönderilir.
- Hatanın sebebi yazılımdan kaynaklanmıyorsa (kullanıcı hatası vb.) yerinde destekle veya PC Anywhere bağlantısıyla çözülür. Yerinde destek için Servis Formu (X-FR.335), uzaktan bağlantı için ise Pc Anywhere Formu (X-FR.337) doldurulur.

4.2.2 İstek

- Bildirimin ek talep olması durumunda, istek incelemeye alınır. Gerekirse Yazılım Danışmanının sözlü olarak onayı alınır. Yazılım yapısına aykırı bir durum varsa talebe olumlu yanıt verilmez. Büyük bir değişiklik istenmesi durumunda ise talep yeni versiyona bırakılır.
- İnceleme sonucu yapılması karar alınır, bu kez ücretli olup olmayacağı tartışılır. Yazılım Geliştirme ve Profesyonel Hizmetler Birimi ücret ve gün sayısı belirler.
- Müşteri onayına sunulur. Kabul edilmesi durumunda konu İş Planına alınır. İsteğin kapsamına göre Yazılım Geliştirme veya Yazılım Güncelleme süreçleri başlatılır.
- Müşteriye konunun İş Planına alındığı bilgisi iletilir.
- Profesyonel Hizmetler Birimi, bu projenin test edilmesi ve müşteriye ulaştırılmasından sorumludur. Çemberi ilgili birim kapatacaktır.

4.2.3 Tasarım Raporu

- Gelen bildirim, Tasarım Raporu (X-FR.365) ise müşteri onayına sunulur. Tasarım Raporunda değişiklik olması durumunda konu Yazılım Geliştirme Birimi'ne tekrar iletilir.
- Onaylanması durumunda ise konu İş Planına alınır. Müşteriye sürecin başlatıldığı bilgisi geçilir.

5 İLGİLİ DOKÜMANLAR

Tasarım Raporu (X-FR.365)
Telefon Destek Formu (X-FR.336)
İş Planı (X-FR.330)
PC Anywhere Destek Formu (X-FR.337)
Servis Formu (X-FR.335)

1 AMAÇ

Bu prosedürün amacı, satış süreci aşamalarının detaylı biçimde açıklanmasını sağlamaktır.

2 SORUMLULUK

Bu prosedürün uygulanmasından Satış Yetkilileri sorumludur.

3 AÇIKLAMA

Satış süreci satış talebinin alınması veya oluşturulmasıyla başlar. Geri bildirim takibiyle son bulur.

4 UYGULAMA

4.1 SATIŞ TALEBİNİN ALINMASI

Satış talebi aşağıdaki nedenlerden oluşur.

- Hedefler,
- Firmalardan referans, fuar, internet, telefon vb. kanallar vasıtasıyla talep gelmesi.

4.2 MÜŞTERİYLE İLİŞKİYE GEÇME

- Telefon görüşmesiyle ilişkiye geçilmesi durumunda talep edilirse tanıtım dosyası gönderilir.
- Görüşme talebi gelmesi durumunda randevu alınır. Firma yerinde ziyaret edilecekse veya görüşme X'de yapılacaksa tanıtım ve ürün demosu hazır olarak görüşmeye gidilir. Görüşme sırasında mutlaka Toplantı Tutanak Formu (X-FR.003) ve Müşteri Bilgi Formu (X-FR.603) doldurulur.
- Görüşme türü ne olursa olsun Müşteri Programı'na kayıt yapılır. Müşteri Programı sadece Satış Yetkilileri'ne açık özel bir kayıttır. Firmaya ait tüm detay bilgiler bu programa kaydedilir.

4.3 DEMO YAPILMASI

- Demo Talimatına (X-TA.601-01) uygun şekilde demo gerçekleştirilir. Firma ve ürünler hakkında genel bilgi verilir. Firmanın istemesi durumunda program detayları anlatılabilir.
- Demo sırasında programın çarpıcı özellikleri vurgulanır. Potansiyel müşteriye programlarımıza ilişkin rapor dosyası sunulur.
- Uygulama Danışmanları'na ihtiyaç olması durumunda yönetici onayı istenir.

4.4 TEKLİF VERİLMESİ

- Öncelikle onay alanı bulunmayan Ön Teklif Formu (X-FR.605) hazırlanır. Firmanın incelemesi ve kabulü durumunda Teklif formu gönderilir. Teklif formu hazırlanırken uygulamadaki Fiyat Listesi (X-FR.610) baz alınır.
- Donanım talebi varsa teklife eklenecek donanımla ilgili Satış Yetkilisi ile Muhasebe Yetkilisi fiyat araştırması yapar. Alınan tekliflerden en uygun olanı Teklifle eklenir. Tedarikçiden ilgili donanım stoğu hakkında da bilgi alınmalıdır.
- Teklif revizyonu sınırlı tutulmuştur. En fazla iki kez reddedilirse Teklif iptal edilir.
- KOSGEB Desteği veya Leasing kullanacak firmalar için Proforma Fatura düzenlenir.
- Teklif verilmesi sonrasında müşteri tarafından talep gelmesi durumunda Genel Müdür Yardımcısı onayıyla Uygulama Danışmanı ile ürün demosu yapılabilir.

4.5 SÖZLEŞME

- Sözleşmede revizyona gidilebilir. Eğitim için Dış Eğitim Sözleşmesi (X-FR.318), Bakım için Bakım Sözleşmesi (X-FR.604) doldurulur. Her müşteri için Sözleşme hazırlanmayabilir. Bir sonraki sürecin başlaması için Teklif onayı da yeterli kabul edilir. Sözleşme için Fiyat Listesi baz alınır.
- Satış, Satış Bilgi Formu (X-FR.608) ile X çalışanlarına duyurulur.
- Ora\Ortak\Müşteri dizininde ilgili müşteri için tüm yazışmaların takip edileceği klasör tanımlanır. Sırasıyla müşteri numarası verilir.
- Sözleşme veya teklif onayı sonrasında müşteri ile ilgili tüm yazışmalar için (elektronik ortam dışında) evrak klasörü de hazırlanır. İlgili dolapta muhafaza edilir.

4.6 YAZILIM VE DONANIMLARIN HAZIRLANMASI

- Satış Bilgi Formu (X-FR.608) ile X çalışanlarına duyurulan satış için Kurulum Süreci başlatılır.
- Kurulum Süreci'nin (X-PS.330) başlamasıyla ilgili olarak, teslimatların ne zaman yapılacağı konusunda analiz toplantısı yapılır. Uygulama Danışmanları bu toplantıya firmada yarım gün geçirmek suretiyle veya telefonda analiz formlarını doldurmuş olarak katılırlar. Genel Müdür Yardımcısı, Uygulama Danışmanları, ilgili Satış Yetkilisi ve Kalite Yönetim Temsilcisi'nin (Genel Müdür Yardımcısı'nı asiste göreviyle) katıldığı toplantıda aşağıdaki konular hakkında karara varılır:
 - Yazılım ve donanımların teslimat tarihi,
 - Kurulum ve eğitim tarihleri,
 - Donanımların sipariş süresi,
 - Varsa ek istekler.
- Satış Yetkilisi, donanım stokları hakkında bilgiyle toplantıya gelmelidir.

4.7 SATIŞIN KAPATILMASI

- Kurulum işlemleri Teknik Ve Uygulama Danışmanları tarafından gerçekleştirilir. Satış Yetkilileri kurulum sürecini takip etmekle sorumludur.
- Fatura takibinin yapılması Muhasebe Yetkilisi'nin sorumluluğundadır. Ödeme koşulları; toplam bedelin, %50'si peşin (havale veya günlük çek) diğer %50'si en fazla 1 aylık çek şeklinde olmalıdır.
- Aksi bir ödeme söz konusu ise Genel Müdür onayı alınır.

4.8 GERİ BİLDİRİMİN ALINMASI

- Eğitim ve hayata geçiş sonrasındaki ilk hafta müşteri durumunu öğrenmek için telefonla irtibata geçilir. Bu sırada Müşteri Durum İzleme Formu doldurulur (X-FR.012). Görüşme takvimi aşağıdaki aşamaları içerir:

- Takip eden ilk haftanın Cuma Günü, Satış Yetkilisi
- II. Hafta Cuma Günü, Satış Yetkilisi,
- III. Hafta Cuma Günü, Genel Müdür Yardımcısı,
- IV. Hafta Cuma Günü, Satış Yetkilisi,

yeni müşteri ile görüşme yapar. Müşteri Durum İzleme Formu, Ortak dizinde ilgili müşteri dosyası altında GÖRÜŞMELER adlı klasör içerisinde saklanır. Ayrıca bu form, görüşme yapıldıktan sonra Genel Müdür Yardımcısı ve Kalite Yönetim Temsilcisi'ne mail yoluyla duyurulur. Formları inceleyerek sonucu değerlendiren Genel Müdür Yardımcısı atama gerektiren işler olması durumunda ilgili süreçleri başlatır.

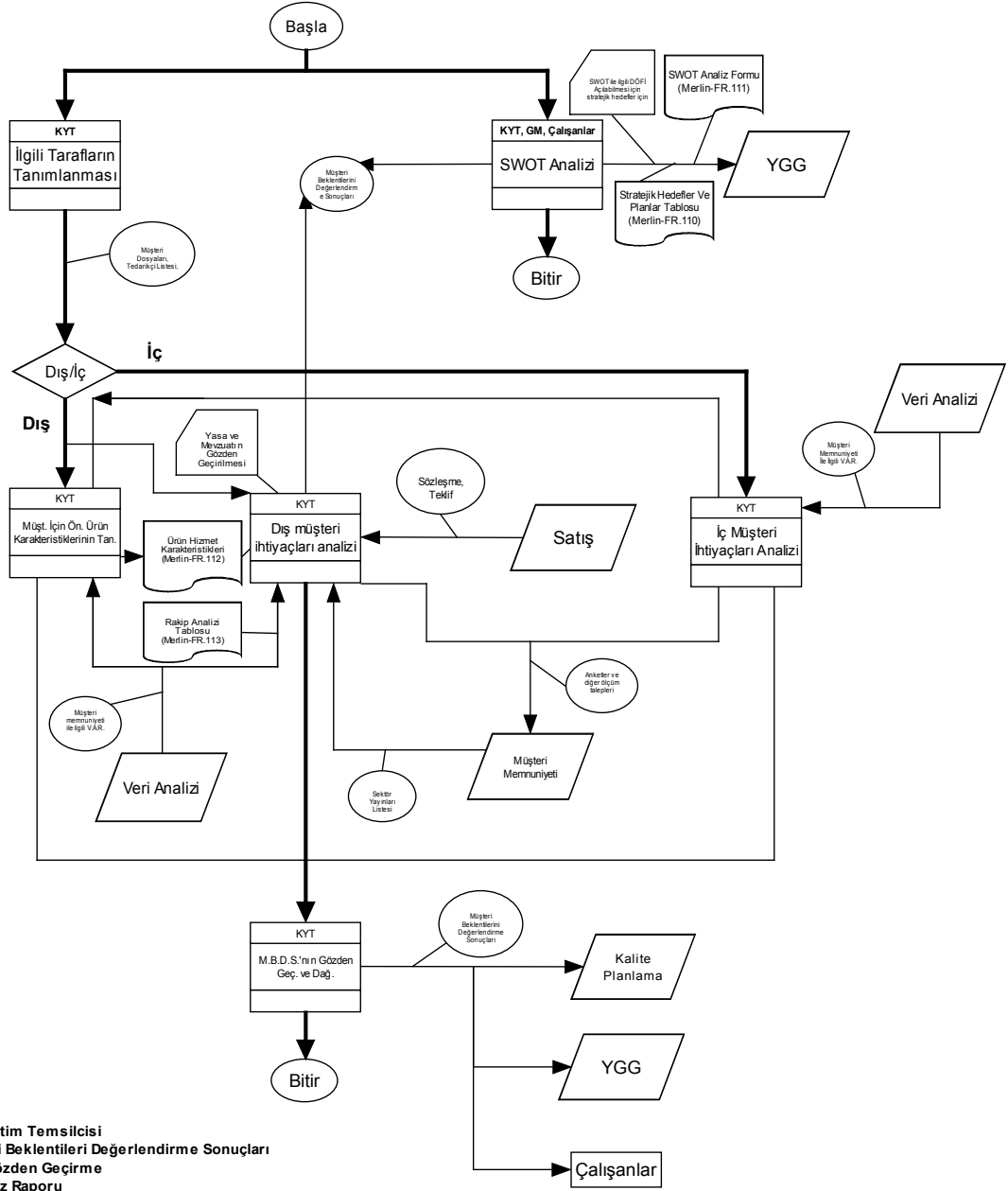
- Müşteri izleme sonucunda ortaya çıkan isteklerin takibi için, maillerin Satış Yetkilileri'ne de (bcc) yoluyla duyurulması gerekir.

5 İLGİLİ DOKÜMANLAR

Demo Talimatı (X-TA.601)
Ön Teklif (X-FR.605)
Teklif (X-FR.606)
Sözleşme (X-FR.607)
Satış Bilgi Formu (X-FR.608)
Proforma Fatura (X-FR.609)
Fiyat Listesi (X-FR.610)
Müşteri Durum İzleme Formu (X-FR.012)
Müşteri Bilgi Formu (X-FR603)

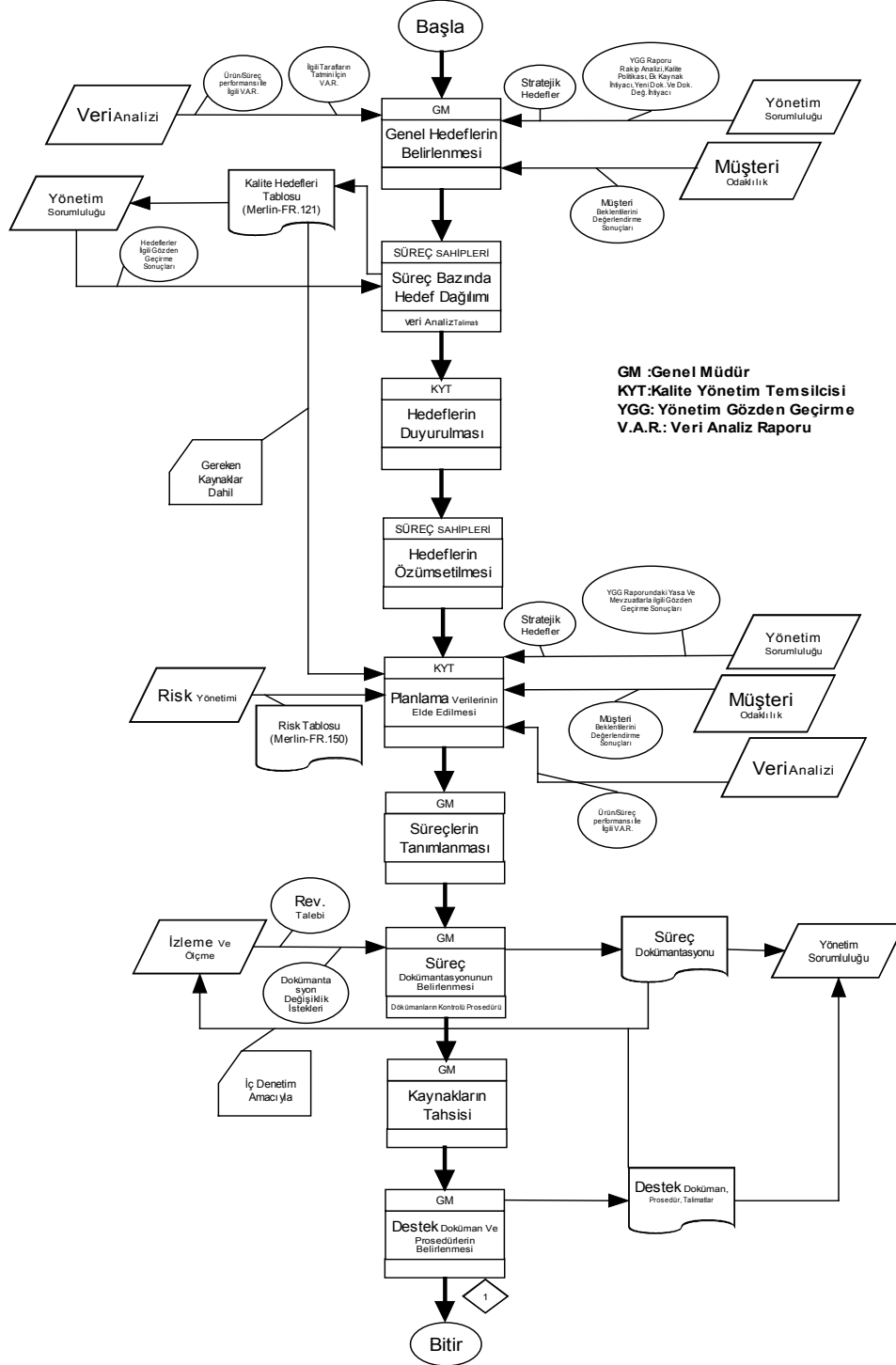
MÜŞTERİ ODAKLILIK SÜRECİ

1 SÜREÇ AKIŞ DIYAGRAMI



KALİTE PLANLAMA SÜRECİ

1 SÜREÇ AKIŞ DIYAGRAMI



KALİTE PLANLAMA SÜRECİ

2 ÖLÇÜM / KONTROL TABLOSU

ÖLÇÜM / KONTROL	SORUMLU	ADIM	KONTROL KRİTERİ	KAYIT	REFERANS DÖKÜMANI	UYGUNSUZLUK
1	GM	Ulaşılabilen Hedeflerin Ölçümü	Süreçlerin Hedeflere Ulaşılabilirlik Oranı	-	Kalite Hedefleri Tablosu	DÖF

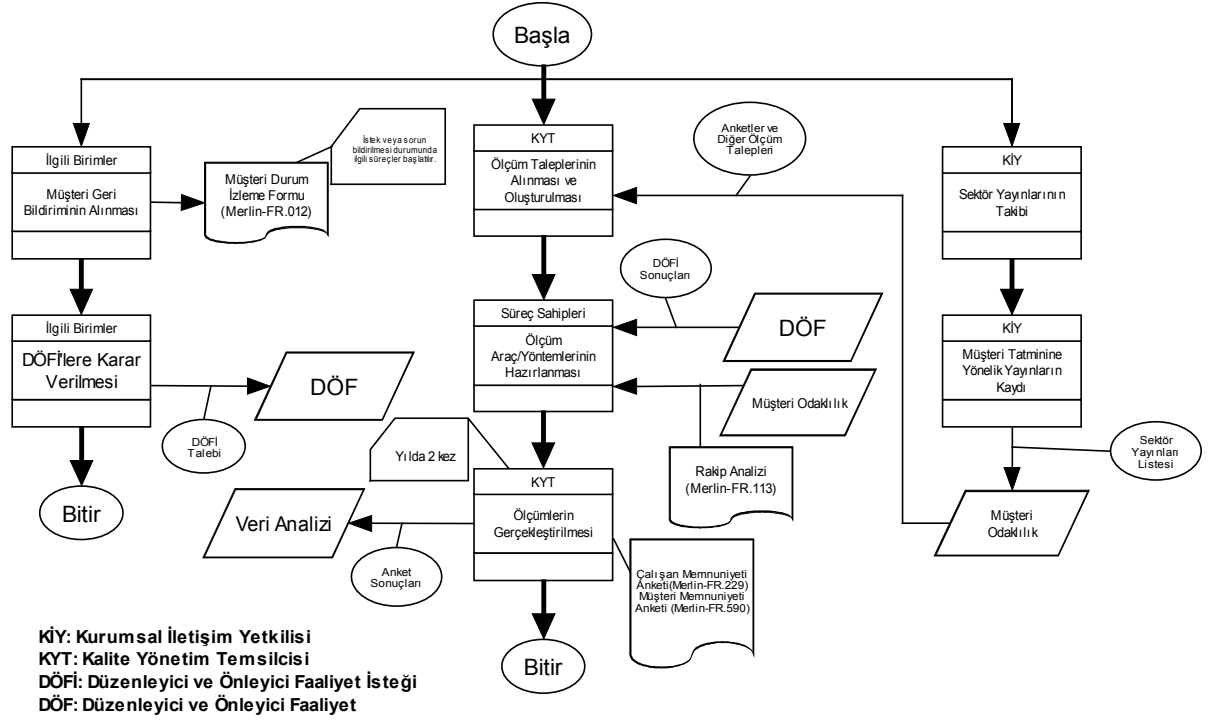
Form: X-PS.120-01
Hazırladığı Tarih:
Hazırlayan:
Onaylayan:

Dosya Adı: X-PS.120-01.doc

Sayfa: 2/2

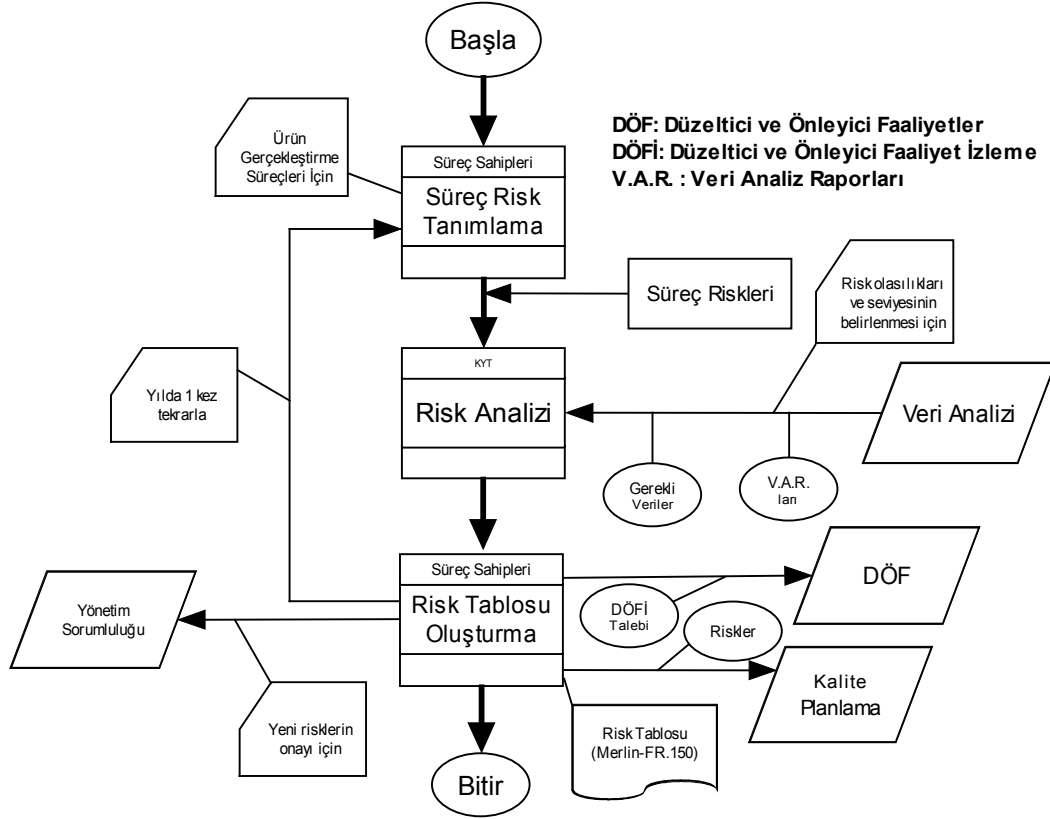
MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ SÜRECİ

1 SÜREÇ AKIŞ DİYAGRAMI

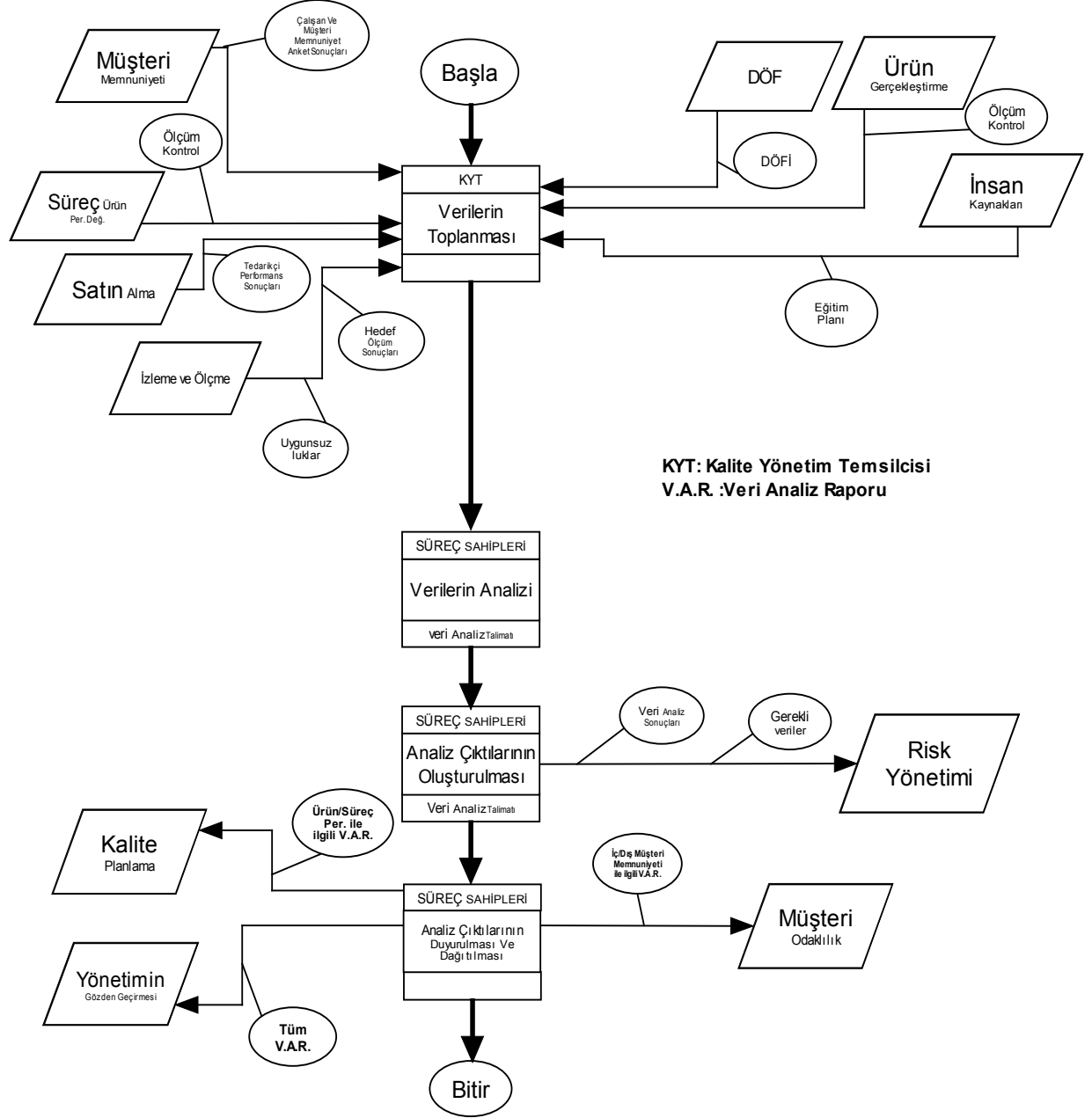


RİSK YÖNETİMİ SÜRECİ

1 SÜREÇ AKIŞ DIYAGRAMI

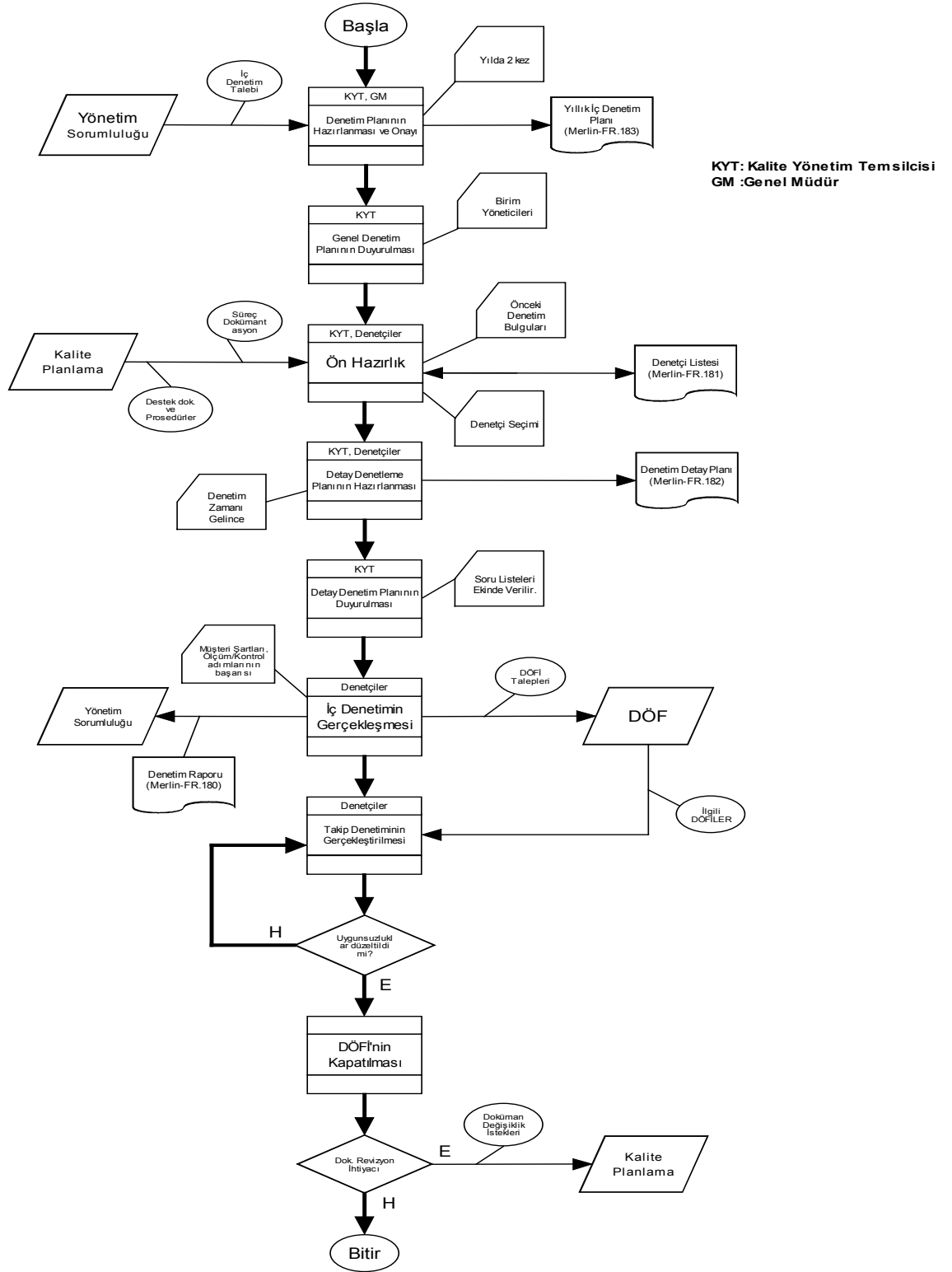


1 SÜREÇ AKIŞ DİYAGRAMI



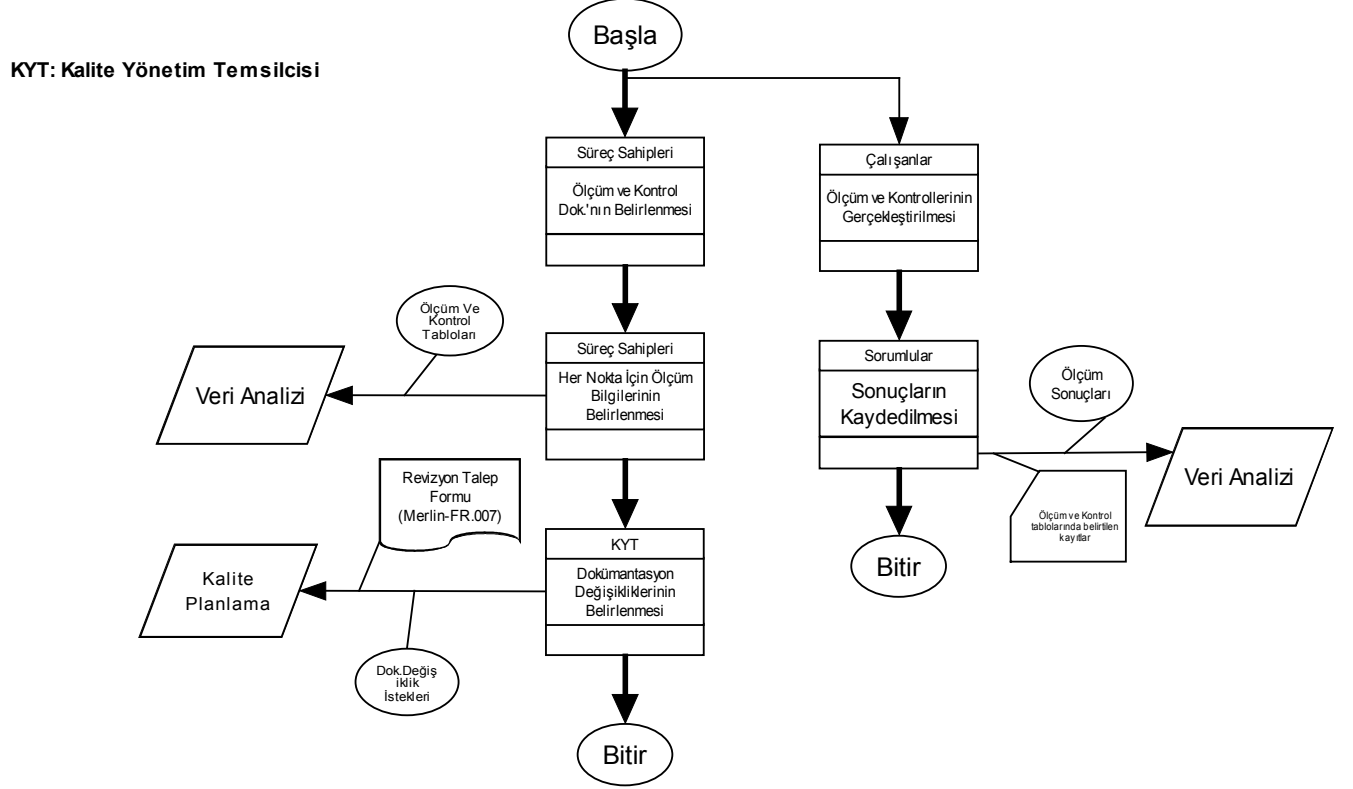
İÇ TETKİK SÜRECİ

1 SÜREÇ AKIŞ DİYAGRAMI



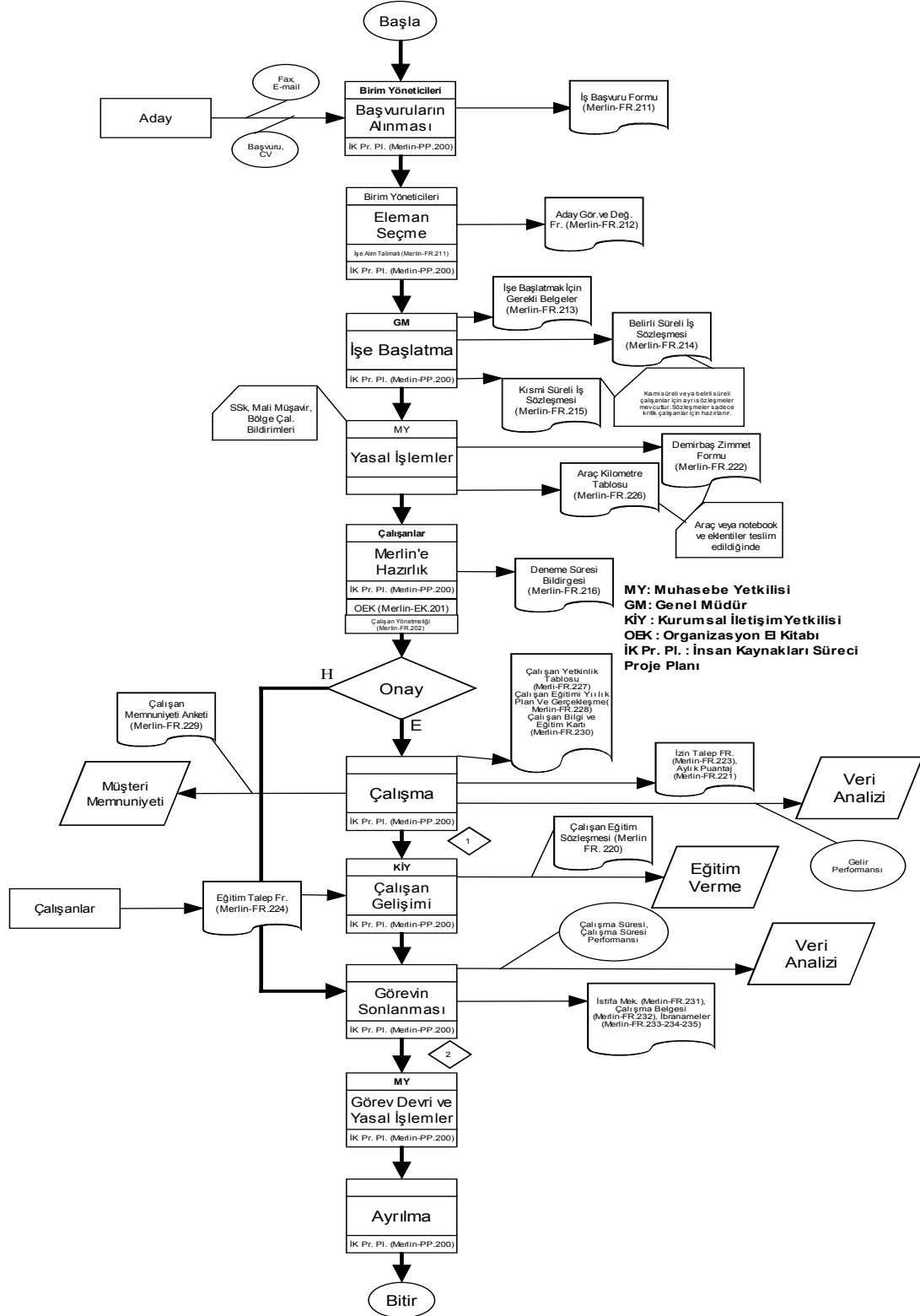
SÜREÇ ÜRÜN PERFORMANS İZLEME SÜRECİ

1 SÜREÇ AKIŞ DİYAGRAMI



İNSAN KAYNAKLARI SÜRECİ

1 SÜREÇ AKIŞ DIYAGRAMI

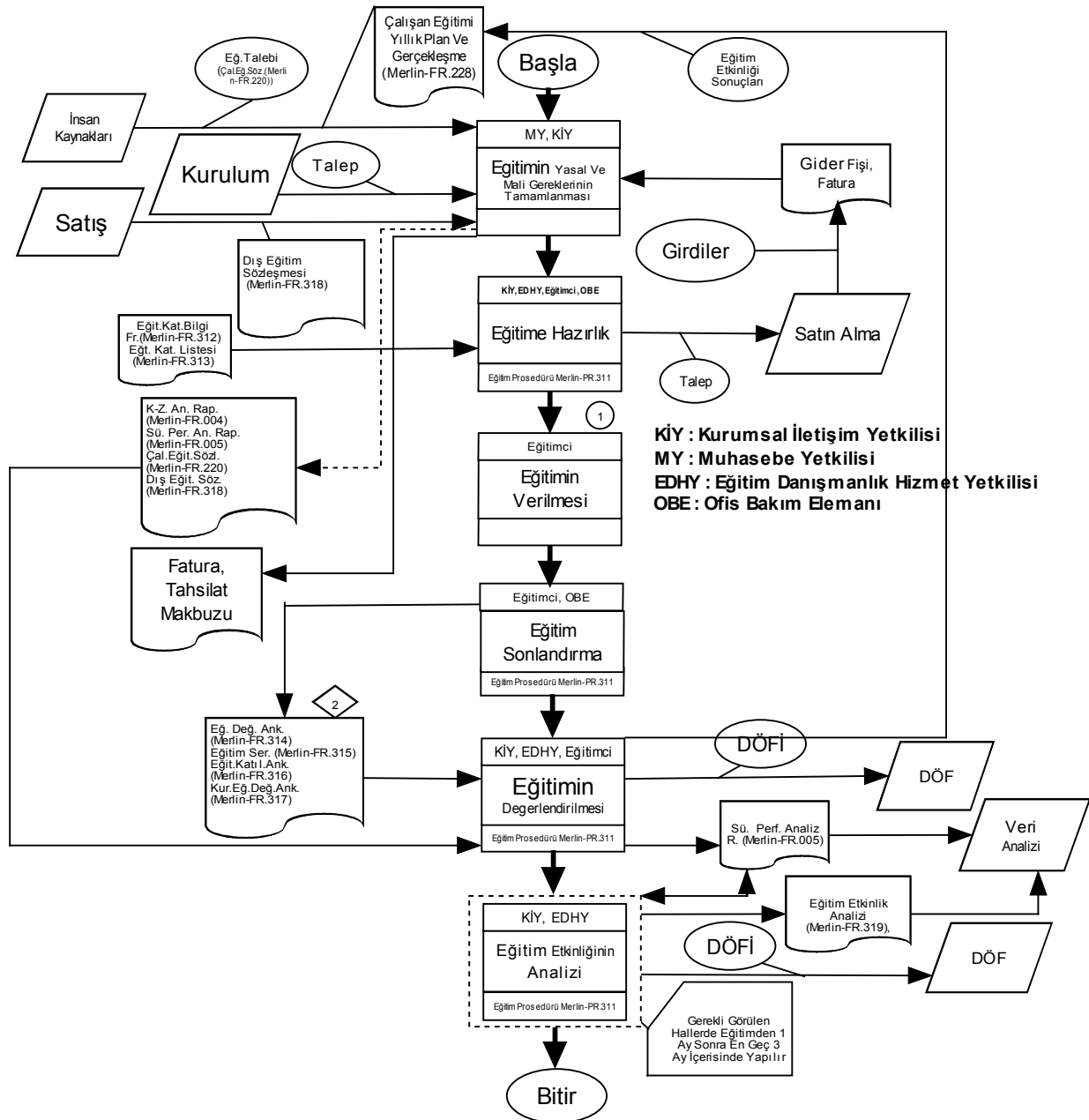


İNSAN KAYNAKLARI SÜRECİ

2 ÖLÇÜM / KONTROL TABLOSU

ÖLÇÜM / KONTROL	SORUMLU	ADIM	KONTROL KRİTERİ	KAYIT	REFERANS DOKÜMANI	UYGUNSUZLUK
1	Genel Müdür	1. Etkin Çalışan Sayısı Ölçümü 2. Gelir Performansı Ölçümü 3. Çalışan Memnuniyeti Ölçümü 4. Ortalama Çalışan Sayısının Ölçümü	1. Etkin Çalışan Sayısı 2. Çalışanların Gelir Performansı 3. Çalışan Memnuniyeti Puanı 4. Ortalama Çalışan Eğitim Süresi	Kalite Hedefleri Tablosu (X-FR.121)	1. Çalışan Dosyaları 2. Çalışan Memnuniyet Anketi 3. Çalışan Eğitimi Yıllık Plan Ve Gerçekleşme 4. Kalite Hedefleri Tablosu	DÖF
2	Genel Müdür	1. Çalışma Süresi Ölçümü 2. Çalışma Süresi Performans Ölçümü	1. Çalışma Süresi 2. Çalışma Süresi Performansı	Kalite Hedefleri Tablosu (X-FR.121)	Çalışan Dosyaları	DÖF

1 SÜREÇ AKIŞ DİYAGRAMI

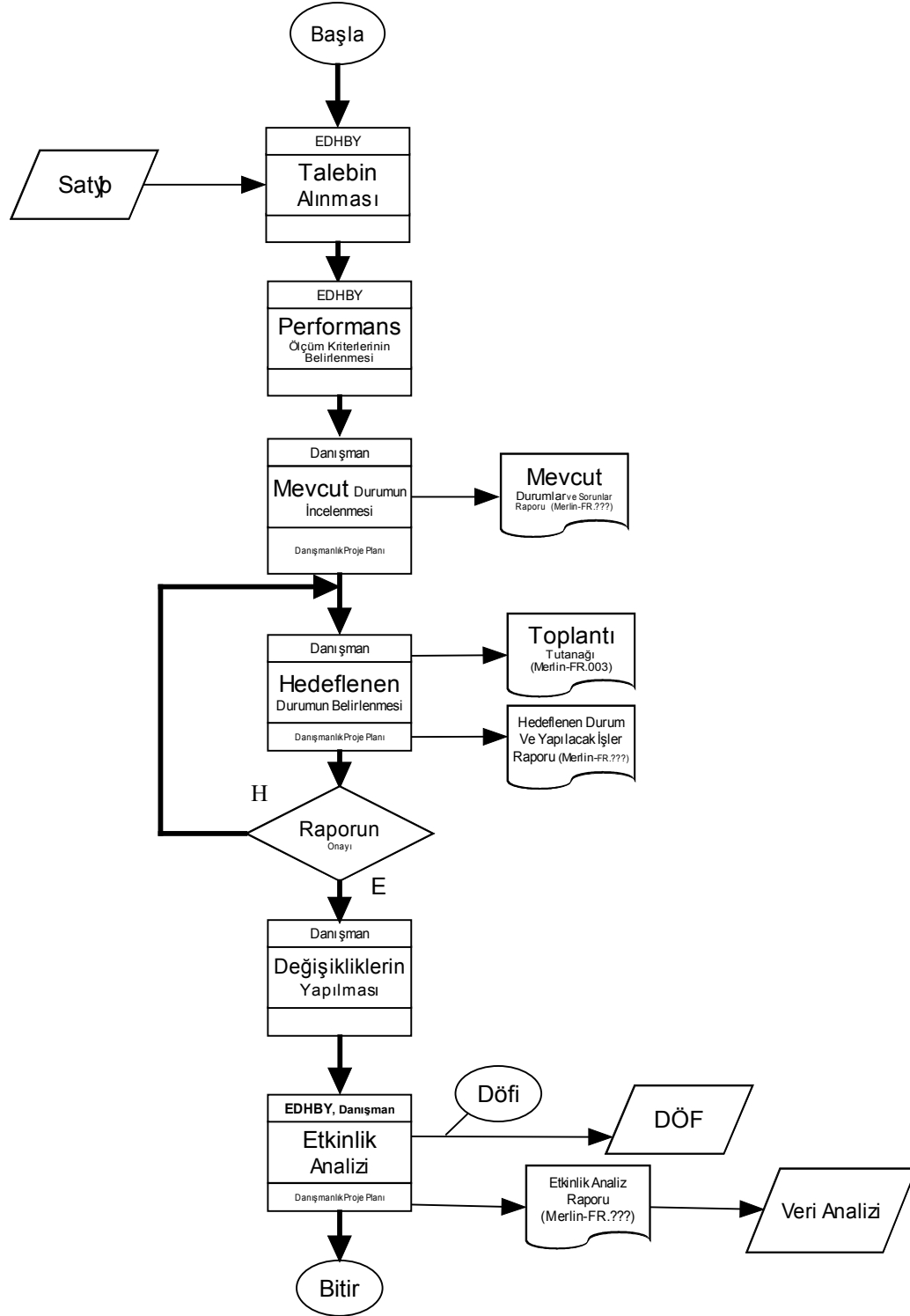


**MERLİN****EĞİTİM VERME SÜRECİ****2 ÖLÇÜM/KONTROL TABLOSU**

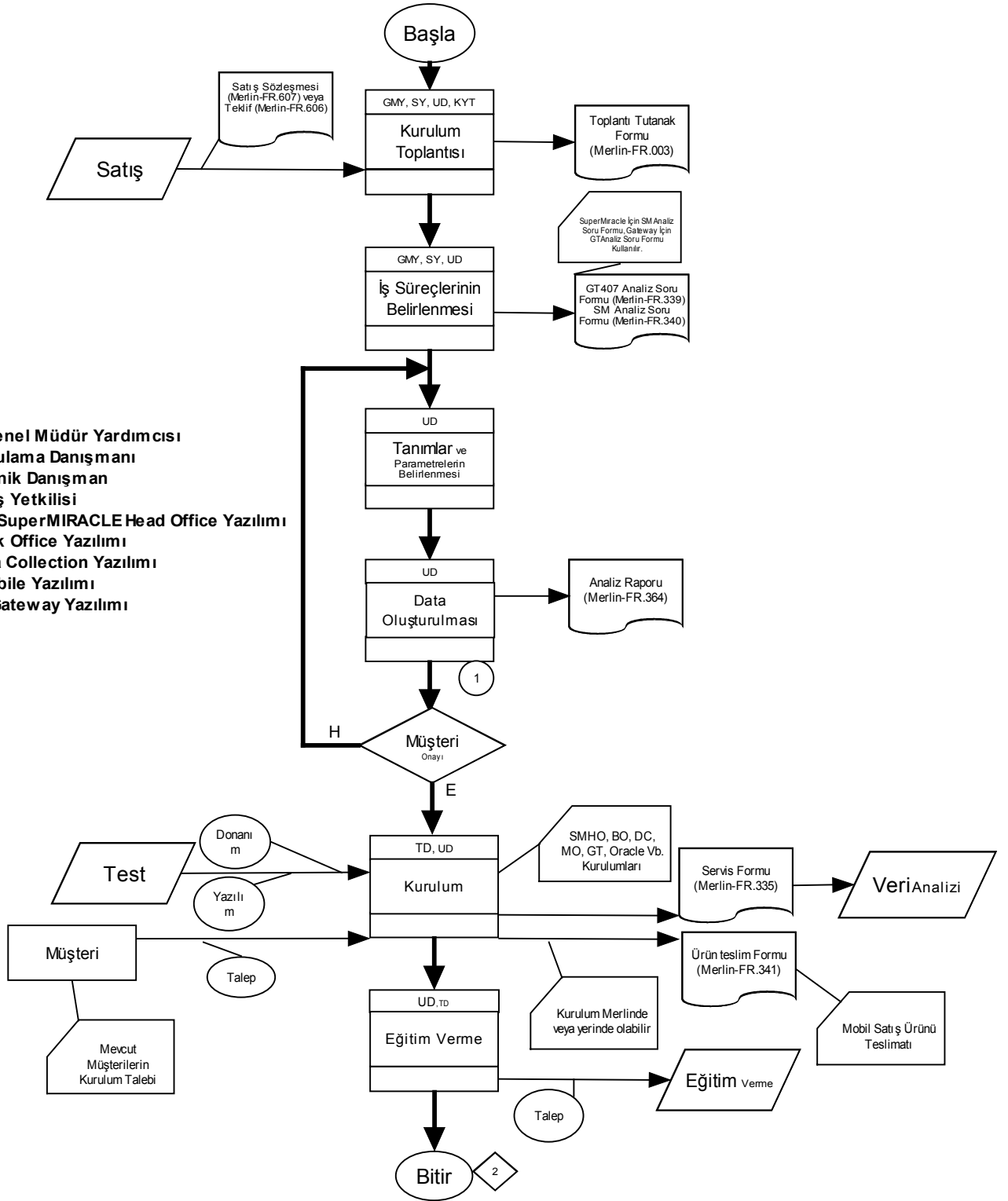
ÖLÇÜM / KONTROL	SORUMLU	ADIM	KONTROL KRİTERİ	KAYIT	REFERANS DOKÜMAN	UYGUNSUZLUK
1	Kurumsal İletişim Yetkilisi, Ofis Bakım Elemanı	Eğitim hazırlıklarının istenilen sürede yapılmasının kontrolü.	X-PP.310'da belirlenen sürelerde tamamlanmasının kontrolü.	-	Eğitim Proje Planı (X-PP.310)	Düzeltilme Yapılır.
2	Eğitim Danışmanlık Hizmet Yetkilisi, Kurumsal İletişim Yetkilisi	Eğitimin, istenilen verimi elde edip etmediğinin ölçümü.	İlgili dönemin eğitim hedefleri tablosunda saptanan başarı kriterlerine uygunluğu.	-	Eğitim Değerlendirme Anketi (X-FR.314-00) Eğitim Katılımcı Değerlendirme Formu (X-FR.316-00) Kurumsal Eğitim Değerlendirme Formu (X-FR.317-00) Eğitim Etkinlik Analizi (X-FR.319-00)	Uygunsuz Ürün Kontrolü Prosedürü Uygulanır.

Form: X-PS.311-01
Hazırladığı Tarih: 01 Mart 2005
Hazırlayan:
Onaylayan:

Sayfa: 2/2
Dosya Adı: X-PS.311-01.doc



1 SÜREÇ AKIŞ DİYAGRAMI



KURULUM SÜRECİ

2 ÖLÇÜM / KONTROL TABLOSU

ÖLÇÜM / KONTROL	SORUMLU	ADIM	KONTROL KRİTERİ	KAYIT	REFERANS DÖKÜMANI	UYGUNSUZLUK
1	UD	Analiz Raporunun Onay Kontrolü	Analiz Raporunun Müşteri Tarafından Onaylanması	Analiz Raporu	-	Düzeltilme Yapılır.
2	GMV	Kurulum Süre Ölçümü	Kurulumun İş Planı'ndaki Termine Uyumu	-	İş Planı, Toplantı Tutanak Formu	Uyumsuz Ürün Kontrolü Prosedürü Uygulanır.

SATIŞ SONRASI DESTEK SÜRECİ

2 ÖLÇÜM / KONTROL TABLOSU

ÖLÇÜM / KONTROL	SORUMLU	ADIM	KONTROL KRİTERİ	KAYIT	REFERANS DOKÜMANI	UYGUNSUZLUK
1	GMY	Hataların Telefonla Çözülme Oranı, Hata/Istek Oranı	Değerlendirme Ölçümü	-	Telefon Destek Formu (X-FR.336)	Uygunsuz Ürün Kontrolü Prosedürü Uygulanır.
2	GMY	Istek Analizi	Isteğin Ücretli Olup Olmayacağı Kararı	-	-	-
3	GMY	Hata Çözmenin Hız Ölçümü	Hatanın Bildirilmesi ve Çözülmesi Zaman Farkı	-	İş Planı	-
4	GMY	Zaman Kontrolü	Planlanan Zamanın Gerçekliği	e-mail (Şirket içi + Müşteri)	-	Düzeltilir.

Form: X-PS.331-01
Hazırladığı Tarih:
Hazırlayan:
Onaylayan:

Sayfa: 2/2
Dosya Adı: X-PS.331-01.doc

TEST SÜRECİ

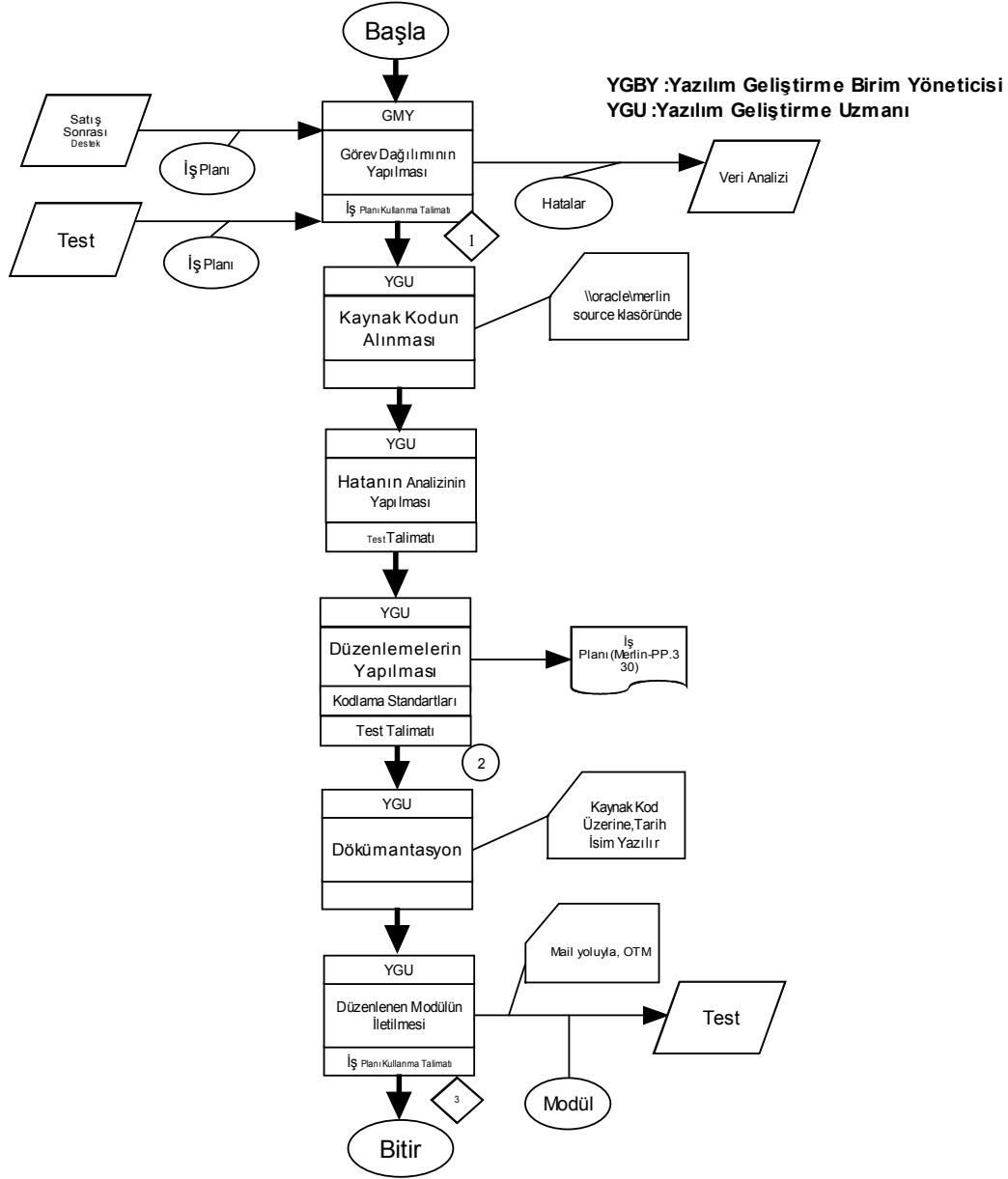
2 ÖLÇÜM / KONTROL TABLOSU

ÖLÇÜM / KONTROL	SORUMLU	ADIM	KONTROL KRITERİ	KAYIT	REFERANS DÖKÜMANI	UYGUNSUZLUK
1	TD, UD	Talimata Uygunluk	Test Talimatlarında Belirlenen Kriterlere Uygunluk	İş Planı	Test Talimatı	Uygunsuz Ürün Kontrolü Prosedürü Uygulanır.
2	TD, UD	Kılavuz Kontrolü	Kılavuzların Eksiksiz ve Doğru Yapılması	-	Kullanım Kılavuzu Hazırlama Talimatı	Düzeltilme Yapılır.
3	GMV	Müşteriye Dönüşlerin Ölçümü	İletilen hata veya isteğin geri dönüş süresi ile hata tekrar durumunun ölçümü.	-	İş Planı	Uygunsuz Ürün Kontrolü Prosedürü Uygulanır.

Form: X-PS.332-01
Hazırladığı Tarih:
Hazırlayan:
Onaylayan:

Sayfa: 2/2
Dosya Adı: X-PS.332-01.doc

1 SÜREÇ AKIŞ DİYAGRAMI



YAZILIM BAKIM SÜRECİ

2 ÖLÇÜM/KONTROL TABLOSU

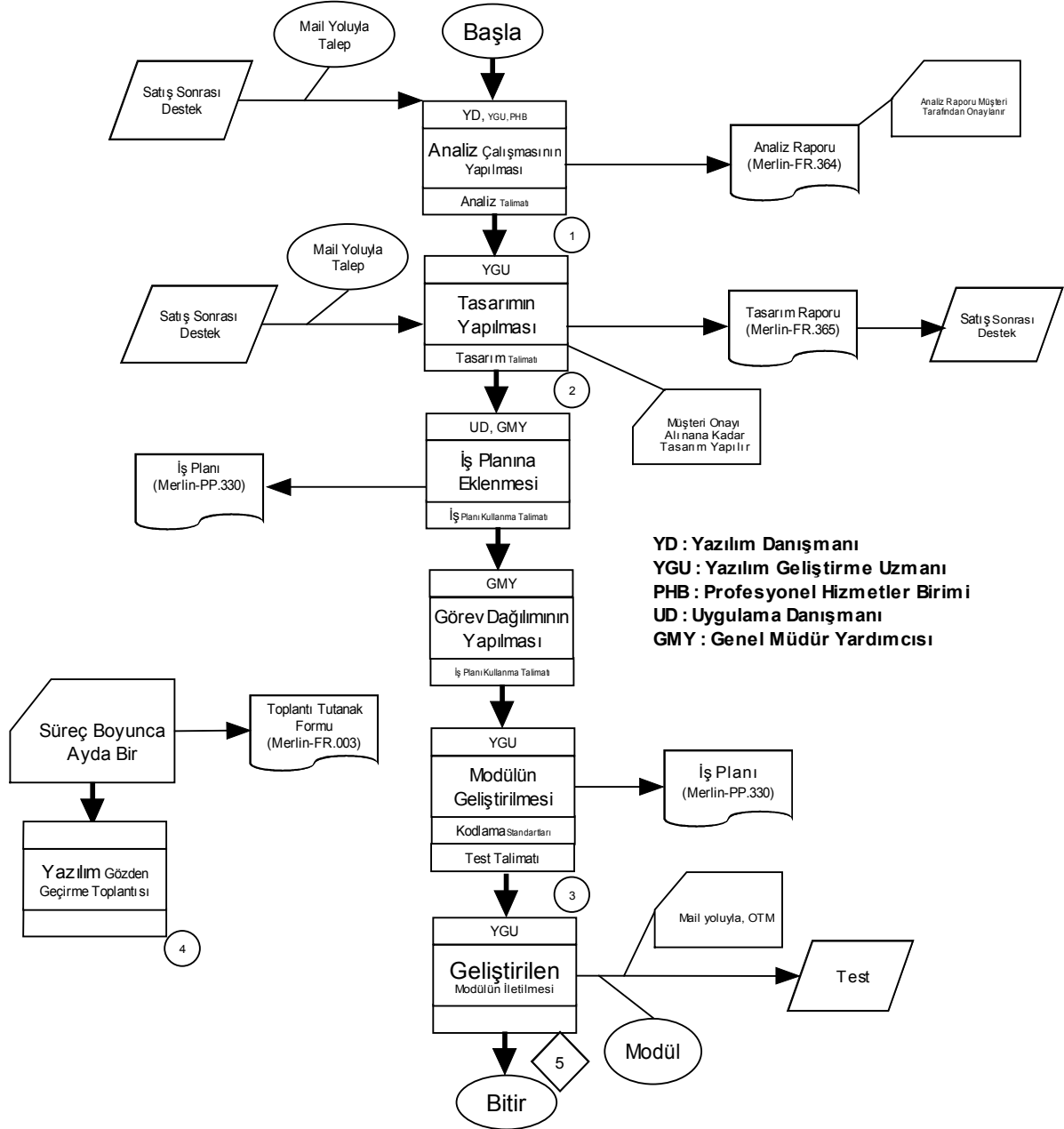
ÖLÇÜM / KONTROL	SORUMLU	ADIM	KONTROL KRİTERİ	KAYIT	REFERANS DÖKÜMANI	UYGUNSUZLUK
1	GMY	Testten Gelen Hata Ölçümü	Hata Sayısı	İş Planı	-	DÖF
2	YGU	Kodlama Kontrolleri	Açık Testte Hata Çıkması, Kodlama Standartlarına Uygunluk, Tasarıma Uygunluk	İş Planı	Kodlama Standartları Test Talimatı	Düzeltilme yapılır.
3	GMY	Hata Çözme Hız Ölçümü	Bakım İsteğinin Alınması ile Düzenlene Modülün İletilmesi Arası Süre	İş Planı	-	DÖF

Form: X-PS.360-01
Hazırladığı Tarih:
Hazırlayan:
Onaylayan:

Dosya Adı: X-PS.360-01.doc
Sayfa: 2/2

YAZILIM GELİŞTİRME SÜRECİ

1 SÜREÇ AKIŞ DIYAGRAMI



YAZILIM GELİŞTİRME SÜRECİ

2 ÖLÇÜM / KONTROL TABLOSU

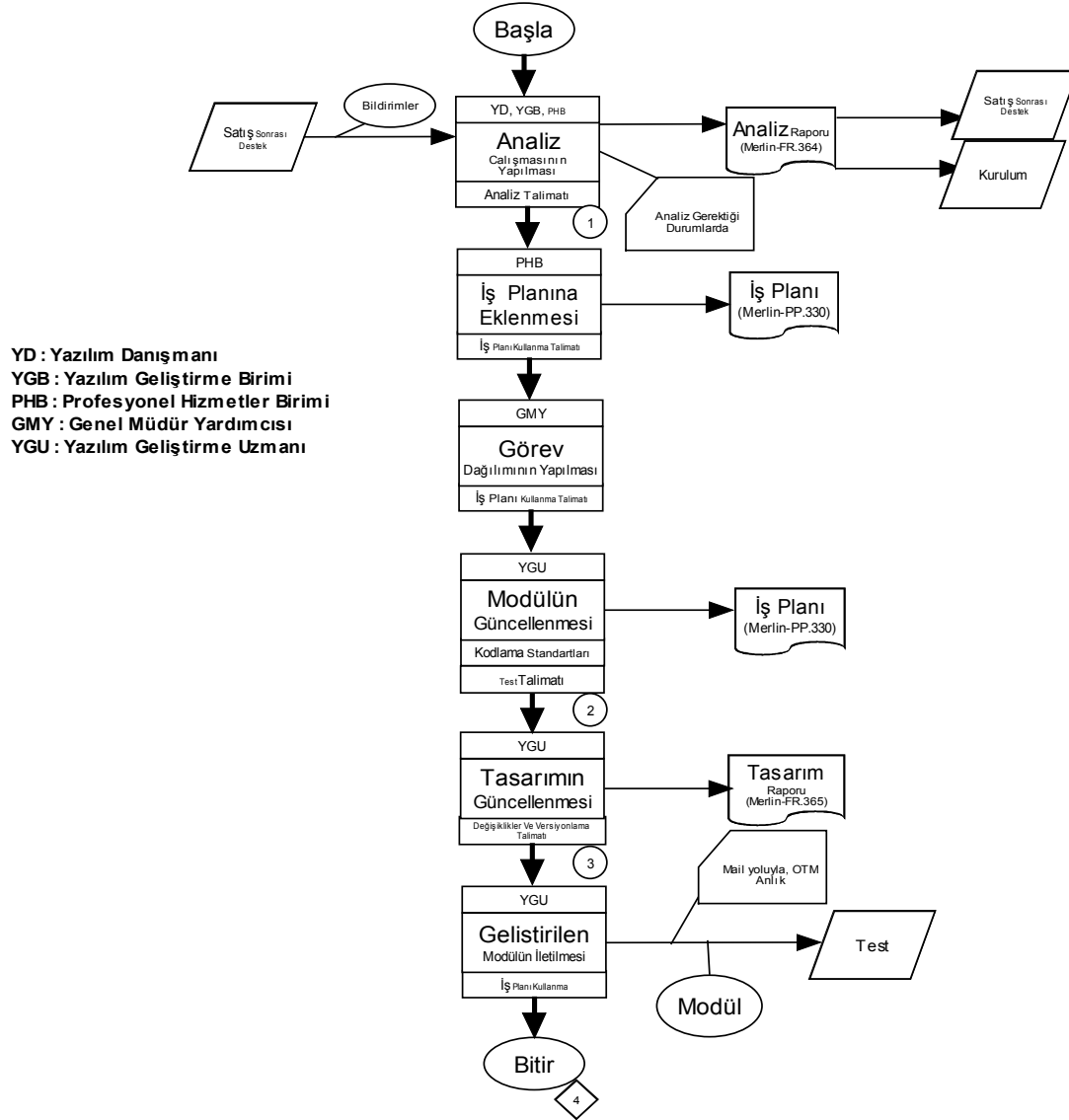
ÖLÇÜM / KONTROL	SORUMLU	ADIM	KONTROL KRİTERİ	KAYIT	REFERANS DOKÜMANI	UYGUNSUZLUK
1	YD	Analiz Kontrolü	Analizin Eksiksiz Olması	Analiz Raporu	Analiz Talimatı	Yeniden toplantı ile düzeltme yapılır.
2	YGU	Tasarım Kontrolü	Tasarımın Analize Uygunluğu	Tasarım Raporu	Tasarım Talimatı	Uygunsuz Ürün Kontrolü Prosedürü uygulanır.
3	YGU	Kodlama Kontrolleri	Açık Testte Hata Çıkması, Kodlama Standartlarına Uygunluk, Tasarım Uygunluk	İş Planı	Kodlama Standartları Test Talimatı	Düzeltilme yapılır.
4	GMY	Yazılım Gözden Geçirme	Yazılımın Genel Değerlendirmesi	Toplantı Tutanağı	-	DÖF
5	GMY	Zaman Planlaması Ölçümü	İlk Planlanan ve Gerçekleşen Proje Zamanları Arasındaki Oran	İş Planı	-	DÖF

Form: X-PS.361-01
Hazırladığı Tarih:
Hazırlayan:
Onaylayan:

Sayfa: 2/2
Dosya Adı: X-PS.361-01.doc

YAZILIM GÜNCELLEME SÜRECİ

1 SÜREÇ AKIŞ DİYAGRAMI



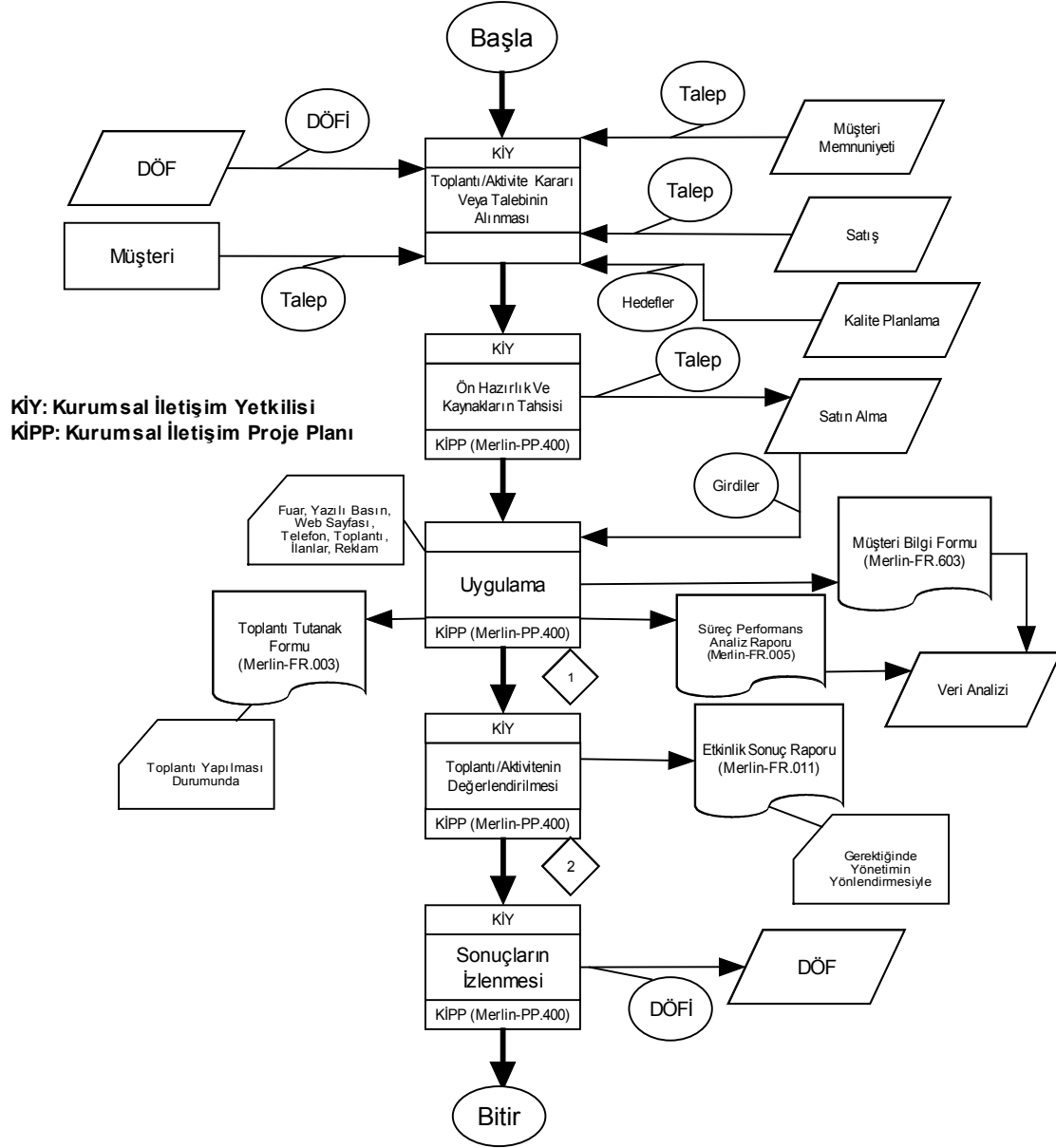
YAZILIM GÜNCELLEME SÜRECİ

2 ÖLÇÜM / KONTROL TABLOSU

ÖLÇÜM / KONTROL	SORUMLU	ADIM	KONTROL KRİTERİ	KAYIT	REFERANS DÖKÜMANI	UYGUNSUZLUK
1	YD	Analiz Kontrolü	Analizin Eksiksiz Olması	Analiz Raporu	Analiz Talimatı	Yeniden toplantı ile düzeltme yapılır.
2	YGU	Kodlama Kontrolleri	Kodlama Standartlarına Uygunluk, Tasarıma Uygunluk	İş Planı	Kodlama Standartları Test Talimatı	Düzeltilme Yapılır.
3	YGU	Tasarım Kontrolü	Tasarımın Analize Uygunluğu	Tasarım Raporu	Tasarım Talimatı	Uygunsuz Ürün Kontrolü Prosedürü Uygulanır.
4	GMY	Zaman Planlaması Ölçümü	İlk Planlanan ve Gerçekleşen Proje Zamanları Arasındaki Oran	İş Planı	-	DÖF

KURUMSAL İLETİŞİM SÜRECİ

1 SÜREÇ AKIŞ DIYAGRAMI



KURUMSAL İLETİŞİM SÜRECİ

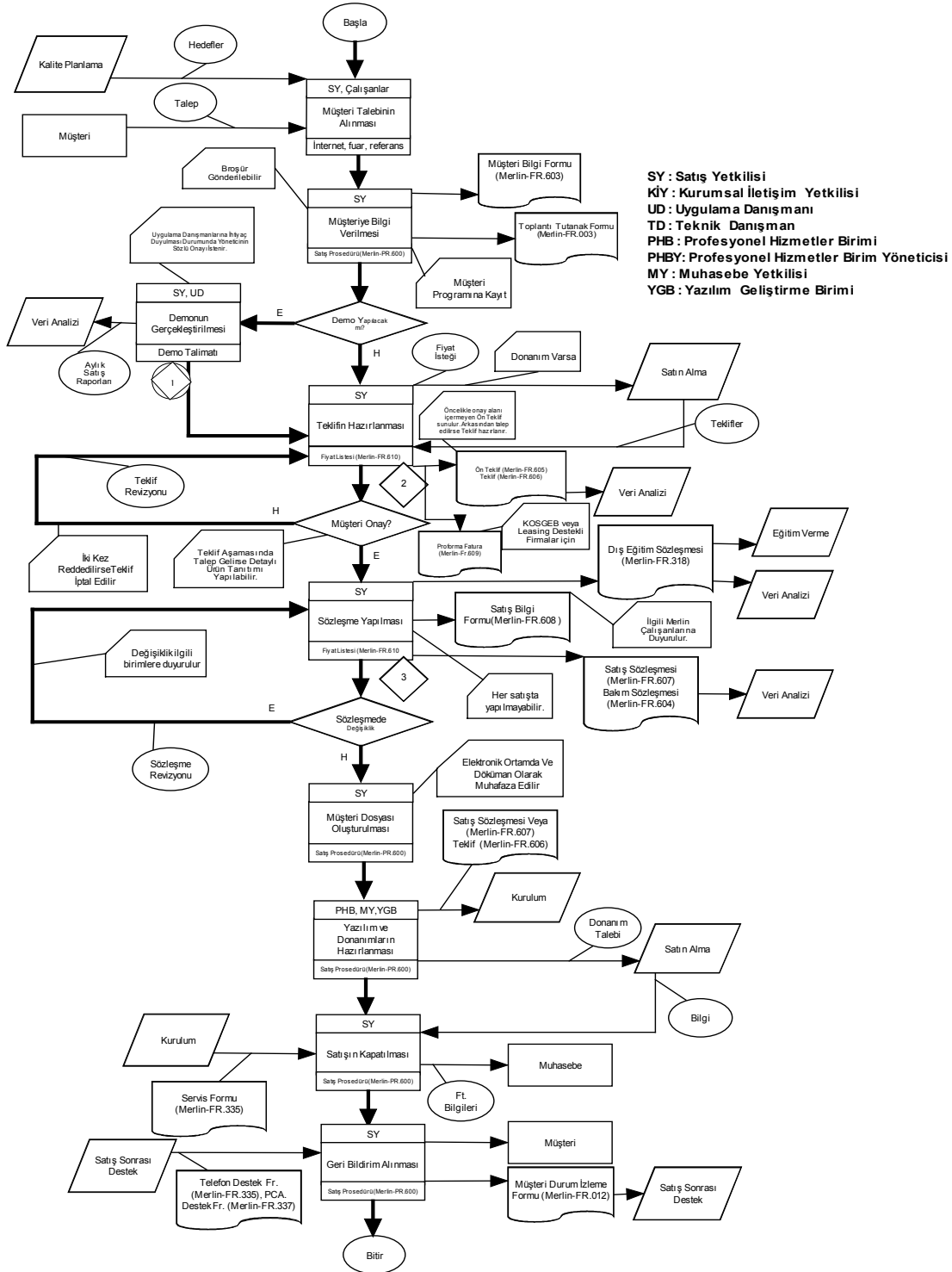
2 ÖLÇÜM / KONTROL TABLOSU

ÖLÇÜM / KONTROL	SORUMLU	ADIM	KONTROL KRİTERİ	KAYIT	REFERANS DOKÜMAN	UYGUNSUZLUK DURUMU
1	KİY	Kurumsal süreçte hedeflenen müşteri sayısına ulaşabilme ölçümü	İlgili dönemin Kalite Hedefleri Tablosunda saptanan müşteri sayısına uygunluğu	Müşteri Analiz Formu	Kalite Hedefleri Tablosu (X-FR.121)	DÖF
2	KİY	Kurumsal Sürecinde hedeflenen duruma ulaşma durumu	İlgili dönemin Kalite Hedefleri Tablosunda saptanan aktivite sayısına uygunluğu	Etkinlik Sonuç Raporu	Kalite Hedefleri Tablosu (X-FR.121)	DÖF
1	KİY	Kurumsal süreçte hedeflenen müşteri sayısına ulaşabilme ölçümü	İlgili dönemin Kalite Hedefleri Tablosunda saptanan müşteri sayısına uygunluğu	Toplantı Tutanağı (Genel) Müşteri Bilgi Formu	Kalite Hedefleri Tablosu (X-FR.121)	DÖF

Form: X-PS.400-01
Hazırladığı Tarih:
Hazırlayan:
Onaylayan:

Sayfa: 2/2
Dosya Adı: X-PS.400-01.doc

1 SÜREÇ AKIŞ DİYAGRAMI



SATIŞ SÜRECİ

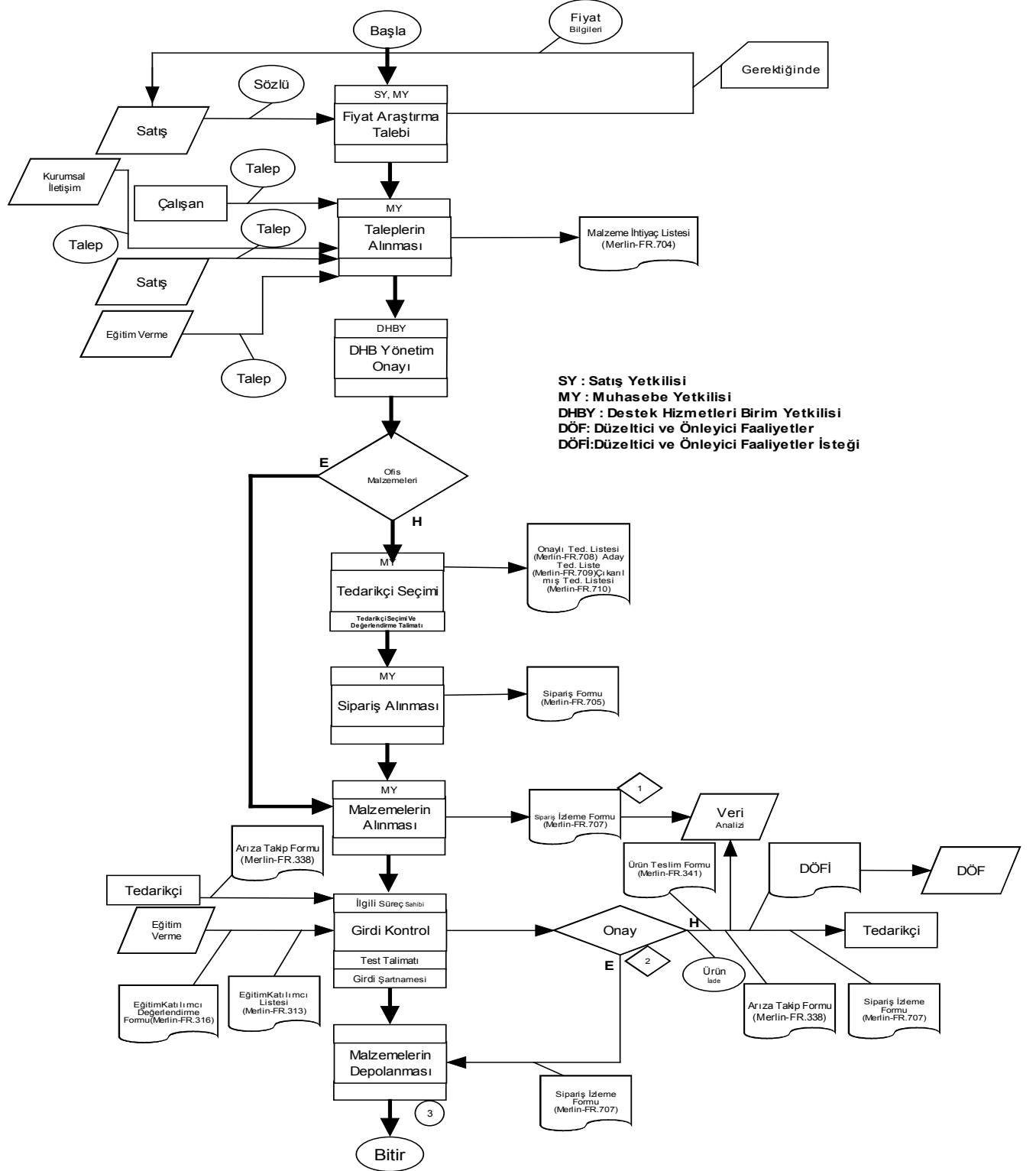
2 ÖLÇÜM / KONTROL TABLOSU

ÖLÇÜM / KONTROL	SORUMLU	ADIM	KONTROL KRİTERİ	KAYIT	REFERANS DÖKÜMANI	UYGUNSUZLUK
	SY	Demo Kontrolü, Adet Ölçümü.	Demo Talimatına Uygunluk, Sunum Adedi	Toplantı Tutanak Formu	Demo Talimatı, Kalite Hedefleri Tablosu, Satış Prosedürü	Demo talimatına uygunsuzluk için düzeltilme yapılır. Hedeflenen adede ulaşılamaması durumunda DÖF.
	SY	Teklif Adedi	Kalite Hedeflerine Ulaşma Başarısı	Toplantı Tutanak Formu	Kalite Hedefleri Tablosu	DÖF
	SY	Sözleşme Adedi	Kalite Hedeflerine Ulaşma Başarısı	Toplantı Tutanak Formu	Kalite Hedefleri Tablosu	DÖF

Form: X-PS.600-01
Hazırladığı Tarih:
Hazırlayan:
Onaylayan:

Sayfa: 2/2
Dosya Adı: X-PS.600-01.doc

1 SÜREÇ AKIŞ DIYAGRAMI



Form: X-PS.700-01

Hazırlanıldığı Tarih:

Hazırlayan:

Onaylayan:

Sayfa: 1/2

Dosya Adı: X-PS.700-01.doc

SATIN ALMA SÜRECİ

2 ÖLÇÜM / KONTROL TABLOSU

ÖLÇÜM / KONTROL	SORUMLU	ADIM	KONTROL KRİTERİ	KAYIT	REFERANS DOKÜMANI	UYGUNSUZLUK
1	MY	Tedarikçilerin Değerlendirilmesi	Ürünlerin Siparişe Uygunluğuna Göre Tedarikçilerin ve Değerlendirmesi	Sipariş İzleme Formu, Tedarikçi Performans Raporu	Tedarikçi Değerlendirme Talimatı	Uygunsuz Ürün Kontrolü Prosedürü Uygulanır.
2	İlgili Süreç Sahibi	Girdi Ölçümü	Girdilerdeki Uygunsuzluk	Sipariş İzleme Formu, Arıza Takip Formu, Ürün Teslim Formu	Test Talimatı, Girdi Şartnamesi	Uygunsuz Ürün Kontrolü Prosedürü Uygulanır.
3	MY	Depo Koşullarının Kontrolü	Saklama Koşullarının Gözle Kontrolü	-	-	Düzeltilme Yapılır.



1 AMAÇ

Bu talimatın amacı süreç akışı dokümanlarının hazırlanmasında uygulanacak standartların belirlenmesidir.

2 UYGULAMA

2.1 Süreç Akışı Hazırlanması

- Akışlardaki detay düzeyi, faaliyetleri gerçekleştirecek kişilerin kolayca takip edebilmesine olanak sağlamalıdır.
- Çok ayrıntılı faaliyetler talimatlara aktarılmalıdır.
- Akışlar, mümkün olduğunca, yukarıdan aşağıya dikey olarak ilerlemelidir.
- Girdi, çıktı ve kayıtlar genel akışın sağ veya solunda, yatay düzende gösterilmelidir.
- Faaliyetleri açıklamak için gerektiği yerlerde notlar tercih edilmelidir. Notlar, aynı zamanda akışı basitleştirmek için kullanılır.
- Girdi ve çıktıların iletimi sırasında kullanılması gereken araç, gereç ve ortamlar, istenirse ilgili girdi-çıkışının yanında belirtilmelidir.

2.2 SmartDraw Kullanımı

Akışlar için SmartDraw programı kullanılır. Süreç akış şemalarında aşağıdaki semboller yer alır.

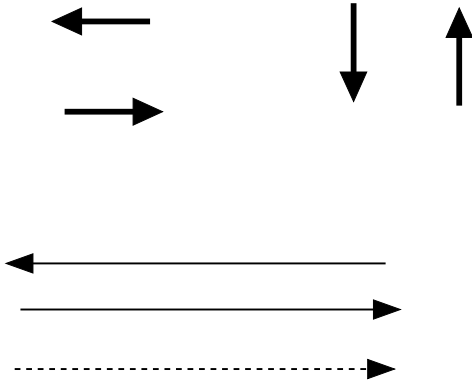
2.3 Süreç Akış Şemalarında Kullanılacak Semboller

2.3.1 Akış Okları

Kalın Ok : Faaliyetler arası akışları gösterir.

İnce Ok : Girdi ve çıktılar için kullanılır.

Kesikli Ok : Gerektiğinde kullanılan girdi ve çıktılar için kullanılır.





2.3.2 Başla Ve Bitir Sembolleri

Sürecin başlangıç ve bitişini belirtmek için kullanılır.



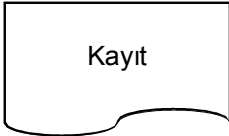
2.3.3 Faaliyet Sembolü

Faaliyetten sorumlu kişinin ünvanı üst kısımda gösterilir. Faaliyetin adı, ortadaki kısma yazılır. Faaliyet sırasında referans alınan dokümanlar (talimat vb.) en alt bölme(ler) de belirtilir. Etrafında kesikli çizgi bulunan faaliyet gerektiğinde kullanıldığını gösterir.



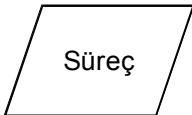
2.3.4 Kayıt Sembolü

Kayıt sembolü, faaliyetlere girdi ya da faaliyetlerden çıktı olarak belirtilen form, rapor vb. dokümanları gösterir.



2.3.5 Süreç Sembolü

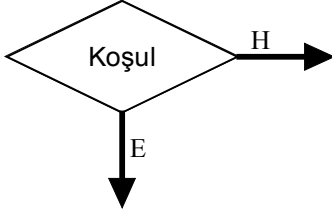
Mevcut sürecin diğer süreçlerle ilişkisini göstermek için kullanılır. Sembolün üzerinde süreç adı bulunur.





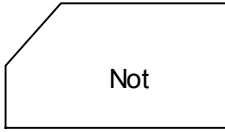
2.3.6 Koşul Sembolü

Sembolün üzerinde belirtilen koşulun sağlanıp sağlanamaması durumuna göre süreç akışının iki koldan birisinden devam edeceğini belirtir. Hangi durumda hangi koldan devam edileceği kolların üzerindeki etiketler (E, H vb.) ile belirtilir.



2.3.7 Not Sembolü

Süreç akışındaki istenilen bir noktaya not eklemek için kullanılır.



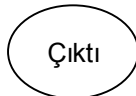
2.3.8 Bağlantı Sembolü

Bu sembol, sayfa içi veya sayfalar arası bağlantıyı sağlamak için kullanılır. Bağlantının her iki ucunda aynı etiket yer alır.



2.3.9 Çıktı/Girdi Sembolü

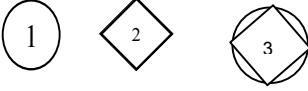
Akış sırasında, süreç içi veya süreçler arası girdi/çıkı aktarımı söz konusu olduğunda tercih edilmelidir. Bu sembol, aktarımı belirten oka bağlanmalıdır. Girdi/çıkıtlar soyut varlıklar olabilir.





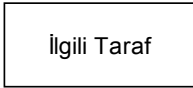
2.3.10 Ölçüm ve Kontrol Sembolleri

Elmas sembolü ölçüm noktalarını gösterir. Kontrol noktaları yuvarlak sembolü ile belirtilir ve kabul kriteri olmaksızın yapılan tüm ölçümleri gösterir. Yuvarlak sembolü ile elmas sembolünün içiçe gösterildiği durumlar, hem ölçüm hem de kontrol kriterinin birlikte yer aldığı noktalardır. Ölçüm ve kontrol noktalarının numaraları ölçüm veya kontrol noktası olmasına bakılmaksızın sıralı devam eder ve açıklamaları süreç dokümanlarındaki ölçüm ve kontrol tablolarında yer alır.



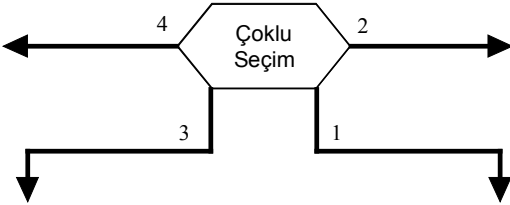
2.3.11 İlgili Taraf Sembolü

İlgili taraf sembolü, süreç akışlarında yer alan faaliyetlerdeki kişileri simgelemek için kullanılır.

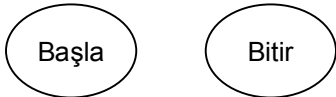


2.3.12 Çoklu Seçim Sembolü

İlgili taraf sembolü süreç akışlarında birden fazla seçimli durumlarda kullanılır.



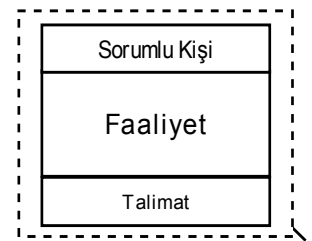
3 SÜREÇ AKIŞ SEMBOLLERİ



Başla ve Bitir Sembolleri



Faaliyet Sembolü



Gerektiğinde Faaliyeti

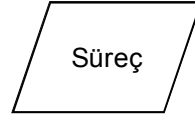


MERLİN

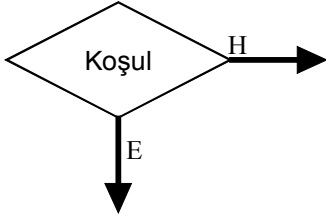
SÜREÇ AKIŞI HAZIRLAMA TALİMATI



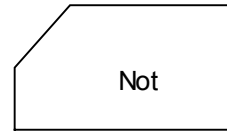
Kayıt Sembolü



Süreç Sembolü



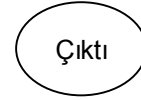
Koşul Sembolü



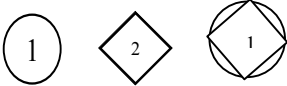
Not Sembolü



Bağlantı Sembolü



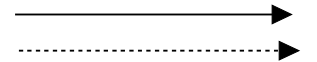
Girdi Çıktı Sembolü



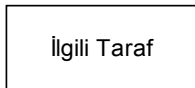
Ölçüm ve Kontrol Sembolleri



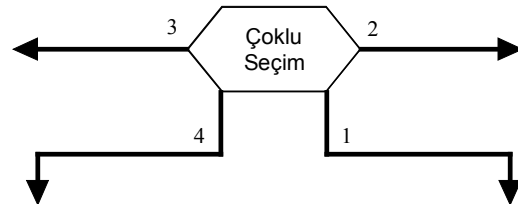
Akış Sembolü



Girdi/Çıktı Akışı Sembolü

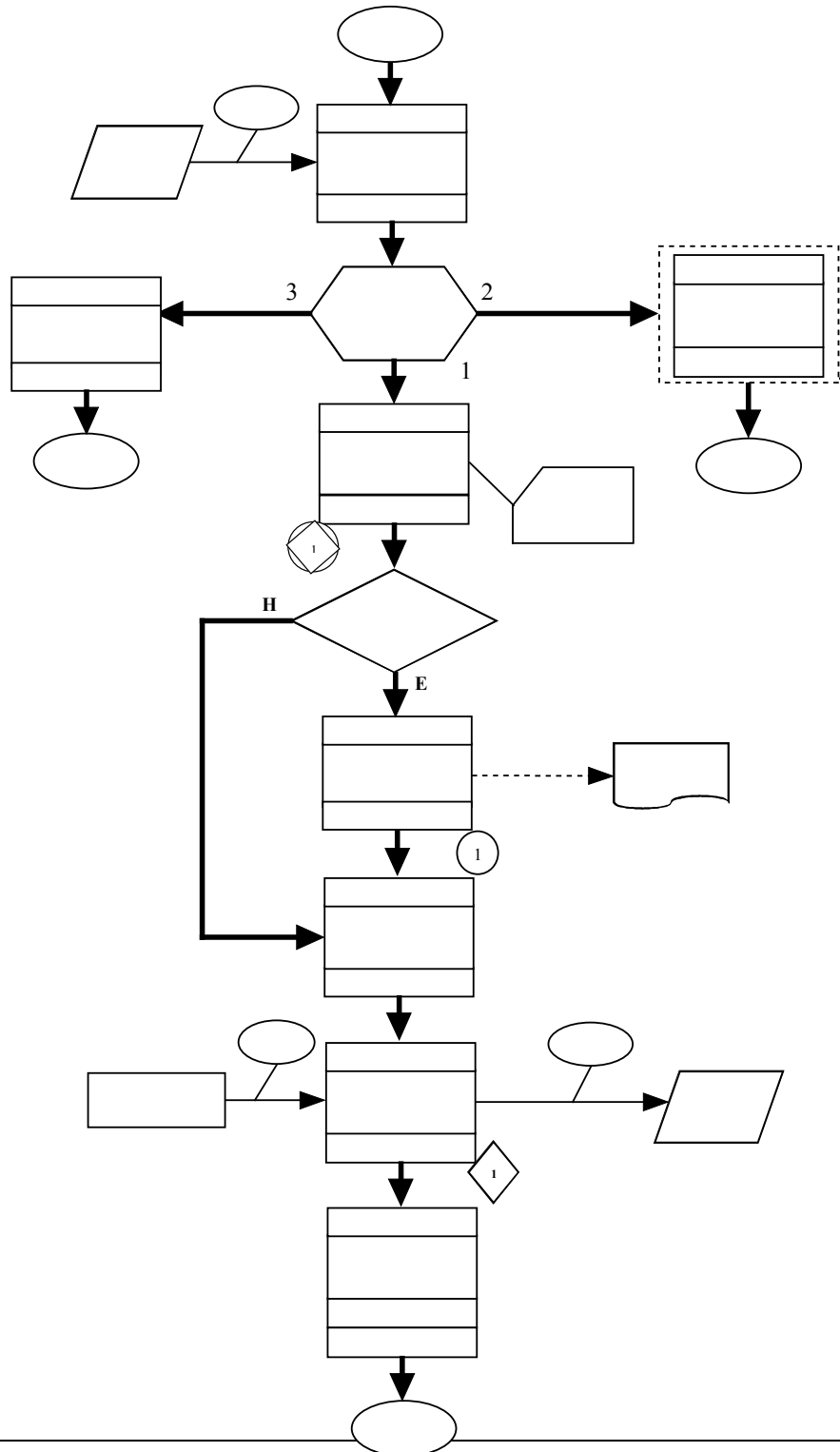


İlgili Taraf Sembolü



Çoklu Seçim Sembolü

4 ÖRNEK AKIŞ ŞEMASI



DOKÜMAN KODLAMA TALİMATI

1 AMAÇ

Bu talimatın amacı Kalite Yönetimi Sistemi içerisinde yer alan tüm dokümanların standart şekilde kodlanmasıdır.

2 SORUMLULUK

Bu talimatla ilgili uygulamadan Kalite Yönetim Temsilcisi sorumludur.

3 AÇIKLAMA

Kalite Yönetim Sistemi dahilindeki tüm dokümantasyon bu talimatta yer alan standartlara göre kodlanmaktadır. Kodların hangi dokümanlara ait olduğunu gösteren doküman Kalite Kayıtları Listesi (X-FR.001) olup, [\oracle\ortak\1-X\1.2.KalitePlanlama\ISO9001-2000\Surum01](#) yolunda yer almaktadır.

4 UYGULAMA

FİRMA KODU :

X : X Bilgisayar Hizmetleri San. Ve Tic. A.Ş.

DOKÜMAN KODU :

PP : Proje Planı

PS : Süreç

PR : Prosedür

TA : Talimat

FR : Form

DOKÜMAN GRUBU :

Doküman kodunun ilk numarası dokümanın ait olduğu grubu gösterir. İkinci numara, alt grubu, üçüncü numara ise grup içindeki sırasını gösterir. Genel amaçlı, pazarlama, satış, müşteriler ve satın alma doküman kodlarında alt grup gözetmeksizin numaralandırma yapılmıştır.

Grup numaraları aşağıdaki gibidir:

0.. : Genel Amaçlı Dokümanlar

1.. : X – Yönetim

11. : Müşteri Odaklılık

12. : Kalite Planlama

13. : Müşteri Memnuniyeti

14. : Yönetimin Gözden Geçirmesi

15. : Risk Yönetimi

16. : Veri Analizi

17. : Düzeltici Ve Önleyici Faaliyetler

18. : İç Tetkik

19. : Süreç Ürün Performans Değerlendirme

2.. : Çalışan

21. : Eleman Seçme ve Yerleştirme

22. : Çalışma

23. : İşten Ayrılma

3.. : Ürün Gerçekleştirme

31. : Eğitim

32. : Danışmanlık

33.-34. : Profesyonel Hizmetler

36. : Yazılım Geliştirme

4.. : Pazarlama

5.. : Müşteriler

6.. : Satış

7.. : Çözüm Ortakları

Örnekler :

X-FR.180 => 1 : X Yönetim, 8 : İçtetkik, 0 : Kendi içindeki sıra

X-PS.361 => 3 : Ürün Gerçekleştirme, 6 : Yazılım Geliştirme, 1 : Kendi içindeki sıra

DOKÜMAN NUMARASI :

Doküman numarası üç haneli olup, dokümanın kendi sıra numarasını ifade eder.

REVİZYON NUMARASI :

İki haneli olup, başlangıç numarası "00" dır. Doküman kodu ve numarasının arkasından "-xx" olarak ifade edilir. Her yeni revizyona geçişte bu sayı bir artırılır. İlgili dokümanın yayın tarihi, doküman üzerinde yer alan "Hazırlandığı Tarih" alanıdır.

ÖRNEKLER :

X-PP.001-01

X-PS.001-01

X-PR.001-01

X-TA.001-01

X-FR.001-01

Form: X-TA.011-01

Hazırlandığı Tarih:

Hazırlayan:

Onaylayan:

Sayfa: 1/1

Dosya Adı: X-TA.011-01.doc

YEDEKLEME TALİMATI

1 AMAÇ

Bu talimatın amacı, şirketin tüm doküman ve kayıtlarının yedeklenmesiyle ilgili detayları açıklamaktır.

2 UYGULAMA

2.1 BACKUP GİRİŞ

- Yedek almak için Windows NT Backup sistemi kullanılır. X-1 bilgisayarından Start→ Programs→ Administrative →Tools→ Backup
- Sistem kendini hazırlar (Initilazing).
- Sağ kolonda sistem ağacı gelir.

Bu aşamadan sonra yedeği alınacak dosyalarla ilgili aşağıda belirtilen işlemler gerçekleştirilir.

2.1.1 Ortak Paylaşımı İçin

\\Oracle\Ortak klasörü işaretlenir. Eğer kartuş doluysa Operations menüsünden format atılır. İşaretleme işlemi yapıldıktan sonra Operation menüsünden Backup seçilir. Ekran gerekliliği bilgileri girilerek OK kutucuğuna basılır. Şu andaki data büyüklüğü iki kartuş gerektirmektedir. Format ve Verifiy işlemleri yapılsa iki buçuk saatten fazla sürer. İş yoğunluğuna göre bu süre değişebilir.

2.1.2 X Ortak Dosyalar Ve X Runtime Paylaşımı

\\Oracle\XRuntime seçilir. (X Runtime) K:\Ortak seçilir. (Ortak dosyalar) Eğer kartuş doluysa Operations menüsünden format atılır. İşaretleme işlemi yapıldıktan sonra Operation menüsünden Backup seçilir. Ekran gerekliliği bilgileri girilerek OK kutucuğuna basılır. Şu andaki data büyüklüğü iki kartuş gerektirmektedir. İş yoğunluğuna göre bu süre değişebilir.

2.1.3 X Source

\\Oracle\XSource seçilir. (Source'ların olduğu dizin) Eğer kartuş doluysa Operations menüsünden format atılır. İşaretleme işlemi yapıldıktan sonra Operation menüsünden Backup seçilir. Ekran gerekliliği bilgileri girilerek OK kutucuğuna basılır. Şu andaki data büyüklüğü bir kartuş gerektirmektedir. Yaklaşık bir buçuk saat sürer. İş yoğunluğuna göre bu süre değişebilir.

2.1.4 Microsoft Exchange

Tüm kullanıcı maileri server dışında PST dosyası olarak tutulur. Server yedeğini almak için NT BACKUP programından Operations menüsü seçilir. Ardından Microsoft Exchange seçilir. Gelen pencerede Internet Server tıklanarak OK'e basılır. X ORG server'ına bağlanılır. Gelen ekranda dizin ağacı görülür. X ORG seçilerek Backup işlemi başlatılır. Şu andaki data büyüklüğü nedeniyle kartuş sayısı değişebilir. İki buçuk saat sürer. İş yoğunluğuna göre bu süre değişebilir.

2.1.5 Oracle

Müşteri bilgileri bulunduğu için sadece dmp dosyaları olarak DOS sistemindeyken yedek alınır.

Exp kullanıcıadı\kullanıcısifresi@sunucuadı file=x:\dosyaadı.dmp log=x:\dosyaadı.log

Tüm datalar yukarıda belirtilen komut ile ayrı ayrı dışarı çıkarılır. Daha sonra dosyalar sıkıştırılarak CD ya da kartuş aracılığıyla yedeklenir. Bir günden fazla sürebilir.

2.2 ZAMAN VE YÖNTEM

2.2.1 Günlük Yedekleme

Her gün Source ve Ortak dizinin yedeği gün sonunda alınır. Haftanın her günü için kartuşlar isimlendirilir. Pazartesi kartuşu Cumartesi, Pazar ve Pazartesi günlerini kapsar. Salı, Çarşamba, Perşembe ve Cuma günlerine ait kartuş, gün sonunda yapılan aynı gün yedeğini içerir. Günlük yedekleme için, 4 takım kartuşa ihtiyaç vardır. Bir takım kartuş haftanın tüm günlerini içerir. Bir ay içerisinde her hafta ayrı bir takım kartuş kullanılır. Örneğin, birinci, ikinci, üçüncü ve dördüncü hafta kartuşları yedeklendikten sonra, rafa kaldırılır. Böylece her haftanın günlük dosyaları ayrı ayrı yedeklenmiş olur. Bir sonraki ay birinci haftanın günlük yedek kartuşları üzerine yedekleme yapılır. Kartuşlar üzerindeki etiketlerde, günün tarihi ve ait olduğu günün bilgisi bulunmalıdır.

2.2.2 Haftalık Yedekleme

Haftada bir Runtime, Exchange, X1 dizinin yedeği alınır. Toplam 4 takım kartuşa ihtiyaç vardır. Bir ay içerisinde birinci, ikinci, üçüncü, dördüncü takım kartuşlarına yedek alınır. Bir sonraki ay birinci hafta kartuşu üzerine yedekleme yapılır. Kartuşlar üzerindeki etiketlerde, günün tarihi ve kaçınıcı hafta olduğu bilgisi bulunmalıdır.

2.2.3 Aylık Yedekleme

Full sistem yedeği alınır. 3 aylık kartuş takımı yapılır. Örneğin, Ocak, Şubat, Mart ayları ayrı ayrı kartuşlara ayın ilk iş günü yedeklenir. Nisan ayında Ocak ayı kartuşu üzerine yedekleme yapılır. Kartuşlar üzerindeki etiketlerde, günün tarihi ve ait olduğu ay bilgisi bulunmalıdır.

2.2.4 Sistem Üzerine Yedek Alma

Haftada bir kez sistemde Oracle bilgisayarında Xe adındaki dizinin yedeği e:\yedek üzerine alınır.

Form: X-TA.012-01

Hazırlanmış Tarihi:

Hazırlayan:

Onaylayan:

Sayfa: 1/2
Dosya Adı: X-TA.012-01.doc

YEDEKLEME TALİMATI

SERVER KAPATMA TALİMATI

1 AMAÇ

Bu talimatın amacı, server'ın kapatılması işleminde uygulanacak adımlar konusunda bilgi vermektir.

2 UYGULAMA

- X1, INTERNET ve ORACLE SERVER arasında switch yöntemiyle geçiş yapılır. Her bir server'da **CTRL+ALT+DEL** yapılarak SHUTDOWN kutucuğu tıklanır.
- Bilgisayarın kapatılma işlemi için uyarı mesajı vermesi beklenir (yaklaşık 30-60 sn).
- Server'lar üzerinde bulunan buton kullanarak PC kapatılır.
- UPS (kesintisiz güç kaynağı) üzerindeki "0" tuşuna basılarak kapatılır.
- Sigorta kabininden en soldaki (üzerinde CABINET yazan) sigorta indirilir.

VERİ ANALİZ TALİMATI

SÜREÇ	ANALİZ KRİTERİ	ANALİZ SORUMLUSU	REFERANS DOKÜMAN	VERİ ANALİZ PERİYODU
İnsan Kaynakları Süreci	1. Çalışma Süresi Performansı 2. Etkin Çalışan Sayısı 3. Çalışanların Gelir Performansı 4. Ortalama Çalışan Eğitim Süresi 5. Çalışan Memnuniyeti Puanı	GM, GMY	Çalışan Dosyaları Çalışan Memnuniyeti Anketi Çalışan Bilgi Ve Eğitim Kartı	1 Yıl, 6 Ay
Kalite Planlama Süreci	1. Hedeflere Ulaşma Oranı	GM	Kalite Hedefleri Tablosu	1 Yıl
Eğitim Verme Süreci	1. Katılımcı Memnuniyet Oranı 2. Katılımcı Sayısı 3. Katılımcı Başarı Oranı 4. Eğitim Etkinliği	KİY	Eğitim Değerlendirme Anketi Eğitim Katılımcı Listesi Eğitim Katılımcı Bilgi Formu Eğitim Katılımcı Değerlendirme Formu Kurumsal Eğitim Değ. Anketi Eğitim Etkinlik Analiz	Her Eğitim Sonrası
Satış Süreci	1. Gelir Hedefi 2. Hedefe Ulaşma Oranı 3. Yeni Müşteri Sayısı 4. Yeni Müşterilerde KOBİ Oranı 5. Tekliflerin Satışa Dönme Oranı 6. Verilen Teklif Sayısı (VTS) 7. Verilen Sunuş Adedi (VSA) 8. Görüşülen/Ön Teklif Verilen Firma Sayısı	SY	Kalite Hedefleri Tablosu (Gelir Hedefi İzleme Tablosu) Satış Toplantı Tutanaqları (Aylık)	1 Ay
SÜREÇ	ANALİZ KRİTERİ	ANALİZ SORUMLUSU	REFERANS DOKÜMAN	VERİ ANALİZ PERİYODU

VERİ ANALİZ TALİMATI

Satın Alma Süreci	1. Tedarikçi Teslimatlarında Gecikme Oranı 2. Tedarikçilerden Gelen Ürünlerde Kusur Oranı 3. Gecikmelerde Müşteriyi Bilgilendirme 4. Tedarik Maliyetlerini Düşürme Oranı	MY	Sipariş izleme Formu Tedarikçi Seçme Ve Değerlendirme Raporu	12 Ay
Profesyonel Hizmetler Süreçleri	1. Test Talimatlarına Uygunluk Oranı 2. Telefonla Hata Çözme Oranı 3. Kurulumda İş Planından Sapma Oranı 4. Hata Çözme Hız Ölçümü 5. Teslimatlarda Hata Oranı Müşteriye Dönüş Süresi	PHBY	İş Planı Telefonla Destek Formu Pc Anywhere Destek Formu Servis Formu	3 Ay
Yazılım Geliştirme Süreçleri	1. Yazılım Hata Oranı 2. Hata Tekrar Oranı 3. Gecikilen Gün Sayısı 4. Teknik Sorulara Cevap Verme Süresi	YGBY	İş Planı	3 Ay
SÜREÇ	ANALİZ KRİTERİ	ANALİZ SORUMLUSU	REFERANS DOKÜMAN	VERİ ANALİZ PERİYODU

Kurumsal İletişim Süreci	1. Ulaşılan Firma Sayısı 2. Pazar Araştırma Adedi 3. Tanıtım, Aktivite Adet Ve Performansları	KİY	Müşteri Dosyaları, Müşteri Programı Satış Toplantı Tutanakları Fuar Vb. Organizasyonlara Ait Toplantı Tutanakları X WEB Sitesi	1 Ay/ 12 Ay
Düzeltilici/Önleyici Faaliyetler	1. Para Kaynağı 2. Kapatılan ve Kapatılamayan DÖF Oranı 3. Süreçler Bazında DÖFler 4. DFI/ÖFI	KYT	İç Tetkik Raporları DÖF İsteği Formu DÖF isteği izleme Formu	6 Ay

- Analizler Veri Analiz Raporlarına kaydedilir.
- Grafik ve Balık Kılçığı Diyagramları teknik analiz yöntemi olarak kullanılır.

1 AMAÇ

Bu talimatın amacı, eleman alımlarında hangi adımların izleneceği, nelere dikkat edileceği ve alınacak elemanın nitelikleri konularında bilgi vermektir.

2 UYGULAMA

2.1 İLAN SÜRECİ

X, internet ortamında verilen ilan yoluyla ve aşağıdaki adımlarda işe alım yapar.

1. Hafta
 - i. Pazartesi, Salı : İlan metni hazırlanır ve onaylatılır.
 - ii. Çarşamba : İlana çıkılır.
 - iii. Perşembe, Cuma, Cumartesi : Başvurular incelenir. Red, uzun ve kısa liste biçiminde sınıflandırılarak cevap gönderilir.
2. Hafta
 - i. Pazartesi, Salı : Başvurular incelenir. Red, uzun ve kısa liste biçiminde sınıflandırılarak cevap gönderilir.
 - ii. Çarşamba : Kısa liste onaya sunulur. Onaydan geçen adaylar görüşmeye çağırılır.
 - iii. Perşembe : Görüşmeye çağırılan adaylardan randevu alınır.
 - iv. Cuma, Cumartesi : 1. Görüşme yapılır.
3. Hafta
 - i. Pazartesi : 1. görüşme yapılan adaylar değerlendirilerek referans taraması yapılacak adaylar seçilir. Seçilen adaylar için referans taraması yapılır.
 - ii. Salı : Referans taramasına devam edilir ve referansı uygun adaylar 2. görüşmeye davet edilir.
 - iii. Çarşamba, Perşembe : 2. Görüşme yapılır. (Sözleşme, ücret, iş başı tarihi ve işe başlamak için gerekli evraklar verilir.)
 - iv. Cuma, Cumartesi : İlan yayından kaldırılır. Uzun ve kısa listelere "Başka Aday Seçildi" mektubu yollanır.

2.2 İŞE ALMA SÜRECİ

Çalışanın işe alınma sürecinde "Aday Görüşme ve Değerlendirme Formu" (X-FR.212) kullanılır.

2.2.1 Birinci Görüşme

İş başvurusunda bulunan adayların başvuruları incelenerek uygun olan adaylar ile birim yöneticisi/yetkilisi birinci görüşmeyi yapar. Birinci görüşmede aday aşağıdaki konularda incelenir :

- Mevcut Durumu
 - İlk İzlenim
 - El sıkışı: Adayın el sıkışmasının güçlü olması beklenir.
 - Giyimi: Adayın giyiminin uyumlu, temiz, sade, resmi ve ciddi olması beklenir.
 - Sesi: Adayın sesinin berrak, etkileyici ve gür olması beklenir.
 - Sağlığı: Adayın vücudunun sağlıklı ve sportif, teninin sivilcesiz ve sağlıklı, gözlerinin parlak, gülüşünün içten olması beklenir.
 - Çevre İlişkileri
 - Aile ilişkileri: Adayın aile bağlarının güçlü, ailesini seven ve düzenli bir aile yaşamına sahip olması beklenir.
 - İlişkileri: İlişkilerinin güçlü, sadık, hedefe yönelik, yaratıcı ve uzun soluklu olması beklenir.
 - Kişilik Tercihleri
 - Yeniliğe Uyum: Adayın kolay öğrenebilmesi ve değişen koşullara kolaylıkla uyum sağlayabilmesi beklenir.
 - İş yapışı: Adayın PH/DH birimi için yenileyen işleri sevmesi, diğer birimler için yaratıcı olması beklenir.
 - Duygusal Durumu: Adayın kendine güvenen, dürüst, açık, rahat, sakin, neşeli ve şakacı olması beklenir.
- Görev İçin Teknik Yeterlilik
 - Teorik Bilgisi: Adayın yapacağı işin gerektirdiği teknik bilgiye yeterince sahip olması beklenir. Adayın gereğinden fazla bilgiye sahip olması, iş tatminsizliğine yol açacağından istenmemektedir.
 - Uygulama Bilgisi : Adayın görevin gerektirdiği deneyime sahip olması beklenir.
 - Proje yönetimi: Adayın proje kavramına sahip olması ve en az bir proje içerisinde yer almış olması beklenir.
- Aranan Özellikler
 - Anlama ve Kendini İfade Etme
 - Sorulan soruları anlama: Adayın sorulan soruları net bir şekilde anlaması beklenir.
 - Cevaplar: Adayın sorulan sorulara açık, net ve yeterince cevap vermesi beklenir. Cevapların kısa ya da çok uzun olması istenmeyen özelliktir.
 - Cümle ve düşünce yapısı: Adayın cümle ve düşünce yapısının, zengin, özgün, yaratıcı ve dikkat çekici olması beklenir. Adayın basma kalıp ve başkalarından alıntı cümle ve düşüncelere sahip olması istenmez.
 - Türkçe kullanımı: Adayın ana dilini hem sözlü hem de yazılı ortamda iyi kullanması beklenir.
- Temel Değerler
 - Beklenen değerler: Adayların aşağıdaki değerlere sahip olması beklenir.
 - iyi niyetli,
 - içten, dürüst, samimi, adaletli,

- kararlı, özgüvene sahip, ne istediğini bilen,
- sorumluluk alabilen, kandi ayakları üzerinde duran,
- minnet duygusu gelişmiş,
- hatalar karşısında affedici ve yılmayan,
- yeniliğe açık, mükemmeli arayan,
- işini seven
- işinde özenli, dikkatli, üretken, çalışkan, amatör ruhlu profesyonel,
- iş takibi güçlü,
- iş birliğine yatkın, geri bildirim önem veren,
- hedefleri, MERLIN'in hedefleriyle uyuşan.
- İstenmeyen özellikler : Adayların aşağıdaki özelliklere kesinlikle sahip olmaması beklenir.
 - yalancı,
 - sorun yaratma potansiyeli yüksek,
 - dikkatsiz,
 - tembel,
 - öğrenmekte isteksiz ve öğrenme kapasitesi düşük,
 - başkasının işine burnunu sokan,
 - saygısız.
- Olması değer katacak özellikler: Adayın aşağıdaki özelliklere sahip olması, seçimde kendisine öncelik kazandıracaktır.
 - kendiliğinden bilgiye her koşulda ulaşabilen, araştırmacı,
 - kendi kendine öğrenebilen,
 - akıllı,
 - hedefini bilen,
 - çevresine ilgili, sosyal sorumluluk bilinci gelişmiş,
 - geleceğe dair parlak düşünceleri olan.

Birinci görüşmede eğer gerek görülür ise adaya MERLIN'in uygun göreceği test ya da sınavlar uygulanabilir.

2.2.2 Referans Tarama

Birinci görüşmede uygun görülen adayların referans taraması yapılır. Kötü referansları olan adaylar işe kabul edilmez.

2.2.3 İkinci Görüşme (İş Teklifi)

Referansı iyi olan adaylar Genel Müdür ile görüştürülür. Genel Müdür'ün adayı onaylaması durumunda Genel Müdür ya da Birim Yöneticisi adaya iş teklifinde bulunur. Adayın da MERLIN'in çalışma koşullarını kabul etmesi durumunda aday işe başlatılır.

1 AMAÇ

Bu talimatın amacı, yazılım ürünüyle ilgili açık test ve kullanım öncesi birim testleri ile donanım testlerinin yapılmasında izlenecek adımları belirlemektir.

2 UYGULAMA

2.1. Genel Kurallar

Açık testler yazılım geliştirme uzmanları tarafından birim testi öncesinde gerçekleştirilir. Birim testleri Profesyonel Hizmetler Birimi tarafından modül bazında gerçekleştirilir. Test sırasında tasarım bilgileri referans alınır. Testlerin zamanlaması ve genel akışı Yazılım Geliştirme Süreci'nde tanımlıdır. Donanım testleri ise Profesyonel Hizmetler Birimi tarafından gerçekleştirilir. Donanım testleri Test Talimatı ve Ürün Girdi Şartnamesi'ne göre yapılır.

2.2. Açık Testlerin Gerçekleştirilmesi

Açık testler sırasında aşağıdaki noktalara dikkat edilir:

- Kodlama standardına uygunluk kontrol edilmelidir.
- Düzenlenen programlama biriminin işlevselliği kontrol edilmelidir.
- Düzenlenen modülün derlendiği kontrol edilmelidir.
- Düzenlenen program biriminin farklı modüllerine veya farklı veri yapılarına olan etkisi kontrol edilmelidir.
- Yapılan düzenlemenin uç durumlarda da doğru sonuç ürettiğinin kontrolünün yapılması gerekir.
- Yapılan düzenlemenin tasarıma uygunluğu kontrol edilmelidir.
- Yapılan düzenlemin çalışma verimi kontrol edilmelidir. Gerekli tedbirler alınmalıdır.

2.3. Profesyonel Hizmetler Birimi Testlerinin Gerçekleştirilmesi

Profesyonel Hizmetler Birimi testlerinin gerçekleştirilmesi sırasında aşağıdaki noktalara dikkat edilir:

2.3.1 Yazılım Ürünü Testi

- Kullanıcı Arayüz Testi : Yazılımın anlaşılabilirliği, kullanılan terimlerin müşterilere uygunluğu, standart ve kanunlara uygunluk.
- Performans Testi : Yanıt ve işlem hızı, bellek, işlemci, ağ ve diğer kaynakların kullanımı.
- Doğruluk : İşlem ve hesapların doğruluğu.
- Uyumluluk : Diğer programlarla ve çalışma ortamı ile uyumluluğu.
- Test ve Bakım Kolaylığı : Hata mesajlarının ayrıntısı.
- Güvenlik : Hassas bilgilerin ve kişisel gizliliğin korunması, yetkisiz erişimin önlenmesi, geçersiz girdilerin ve kullanımın önlenmesi.

2.3.2 Çanta Seti ve Mobil Satış Ürünü Testi

Çanta Seti Testi

- Tasarım Testi : Ürünün istenen tasarımda olup olmadığı.
- Şarj Testi : Çantanın şarj süresi ve şarj edilebilme durumu.
- Uyuma Modu Testi : Çanta açıldığında uyuma modundan çıkıp çıkmadığı, kapalıyken uyuma moduna geçme
- LCD Kontrolü : Çanta ekranında doluluk oranı göstergesi.
- Yazıcı Testi : Çanta yazıcısından döküm alınabilme durumu.

Mobil Satış Ürünü Testi (Ürün spesifikasyonlarına uyum kontrolü)

- RAM Testi : Cihazda bulunan RAM'in talep edilen kapasitede olup olmaması.
- Yazılım Tutma Testi : Yazılımın cihaza yüklenme performansı.
- İletişim-PORT Testi : PC ile data alışverişinin sağlanması.
- Kilitlenme : Kilitlenme sorununun yaşanma durumu.
- Kullanım Kılavuzu
- Ekran Renk Kontrolü
- Koruyucu Etiket Kontrolü

2.4 Test Sonuçlarının Kaydedilmesi

Test sonuçları YGB ve PHB'ye e-posta yolu ile gönderilir. İş Planında "Test Edilenler" kısmına eklenir. Sonraki işleyiş "İş Planı Kullanma Talimatı"nda detayları ile belirtilmiştir.

İŞ PLANI KULLANMA TALİMATI

1 AMAÇ

Bu talimatın amacı Yazılım Geliştirme ve Profesyonel Hizmetler Birimleri tarafından iş takiplerinin yapıldığı "İş Planı"nın kullanımıyla ilgili tüm detayların açıklanmasıdır. Söz konusu plan için MS Project programı kullanılmakta olup, plana "Yeni On X1\2005.mpp" yolu ile ulaşılabilir.

2 UYGULAMA

2.1 BİLDİRİMİN ALINMASI

2.1.1 HATA BİLDİRİMİ

- Mail veya telefon vasıtasıyla hata iletilmesi durumunda bildirim, "İş Planı" üzerinde "Test Edilecekler" alanına eklenir.
- Test edilecek maddeler Profesyonel Hizmetler Birim Yöneticisi tarafından Uygulama Danışmanlarına dağıtılır.
- Hata olduğu tespit edilen durum, "Test Edilenler" alanına ve "Atanacak İşler" alanına müşteri bazında ilave edilir.
- "Atanacak İşler" bölümüne alınan bildirimler Yazılım Geliştirme Birim Yöneticisi tarafından ilgili Yazılım Geliştirme Uzmanlarına atanır.
- Hatanın giderildiği bilgisi Profesyonel Hizmetler Birimine OTM Anlık mesajı ile gelir, Profesyonel Hizmetler Birim Yöneticisi veya Uygulama Danışmanı konuyu tekrar "Test Edilecekler" alanına ekler. Bu döngü hatasızlık durumuna kadar sürer.

Bildirilen durumun hata olmadığını tespiti durumunda konu, "Test Edilenler" alanına eklenir, müşteriye de konuyla ilgili açıklama maili gönderilir.

2.1.2 İSTEK BİLDİRİMİ

- Müşteriler tarafından bildirimi yapılan ve X tarafından onaylanan ek istekler, "Atanacak İşler" alanına müşteri bazında eklenir.
- "Atanacak İşler" bölümüne alınan bildirimler Yazılım Geliştirme Birim Yöneticisi tarafından ilgili Yazılım Geliştirme Uzmanlarına atanır.
- Düzenlemenin yapıldığı bilgisi Profesyonel Hizmetler Birimine OTM Anlık mesajı ile gelir, Profesyonel Hizmetler Birim Yöneticisi veya Uygulama Danışmanı konuyu tekrar "Test Edilecekler" alanına ekler. Test edilenler, "Test edilenler" bölümüne alınır. Bu döngü düzenlemenin hatasızlık durumuna kadar sürer.

2.2 BİLDİRİMİN KAPATILMASI

Müşteri tarafından bildirilen hatanın düzeltilmesi veya isteğin sonuçlandırılması durumunda müşteri onayı gelinceye kadar, "Complete" alanı sıfır olarak bekletilir. Müşteri onayından sonra yüzde yüze çevrilir. Kapatılan işler "Tamamlanlar" alanında tutulur. Eski tarihli kapatılan işler "Yeni On X1\TAMAM2005.mpp" dosyasında muhafaza edilmektedir.

2.3 ÖLÇÜM İÇİN KULLANILACAK KOLONLAR

Süreç ölçümleri için iş planında kullanılacak kolonlar aşağıdaki gibidir. Ölçümler aşağıdaki kolonlar kullanılarak yapılır.

Deadline, kolonuna belirtilen işin gerçekleştirilmesi gereken son tarih yazılır.

Bildirilen Sorun, kolonuna iş ile ilgili açıklama yazılır.

Başlangıç – Bitiş tarihi, ilgili işin fiili başlangıç ve bitiş tarihi girilir.

Gerçekleşen Süre, başlangıç ve bitiş tarihleri arasında farktır.

Planlanan Süre, manuel olarak girilir. İşin tamamlanması için planlanan süre belirtilir.

Gecikme Süre, gerçekleşen süre ile planlanan süre arası farktır.

Bakım Süresi, hatanın Bildirim Tarihi ile Bitiş tarihi arası süredir.

Hata Tipi, İş Planına eklendiğinde oluşan durumu gösterir. Hata İş Planına PHB tarafından ilk kez ekleniyorsa 'Y' yazılır, hatanın tekrarında ise T1,T2,T3... şeklinde artan değerler verilir.

İŞ PLANI KULLANMA TALİMATI

KULLANIM KILAVUZU HAZIRLAMA TALİMATI

1 AMAÇ

Bu talimatın amacı, modül/yazılımların kullanım kılavuzlarının nasıl hazırlanacağını açıklamaktır.

2 UYGULAMA

2.1 BAŞLANGIÇ BÖLÜMÜ

2.1.1 KAPAK SAYFASI

Kapak sayfasında aşağıdaki başlıklar yer alır:

- Hangi modülün anlatıldığı,
- İlgili kılavuzun anlaşılabilmesi için bilinmesi gereken konular.

2.1.2 KONUYA BAKIŞ SAYFASI

- Modül/yazılım ile neler yapabileceği açıklanır.
- Modül/yazılımın ne olduğu açıklanır.
- Modül/yazılımın arayüzü açıklanır.
- Modül/yazılımın içeriği açıklanır.
- Modül/yazılımın hedefleri açıklanır.

2.2 MODÜLÜN İÇERİSİNDEKİ PROGRAMLAR

2.2.1 PROGRAM AÇIKLAMALARI

Program açıklamaları yapılırken;

- Programın ekran görüntüsü eklenir.
- Programın amacı,
- Programın kullanılışı,

Programın kullanılabilmesi için gereken tüm kritik noktalar ve özellikler anlatılır.

2.2.2 RAPOR AÇIKLAMALARI

Rapor açıklamaları yapılırken;

- Raporun ekran görüntüsü eklenir.
- Raporun amacı,
- Raporun kullanılışı,

Raporun kullanılabilmesi için gereken tüm kritik noktalar ve özellikler anlatılır.

2.3 KAPANIŞ BÖLÜMÜ

2.3.1 ÖZET

Modülün özeti anlatılır.

2.3.2 UYGULAMA

Modülle ilgili sorular hazırlanarak genel tekrar yapılır.

1 AMAÇ

Bu talimatın amacı yazılım kodlaması sırasında uyulacak yazım kurallarını belirlemektir.

2 UYGULAMA

2.1 GENEL KURALLAR

Kodlama standartları yazılım uzmanları tarafından yazılım kodlaması sırasında kullanılır. Tüm kodlama işlemleri bu standartlar baz alınarak gerçekleştirilmelidir.

TANIMLAR :

- Program Birimleri : Procedure, function, package.
- Veri Yapıları : Tablo ve alanlar, SQL cümleleri.

2.1.1 DEVELOPER 2000 ve ORACLE VERİTABANI PROGRAMLARI

- Program birimleri, değişken adları, veri yapıları tanımlanırken kelimeler arasında alt çizgi " _ " kullanılmalıdır.
- Program birimleri oluşturulurken, parametre tanımları "P" ile başlamalıdır.
- Program birimleri içerisinde kullanılan geçici değişken adları (parametreler hariç) "W" ile başlamalıdır.
- Program birimleri içerisindeki her bir bloğun (begin..end) işlevi yazılır.
- Blok içerisindeki kod satırları, 3 karakter içeriden başlamalıdır. (if .. end if;begin..end;)
- Veri tabanında kullanılan program birimleri ve veri yapıları tanımlanırken baş harfleri aşağıdaki şekilde düzenlenir:
 - View -> V_
 - Procedur -> P_
 - Index -> IN_
 - Foreign Key -> FK_
 - Primary Key -> PK_
 - Sequence -> SQ_
- Veri tabanında kullanılan her bir program biriminin başına, oluşturulma/güncelleme tarihi ve kimin tarafından oluşturulduğu/güncellendiği yazılmalıdır.
- Program blokları içerisindeki aykırı durumlar ele alınmalıdır. (begin... exception ... end;)
- Sql cümleleri oluşturulurken, koşul cümleleri alt alta yazılmalıdır.
Örnek : Where ifade1= ifade2 and
 ifade3= ifade4 and
 ifade5= ifade6 and...
- Developer 2000 (forms) Biltim'in sağladığı opera standartlarına uyulur.

2.1.2 VISUAL BASIC ve EMBEDDED VB PROGRAMLARI

- Program birimleri, değişken adları, veri yapıları tanımlanırken anlamlı kısaltmalar kullanılmalıdır.
Örnek : tbl : Table, idx : Index, mRS : RecordSet, mCN : Connection
- Program içinde değişken tanımlamalarında küçük harfler kullanılmalıdır.
- Veri yapıları isimlendirilirken küçük harfler kullanılmalıdır.
- Program içinde kullanılan ayrılmış kelimeler büyük harfle başlayıp, küçük harfle devam etmelidir.
- Program birim isimlerindeki kelimelerin ilk harfleri büyük harfle yazılmalıdır.
Örnek : Sub FonksiyonAdıBüyükBaşlar
- Program blokları okunabilirlik açısından düzgün yazılmalıdır.
Örnek :

```
For i = 0 To UBound(mus_bakiye)
    mRS.Open sql, mCN, adOpenKeyset, adLockOptimistic, adCmdText
    If Not mRS.EOF Then
        mRS.Fields("bakiyesi") = musbak(1) - musbak(2)
        mRS.Update
    End If
    mRS.Close
Next i
```

- Gateway programı tarafından kullanılan veritabanı tablo adları "G" harfi ile başlamalıdır.
- El bilgisayar programı tarafından kullanılan veritabanı tablo adları "SMM" ile başlamalıdır.
- Veritabanında geçici olarak kullanılacak tablo isimleri "temp_" ile başlamalıdır

- Program içinde yazılan sql komutlarında büyük harf kullanılır.
Örnek : SELECT * FROM tabloadı WHERE kosul
- Programda kullanılan form bileşenlerinin isimleri bileşen isminin kısaltmasıyla başlamalıdır.
Örnek : txtİsim TEXTBOX, butTamam BUTTON
- Değişken tanımlamalarında kullanılan kelimeler arasında “ _ ” kullanılmalıdır.

1 AMAÇ

Bu talimatın amacı yazılım geliştirme süreci öncesinde Yazılım Geliştirme Birimi, Profesyonel Hizmetler Birimi ile Yazılım Danışmanının koordineli olarak müşteri ihtiyaçlarını belirlediği Analiz Raporu'nun içeriğinin tanımlanmasıdır.

2 UYGULAMA

"Analiz Raporu"nda aşağıdaki başlıklar bulunur. Gerekirse alt veya ek başlıklar kullanılabilir ya da başlıkların sırası değiştirilebilir. Her başlık için gerekli açıklama yapılmıştır. Analiz raporunun hazırlanmasıyla ilgili olarak ayrıntılı tespit soruları içeren formlar kullanılır. Gateway müşterileri için "Gateway Analiz Soru Formu (X-FR.339)" Super Miracle müşterileri için "SM Analiz Soru Formu (X-FR.340)" kullanılmaktadır.

KAPAK

Proje Adı : Dökümanın hangi proje için hazırlandığı.

Müşteri : Müşterinin adı.

Tarih : Dökümanın hazırlandığı ve son değişikliğin yapıldığı tarih.

Müşteri Onayı : Firma yetkililerinin uygunluk imzası alınır. Onay mail yoluyla da alınabilir.

Hazırlayan X Yetkilisi (Ad, Soyad, İmza)

Onaylayan X Yetkilisi (Ad, Soyad, İmza)

KISALTMALAR / TERİMLER

Bu bölümde raporda kullanılan kısaltmalar ve tanımların açıklamaları yer alır.

PROJENİN TANITIMI

Projenin hazırlandığı sistem genel olarak bu kısımda açıklanacaktır. Sistemin hangi kategoriye girdiği, hangi teknolojilere dayandığı, amacı v.b. bilgiler ayrıntıya girilmeden açıklanır.

KULLANICI PROFİLİ

Bu kısımda sistemin tüm olası kullanıcı profilleri tanımlanır. Birincil kullanıcılar, son kullanıcılar, teknik destek uzmanları, sistem yöneticileri gibi farklı kullanıcı profilleri gruplandırılarak ele alınır. Kullanıcıların beklenen özellikleri, tercihleri, çalışma/ortam koşulları belirtilir.

KULLANICI GEREKSİNİMLERİ

Bu bölümde 4. kısımda belirtilen kullanıcı profillerinin gereksinimleri ele alınır. Kullanıcı gereksinimleri gerçekleştirilen ziyaretler, görüşmeler ve analizler sonucu ortaya çıkartılır. Gereksinimler kullanıcıların görüş açısından, kullanıcıların terimleri ile mümkün olduğunca teknik detaydan kaçınılarak tanımlanır. Gereksinimler paragraf metni halinde veya madde madde yazılabilir.

KULLANIM SENARYOLARI

Kullanıcıların sistemin nasıl kullanılacağına ilişkin tanımladıkları örnek senaryolar (use cases) varsa bu kısımda belirtilebilir. Bu kısım seçime bağlıdır.

EKLER

Bu kısımda kullanıcı gereksinimlerine ilişkin ek çizimler, arayüzler, akışlar, görüşme kayıtlarına referanslar v.b. diğer ek dokümanlar tanımlanır.

1 AMAÇ

Bu talimatın amacı yazılımlarımız için kodlamada model alınacak tasarım dökümantasyonunun oluşturulmasını sağlamaktır.

2 UYGULAMA

Tasarım Raporu'nda aşağıdaki başlıklar bulunur. Gerekirse alt veya ek başlıklar kullanılabilir veya başlıkların sırası değiştirilebilir. Her başlık için gerekli açıklama yapılmıştır:

TANIMLAMA

- Proje Adı** : Dökümanın hangi proje için hazırlandığı belirtilecektir.
- Tarih** : Tasarım dökümanının hazırlandığı ve son değişiklik yapılan tarih belirtilecektir.

KISALTMALAR / TERİMLER

Dökümanda kullanılan kısaltmalar ve tanımlar yer alacaktır.

MİMARİ TASARIM

Sistemin veya yazılımın genel yapısı özetlenerek anlatılacaktır. Gerektiğinde iş akış diyagramları çizilebilir.

VERİ TABANI TASARIMI

Veri tabanının yapısına ilişkin tasarımlar ihtiyaç duyulduğunda bu bölümde ele alınır.

YAZILIMIN ARAYÜZLERİ

Yazılımın dış dünya ile ilişkisini kuran arayüzler anlatılacaktır.

- Cihaz Arayüzleri** : Harici cihazlarla iletişim olacaksa iletişimi sağlayan arayüzler kısaca anlatılacaktır.
- Sistem Arayüzleri** : Diğer yazılım, ürün, ağlarla iletişim olacaksa iletişimi sağlayan arayüzler anlatılacaktır.
- Kullanıcı Arayüzleri** : Yazılım kullanıcıları için hazırlanacak önemli arayüzler anlatılacaktır.

NOTLAR

Yazılıma ilişkin diğer bilgi ve notlar bu kısımda belirtilir.

MÜŞTERİ ONAYI

Firma yetkililerinin uygunluk imzası alınır. Onay, mail yoluyla da alınabilir.

HAZIRLAYAN X YETKİLİSİ (Ad, Soyad, imza)

ONAYLAYAN X YETKİLİSİ (Ad, Soyad, imza)

DEĞİŞİKLİKLER VE VERSİYONLAMA TALİMATI

1 AMAÇ

Bu talimatın amacı, yazılım geliştirme süreci boyunca gerçekleştirilecek değişikliklerin nasıl ele alınacağını ve yazılım sürümlerinin nasıl versiyonlandırılacağını belirlemektir.

2 UYGULAMA

2.1 DEĞİŞİKLİKLERİN ELE ALINMASI

Yazılım ürünümüzün temel süreçleri aşağıdaki temel adımlardan oluşur. Her adımın temel çıktısı belirtilmiştir:

- Analiz – Analiz Raporu
- Tasarım – Tasarım Raporu
- Kodlama – Yazılım Kodu
- Test – Test Sonuçları
- Kurulum – Kullanılmaya Hazır Ürün

Bu çıktılardaki ve diğer kayıtlardaki değişiklikler aşağıdaki şekilde el alınır:

2.1.1 Kayıtların Oluşturulması ve Değiştirilmesi

- Bilgisayar Ortamındaki Kayıtlar

Analiz Raporu, Tasarım Raporu gibi yazılım kayıtlarının orjinalleri bilgisayar ortamında Kayıtların Kontrolü Prosedürü'nde açıklandığı şekilde tutulur. Kayıtların onaylanması (gerektiğinde) dokümanın altına ünvan ve isim ile beraber 'onaylanmıştır' ibaresinin yazılması ile gerçekleştirilir. Değişiklik gerektirebilecek rapor biçimindeki kayıtların son kısmında 'Değişiklikler' başlığı altında kimin, ne zaman, ne değişiklik yaptığını belirten bir tablo bulunur. Değişiklikler doküman üzerinde doğrudan gerçekleştirilir, ilgili notlar 'Değişiklikler' kısmında belirtilir. Rapor şeklinde olmayan kayıtlar üzerindeki değişiklik doğrudan gerçekleştirilir.

- Kağıt Ortamındaki Kayıtlar

Bilgisayar ortamında kopyası bulunan kağıt ortamındaki kayıtlar Kayıtların Kontrolü Prosedürü'nde açıklandığı biçimde saklanır. Bilgisayar kopyası değişime uğradığında, yeniden çıktı alınıp güncellenir, eski kopya Kayıtların Kontrolü Prosedürü'nde açıklandığı gibi işleme sokulur. Doğrudan kağıt ortamında oluşturulan kayıtların onayı sıcak imza ile gerçekleştirilir. Bu tarz kayıtlarda değişiklik gerektiğinde, kayıt üzerinde yapılabiliyorsa doğrudan kırmızı tükenmez/dolmakalem ile gerçekleştirilir, değişen alanın üzeri çizilir, tarih ve paraf atılır. Kayıt üzerinde yapılamıyorsa, yeni kayıt oluşturulur, eskisi Kayıtların Kontrolü Prosedürü'nde açıklandığı şekilde işleme sokulur.

2.1.2 Versiyonlama

Yazılım modüllerine versiyon verilmez. Versiyonlama yazılım ürünleri düzeyinde geçerlidir. Her yazılım ürünün versiyonu klasör isminde belirtilir. Versiyon numarası aşağıdaki düzende verilmektedir :

PROJE_KODU-M.m.v-t

M : Majör sürüm numarası

m : Minör sürüm numarası

v : Versiyon numarası (zorunlu değil)

T : Tip kodu (normal sürüm için kullanılmaz)

a : Alfa sürüm

b : Beta sürüm

t : Test sürüm

Majör sürüm değişikliği kararı ancak toplantı ile ve Genel Müdür'ün onayıyla verilebilir. Minör sürüm ve versiyon değişiklik kararı Yazılım Geliştirme Birim Yöneticisi ve Profesyonel Hizmetler Birim Yöneticisi tarafından e-posta ile firma içerisinde duyurulur.

Yan Sürümler: Çeşitli nedenlerle standart versiyondan ayrılan yeni bir yan sürüm çıkarılmak istenebilir. Bu durumda sürümün farklılaştığı sürüm veya versiyon numarasının yanına '-TANIM' şeklinde tanımlayıcı ifade eklenerek yeni sürüm çıkartılır. Örnek: SM-3.5 - bp.4

Eski sürümlerin saklanması zorunlu değildir. Yalnızca her sürüm dalının son versiyonu saklanır.

1 AMAÇ

Bu talimatın amacı; demo hazırlık aşamalarını, demo içeriği ile ilgili detayları ve sunum sırasında izlenmesi gereken adımları açıklamaktır.

2 UYGULAMA

Demo çalışmasıyla ilgili aşağıda belirtilen aşamalar gerçekleştirilir. Demo hazırlığı ve sunumun gerçekleştirilmesi adımlarında Satış Yetkilisi, Uygulama Danışmanı ve gerektiğinde Profesyonel Hizmetler Birim Yöneticisi koordineli çalışır.

2.1 HAZIRLIK

Demo isteğini alan Satış Yetkilisi "Demo İstek Formu (X-FR.602)" doldurarak, sunum yapılacak firma, sunumun yapılacağı tarih, ürün cinsi, belli olan firma talepleri hakkındaki bilgileri Profesyonel Hizmetler Birimi'ne iletir.

- Bu bilgiler sonucunda hangi data ile ve hangi ortamda demo verileceği belirlenmelidir.
- İhtiyaca göre yeni senaryolar oluşturulmalıdır.
- Demodan bir gün önce belirlenen data, ilgili ortamda ve demoyu verecek kişi tarafından test edilmelidir.
- Demoda kullanılacak tüm materyaller sorumlu kişi tarafından bir gün önceden test edilerek hazırlanmalıdır.

2.2 DEMO İÇERİĞİ

GİRİŞ

- Demo öncesi sistemi özetleyen temel bir cümle söylenmelidir : "Satış dağıtım sisteminizi ve ön muhasebenizi başka herhangi bir yazılıma ihtiyaç olmaksızın yürütebileceğiniz bir yazılımdır" gibi.
- Tüm modüllerin fonksiyonel özelliklerinden çarpıcı örnekler kullanılarak bahsedilmelidir : "Hatta cari hesap modülünde, müşterilerinize ait bakiye bilgilerini istediğiniz sürelerde mutabakat mektupları düzenlemek suretiyle ulaştırabilirsiniz" gibi.

SUNUM

Demosu verilecek ürün cinsine göre ilgili program üzerinde yer alan modüller açıklanır:

SUPERMIRACLE YAZILIMI

- Tanımlar
 - Cari Hesap Tanımlama
 - Fiyat Koşul Listesi Tanımlama
 - Kampanya Tanımlama
 - Müşteri Sipariş Girişi
- Günlük İşlemler
 - EB Yükleme (Yüklenen Bilgiler)
 - Saha İşlemleri (Fatura, irsaliye, tahsilat)
 - EB boşaltma
- Günlük Raporlar
 - Plasiyer Özeti
 - Günlük Plasiyer Stokları
 - Ziyaret Listesi
 - Penetrasyon Raporu
 - Rakip Firma Listesi
- Satış Raporları
 - Dolaşım Planı Bazında Satışlar
 - Müşterilere Satılan Ürünler
 - Alış/Satış Analizi
- Stok Raporları

Form: X-TA.601-01

Hazırlandığı Tarih:

Hazırlayan:

Onaylayan:

- Genel Stok Mevcudu
- Cari Hesap Raporları
 - Cari Hesap Muavini Listeleme
 - Kasa Defteri listesi
 - Genel Amaçlı Çek Görüntüleme
 - Şube Evrak Arşiv Sorgulama
- Prim –Hedef Belirleme
 - Plasiyer Prim Oranı Tanımlama
 - Prim Listesi
 - Plasiyer hedefi Tanımlama
 - Plasiyer Hedef Raporu

GATEWAY YAZILIMI

- Yönetim
Ayarlar, tanımlamalar
- Oku
Muhasebe Programından veri alınması
- Güncelleme
 - Depo
 - Ürün
 - Müşteri
 - Rut
- Yaz
Muhasebe Programına veri aktarımı
- Raporlar
 - Dolaşım Raporu
 - Ziyaret Raporu
 - Plasiyer Stok Raporu
 - Dolaşım Planı Raporu
- Detaylar

2.3 DEMONUN SONLANDIRILMASI

- Demo verilen firmanın sorduğu sorular mutlaka not alınmalıdır.
- Firmanın satış dağıtımdaki iş akışı öğrenilmeye çalışılmalıdır.
- Firmanın yeni talepleri not alınarak yapılabilirliği belirlenmelidir.

ÜRÜN GİRİŞİ ŞARTNAMESİ

SIRA	ÜRÜN TÜRÜ	SATIN ALMA KRİTERİ	KONTROL KRİTERİ	KONTROL SIKLIĞI	REFERANS DOKÜMAN/KAYIT
1	EL BİLGİSAYARI	1. Marka 2. Fiyat 3. Şartnameye Uygunluk 4. Teslim Tarihi	SİPARİŞE UYGUNLUK 1. Adet 2. Hafıza 3. Marka 4. Model GÖZLE KONTROL 1. Aksesuar 2. Hasar	Her Teslimatta	1. Şartname 2. Test Talimatı 3. İrsaliye/Fatura 4. Sipariş Formu 5. Sipariş İzleme Formu
2	ÇANTA SETİ	1. Tek firma	SİPARİŞE UYGUNLUK 1. Adet 2. Marka 3. Model GÖZLE KONTROL 1. Aksesuar 2. Hasar	Her Teslimatta	1. Şartname 2. Test Talimatı 3. Çanta Kullanımı Hakkında Bilgiler Kılavuzu 4. İrsaliye/Fatura 5. Sipariş İzleme Formu 6. Sipariş Formu
3	CRADLE	1. Fiyat 2. Marka 3. Model 4. Teslim Tarihi 5. Şartnameye Uygunluk	SİPARİŞE UYGUNLUK 1. Adet 2. Marka 3. Model GÖZLE KONTROL 1. Aksesuar 2. Hasar	Her Teslimatta	1. Şartname 2. Test Talimatı 3. İrsaliye/Fatura 4. Sipariş Formu 5. Sipariş İzleme Formu
4	SERVER	1. Marka 2. Fiyat 3. Model 4. Şartnameye Uygunluk 5. Teslim Tarihi	SİPARİŞE UYGUNLUK 1. Adet 2. Hafıza 3. Kapasite 4. Marka 5. Model GÖZLE KONTROL 1. Aksesuar 2. Hasar	Her Teslimatta	1. Şartname 2. Test Talimatı 3. İrsaliye/Fatura 4. Sipariş Formu 5. Sipariş İzleme Formu
5	DUNGLE	1. Fiyat 2. Model 3. Teslim Tarihi 4. Şartnameye Uygunluk	SİPARİŞE UYGUNLUK 1. Adet 2. Model GÖZLE KONTROL 1. Hasar	Her Teslimatta	1. Şartname 2. Test Talimatı 3. İrsaliye/Fatura 4. Sipariş Formu 5. Sipariş İzleme Formu
6	PC -Klavye -Mouse -Yazıcı	1. Fiyat 2. Model 3. Marka 4. Teslim Tarihi 5. Şartnameye Uygunluk	SİPARİŞE UYGUNLUK 1. Adet 2. Marka 3. Model 4. Hafıza GÖZLE KONTROL 1. Aksesuar 2. Hasar	Her Teslimatta	1. Şartname 2. Test Talimatı 3. İrsaliye/Fatura 4. Sipariş Formu 5. Sipariş İzleme Formu



MERLİN

ÜRÜN GİRDİ ŞARTNAMESİ

SIRA	ÜRÜN TÜRÜ	SATIN ALMA KRİTERİ	KONTROL KRİTERİ	KONTROL SIKLIĞI	REFERANS DOKÜMAN/KAYIT
7	PROGRAMLAR - PC Anywhere - Oracle - Cognos - Developer - İşletim Sistemleri - Ofis programları	1. Marka 2. Sürüm 3. Teslim Tarihi 4. Şartnameye Uygunluk	SİPARİŞE UYGUNLUK 1. Sürüm GÖZLE KONTROL 1. CD 2. Lisans 3. Kılavuz	Her Teslimatta	1. Şartname 2. Test Talimatı 3. İrsaliye/Fatura Sipariş Formu 4. Sipariş İzleme Formu 5.
8	SERTİFİKA	1. Şartnameye Uygunluk 2. Teslim Tarihi	SİPARİŞE UYGUNLUK 1. Adet GÖZLE KONTROL 1. Renk 2. Desen 3. Baskı 4. Bilgi (İsim,Tarih) 5. Hasar	Her Teslimatta	1. Şartname 2. İrsaliye/Fatura Sipariş Formu 3. Sipariş İzleme Formu 4.
9	MATBAA	1. Şartnameye Uygunluk 2. Teslim Tarihi	SİPARİŞE UYGUNLUK 1. Adet GÖZLE KONTROL 1. Renk 2. Desen 3. Baskı 4. Bilgi (İsim,Tarih, logo) 5. Hasar	Her Teslimatta	1. Şartname 2. İrsaliye/Fatura Sipariş Formu 3. Sipariş İzleme Formu 4.

HİZMET GİRDİ ŞARTNAMESİ

SIRA	HİZMET TÜRÜ	SATIN ALMA KRİTERİ	KONTROL KRİTERİ	KONTROL SIKLIĞI	REFERANS DOKÜMAN/KAYIT
1	BAKIM-ONARIM	1. Siparişe Uygunluk	Bildirilen arızanın giderilmiş olması	Her Bakım-Onarımda	1. Sipariş Formu 2. Sipariş izleme Formu
2	EĞİTİM VE DANIŞMANLIK	1. İhtiyaç 2. Fiyat 3. Referans	1. Sınav Şartı 2. Eğitim Değerlendirme 3. Sözleşme Varsa Uygunluk	Her Alım Öncesi Ve Sonrasında	1. Tedarikçi Değerlendirme Raporu 2. Sipariş İzleme Formu
3	KARGO	1. Siparişe Uygunluk	1. Teslim Koşullarına uygunluk 2. Hasarsız Teslim	Her Siparişte	1. Gönderi sahibinin varsa bildirimi. 2. Tedarikçi Değerlendirme Raporu

TEDARİKÇİ SEÇME VE DEĞERLENDİRME TALİMATI

1 AMAÇ

Bu talimatın amacı tedarikçilerin seçilmesi ve değerlendirilmesiyle ilgili kriterlerin ayrıntılı olarak açıklanmasıdır.

2 UYGULAMA

2.1 TEDARİKÇİLERİN SEÇİLMESİ VE DEĞERLENDİRİLMESİ

- Satın Alma Komitesi tarafından hazırlanmış, Genel Müdür veya Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından onaylanmış Onaylı Tedarikçiler Listesi yayınlanmıştır. Satın almalar yapılırken mümkün olduğunca bu listeden faydalanılır.
- Eğer sipariş verilecek firma onaylı tedarikçiler arasında yoksa satın alma işlemi Aday Tedarikçi Listesinden yapılır. Tedarikçi Performans Değerlendirme Raporuna kaydedilerek tedarikçi değerlendirme yapılacağı zaman diğer firmalarla beraber değerlendirmeye tabi tutulur. Değerlendirme yapılırken firma aday tedarikçi olarak ele alınır. Memnun kalırsa onaylı listeye alınır.
- Onaylı Tedarikçi Listesinde, sadece ürün kalitesinde etkili veya satılacak ürünün kendisinin satın alındığı firmalar yer alır, bu sınıfa girmeyen bir malzemenin alımı için (örneğin ofis malzemeleri gibi.) Onaylı Tedarikçi Listesinde yer almayan bir firmadan satın alma gerçekleştirilebilir. Onaylı Tedarikçi Listesinde hizmet alımı yapılan firmalar da yer alır.
- Tedarikçi değerlendirme yılda bir kez yapılır. Ancak gerek duyulduğunda alınan ürünlerde uygunsuzluk olması durumunda veya istenilen herhangi bir zamanda istenilen tedarikçi için değerlendirme yapılabilir.
- Satın alınan ürünün termin, adet kontrolü, Muhasebe Yetkilisi tarafından gerçekleştirilir. Ürün depoya geldiğinde öncelikle adet ve ürünün istenen tarihte teslim edilip edilmediği kontrolü yapılır. Bu kontrol Sipariş İzleme Formu'nda söz konusu alanlara bilgi girilerek yapılır. Teknik danışman veya Uygulama Danışmanı ise satın alınan ürünün kalitesiyle ilgili kontrolleri yapar. Sipariş İzleme Formu kullanılarak ürünle ilgili bilgiler girilir. Uygunsuzluk durumu söz konusu ise "Kusur" alanı doldurulur, ve Arıza Takip Formu ve Ürün Teslim Formu ile tedarikçiye, gelen ürünler iade edilir.
- Tedarikçi değerlendirme yapılırken ilgili tedarikçiden belirli bir periyod içinde yapılan satın almalarındaki performansın ortalaması alınarak değerlendirme yapılır.
- Ürün kalitesi üzerinde doğrudan etkisi olmayan malzemelerin satın alımıyla ilgili tedarikçi değerlendirme işlemi uygulanmaz.
- Tedarikçi değerlendirme yapıldığında ilgili firma almış olduğu puana göre, onaylı, aday veya çıkarılmış tedarikçi listelerine dahil edilir. Hiç bir şekilde çalışılmama kararı alınmış firmalar ise tüm listelerden silinirler.

2.3 TEDARİKÇİLERİN PERFORMANS DEĞERLENDİRME KRİTERLERİ

2.3.1 FİYAT PUANI HESAPLAMASI

- Fiyat puanı toplam 3 puandır.
- Malzemeyi emsallerinden ucuz fiyata vermiş ise 3 puan verilir.
- Malzemeyi emsalleriyle aynı fiyata vermiş ise 1.5 puan verilir.
- Malzemeyi emsallerinden daha pahalı fiyata vermiş ise 0 puan verilir.

2.3.2 KALİTE PUANI HESAPLAMASI

- Kalite puanı toplam 3 puandır.
- Tedarikçiden temin edilen malzemelerin kabul %'si ile orantılı olarak hesaplanır.
- Kabul edilen parti, %50'nin altında ise tedarikçi firmaya kalite puanı olarak 0 puan verilir.
- Kabul edilen parti, %50'den fazla ise tedarikçi firmaya kalite puanı olarak $3 \times (\text{Kabul Edilen Adet} / \text{Toplam Adet})$ işleminin sonucu çıkan puan verilir.
- Kalite puanından 0 puan almış ise yani ürün red edilmiş ise diğer kriterlerden de tedarikçi firmaya puan verilmez. Bu durumda ürün tedarikçiye iade edilir ve uygunsuzluğun düzeltilmesi için uyarıda bulunulur. Tedarikçi aynı tutumu sürdürüyorsa, Onaylı Tedarikçi Listesinde ise bu listeden çıkarılarak, Aday Tedarikçiler listesine alınır. Tedarikçi firma Aday Tedarikçiler listesinde ise bu listeden çıkarılarak, Çıkarılmış Tedarikçiler Listesine alınır.

TEDARİKÇİ SEÇME VE DEĞERLENDİRME TALİMATI

2.3.3 TERMİN PUANI HESAPLAMASI

- Termin puanı toplam 2 puandır.
- Malzemenin termin süresi içinde vermiş ise 2 puan verilir.
- Malzemeyi termin süresi akabinde 1-5 gün arası gecikmeyle vermiş ise 1 puan verilir.
- Malzemeyi termin süresi akabinde 5 gün veya daha fazla gecikmeyle vermiş ise 0 puan verilir.

2.3.4 MİKTAR PUANI HESAPLAMASI

- Miktar puanı toplam 2 puandır.
- Malzemeyi istenilen miktarda vermiş ise 2 puan verilir.
- Malzemenin %99-%80 arasındaki miktarı gelmiş ise 1 puan verilir.
- Malzemenin %79-%60 arasındaki miktarı gelmiş ise 0.5 puan verilir.
- Malzemenin %60'ından daha azı gelmiş ise 0 puan verilir.

2.3.5 TOPLAM PUAN HESAPLAMASI

Fiyat, kalite, termin ve miktar puanlarının toplanması sonucu tedarikçinin değerlendirme puanı bulunur.

2.3.6 DEĞERLENDİRME SONUCU

- Yapılan tedarikçi değerlendirme sonucunda 7'nin üzerinde puan alan tedarikçiler Aday Tedarikçi Listede ise Onaylı Tedarikçi Listeye dahil edilir eğer Onaylı Tedarikçi Listede ise yine Onaylı Tedarikçi Listede kalır.
- 7 ile 5 puan arasında alan tedarikçiler Onaylı Tedarikçi Listede ise uyarılır, aynı tutumu sürdürüyorsa Aday Tedarikçi Listeye dahil edilir. Aday Tedarikçi Listede ise yine Aday Tedarikçi listede kalır.
- 5'in altında puan alan tedarikçiler ise öncelikle uyarılır. Tutumunu sürdürmesi durumunda Onaylı Tedarikçiler Listesinde de olsa Aday Tedarikçi Listede de olsa Çıkarılmış Tedarikçi Listesi'ne alınır ve mümkün olduğunca bu firma ile çalışılmaz.