

EK-4 YAZILIM UYGULAMA VE DESTEK ELEMANI (SEVİYE 4) ULUSAL MESLEK STANDARDI

Meslek	YAZILIM UYGULAMA VE DESTEK ELEMANI
Seviye	4^I
Referans Kodu	13UMS0344-4
Standardı Hazırlayan Kuruluş	İstanbul Ticaret Odası Koordinasyonunda YASAD Yazılım Sanayicileri Derneği ve TÜBİDER Bilişim Sektörü Derneği
Standardı Doğrulayan Sektör Komitesi	MYK Bilişim Teknolojileri Sektör Komitesi
MYK Yönetim Kurulu Onay Tarih / Sayı	11.09.2013 tarih ve 2013/73 sayılı karar
Resmî Gazete Tarih/Sayı	5/11/2013 - 28812 (Mükerrer)
Revizyon No	00

^IMesleğin yeterlilik seviyesi, sekizli (8) seviye matrisinde seviye dört (4) olarak belirlenmiştir.

TERİMLER, SİMGELER VE KISALTMALAR

BAŞLANGIÇ PARAMETRELERİ: Yazılımın çalışmaya başladıktan hemen sonra normal işlevlerine başlamadan önce çalışacağı ortam ve koşulları algılayıp onlara göre çalışma şeklini belirleyeceği değişken değer ve yöntemleri,

CANLI ORTAM: Yazılımın tüm testleri tamamlandıktan sonra fiili olarak gerçek kullanıcılar tarafından kullanılmak üzere kurulacağı kurumdaki sunucu, ağ, işletim sistemi, yardımcı sistem programları ve uç bilgisayarların tümünü kapsayan sistemi,

ÇAĞRI SİSTEMİ: Sorunların hızlı bir şekilde ilgili kişiye iletilmesi, soruna ait tüm süreçlerin, sorumluların ve performanslarının takibi, sorunun çözümü ve daha önce sonuçlanmış bir çözümün sorgulanması amacıyla kurulan ve proje sorumlusu/yönetici rolündeki kullanıcıların bu veriler üzerinde rapor almalarını sağlayan sistemi,

DEĞİŞİKLİK İŞLEMLERİ: Yazılım ve ilgili veritabanı üzerinde; yeni işlevsellik ekleme ya da aksayan işlevselliğin düzeltilmesi amaçları ile yapılan yeniden düzenleme ve yazılım geliştirme çalışmalarını,

DOKÜMANTE ETMEK: Kalite standartlarına ulaşmak amacıyla toplanan verilerin kayıtlarının tutulmasını,

DONANIM: Ağ, bilgisayar veya çevre birimlerinin elektronik, elektromekanik ve mekanik aksamını,

GÜNCELLEME İŞLEMLERİ: Daha önce geliştirilmiş yazılımın yeni istelere, teknik koşullara, iş analize veya benzeri değişikliklere uygun yeniden düzenleme işlemlerini,

ISCO: Uluslararası Standart Meslek Sınıflamasını,

İSG: İş Sağlığı ve Güvenliğini,

İSTEMCİ ORTAMI: Bir sunucu ya da başka bir bilgisayar ile bağlantı kurarak veri alış verişinde bulunan uç bilgisayar ve üzerindeki işletim sistemi, yardımcı sistem programları gibi bileşenlerin tümünü,

İŞ SAHİPLERİ VE SÜREÇ SORUMLULARI: Proje sürecinde ya da sonucunda doğrudan veya dolaylı olarak etkilenen ve proje sürecine etki edebilen kişiler, gruplar, kurum ve kuruluşları,

İŞ SÜRECİ: Bir işletmenin iç ya da dış müşterileri için değer yaratacak ve onlar tarafından yararlı kabul edilecek belirli bir sonuç elde etmek amacı ile birbirine bağlı bir dizi görev ya da faaliyetlerini,

KİŞİSEL KORUYUCU DONANIM (KKD): Çalışanı, yürütülen işten kaynaklanan, sağlık ve güvenliği etkileyen bir veya birden fazla riske karşı koruyan, çalışan tarafından giyilen, takılan veya tutulan tüm alet, araç, gereç ve cihazları,

KULLANICI KABUL TESTİ: Yazılım uygulamasının canlı sisteme geçirilmeden önce uygulamayı kullanacak kişilerin yaptığı ve başlangıç isteklerinin eksiksiz olarak karşılandığının onayının verildiği testi,

KURULUM KILAVUZU: Yazılımı bir sisteme yüklemek ve isteğe göre yapılandırmak amacıyla hazırlanmış talimatları içeren dokümanı,

RİSK DEĞERLENDİRMESİ: İş yerinde var olan ya da dışarıdan gelebilecek tehlikelerin belirlenmesi, bu tehlikelerin riske dönüşmesine yol açan faktörler ile tehlikelerden kaynaklanan risklerin analiz edilerek derecelendirilmesi ve kontrol tedbirlerinin kararlaştırılması amacıyla yapılması gereken çalışmaları,

RİSK: Tehlikeden kaynaklanacak kayıp, yaralanma ya da başka zararlı sonuç meydana gelme ihtimalini,

SUNUCU ORTAMI: Bir ağ üzerinde bir programı veya bir bilgiyi farklı kullanıcılara/sistemlere paylaştıran/dağıtan donanım ve yazılım sistemlerinin tümünü,

TANITIM DOKÜMANI: Yazılım özelliklerini ve tüm işlevlerini sadece tanıtma amacı ile özet açıklamalar halinde kullanıcılara anlatan kitapçık ya da broşürü,

TEHLİKE: İşyerinde var olan ya da dışarıdan gelebilecek, çalışanı veya işyerini etkileyebilecek, zarar veya hasar verme potansiyelini,

TEKNİK SINIRLAMA: Bir donanım veya yazılımın teknik açıdan kullanım limitlerini,

VERİ AKTARIMI: Farklı veritabanlarındaki veri alanlarının eşleştirilerek birindeki tablodan aynı ya da farklı yapılarda diğerindeki tablo ya da tablolara nakledilmesini,

VERİTABANI ORTAMI: Verilerin bir araya getirildiği, işlendiği, saklandığı, yenilendiği veya düzeltildiği yazılımı,

VERİTABANI: Bir uygulama yazılımının ihtiyaç duyduğu ve / veya yazılım kullanılarak oluşturulan verilerin tümünün işlenmesi, saklanması ve raporlanmak amacı ile erişilmesi için tasarlanan birbirleri ile ilişkili tablo, indeks, kural ve betikler topluluğunu,

YAZILIM: Bilgisayar sistemini oluşturan harici ve dâhili donanım birimlerinin yönetimini ve kullanıcıların işlerini yapmak için gerekli olan programları,

YAZILIM İŞLEVSELLİK ÖZELLİKLERİ: Yazılımın çeşidine, beklenen kullanıcıya ve yazılımın kullanılacağı sistem çeşidine göre kullanıcı isterleri paralelinde girdi ve çıktı beklentilerine ait özelliklerini,

YAZILIM KURULUMU: Hazırlanan uygulama yazılımının canlı ortamda var olan donanım ve yazılımların üstüne yerleştirilerek çalışmasının sağlanmasını,

YAZILIM SÜRÜMÜ: Yazılımın yenilenmiş veya güncellenmiş halini

ifade eder.

1. GİRİŞ

Yazılım Uygulama ve Destek Elemanı (Seviye 4) ulusal meslek standardı 5544 sayılı Mesleki Yeterlilik Kurumu (MYK) Kanunu ile anılan Kanun uyarınca çıkartılan 05/10/2007 tarihli ve 26664 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanan Ulusal Meslek Standartlarının Hazırlanması Hakkında Yönetmelik ve 27/11/2007 tarihli ve 26713 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanan Mesleki Yeterlilik Kurumu Sektör Komitelerinin Kuruluş, Görev, Çalışma Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik hükümlerine göre MYK’nın görevlendirdiği İstanbul Ticaret Odası (İTO) koordinasyonunda YASAD Yazılım Sanayicileri Derneği ve TÜBİDER Bilişim Sektörü Derneği tarafından hazırlanmıştır.

Yazılım Uygulama ve Destek Elemanı (Seviye 4) ulusal meslek standardı, sektördeki ilgili kurum ve kuruluşların görüşleri alınarak değerlendirilmiş, MYK Bilişim Teknolojileri Sektör Komitesi tarafından incelendikten sonra MYK Yönetim Kurulunca onaylanmıştır.

2. MESLEK TANITIMI

2.1. Meslek Tanımı

Yazılım Uygulama ve Destek Elemanı (Seviye 4), İSG, çevre koruma, kalite kural ve yöntemleri çerçevesinde; yetkisi dâhilinde ve tanımlanmış görev talimatlarına göre; planlanan yazılım destek sistemi ile ilgili dokümanları hazırlayan, aday kullanıcılara yazılım hakkında bilgilendirme yapan ve eğitim veren, yazılımı uygulamaya alan, yazılım kullanım desteği veren ve mesleki gelişim faaliyetlerini takip eden nitelikli meslek elemanıdır.

İşlemlerin yapılmasında iş talimatlarına uygun çalışır ve sorumluluk alanı dışında kalan arızaları ve hataları ilgili kişilere bildirir.

2.2. Mesleğin Uluslararası Sınıflandırma Sistemlerindeki Yeri

ISCO 08 : 3512 (Bilgi ve iletişim teknolojisi kullanıcı destek teknisyenleri)

2.3. Sağlık, Güvenlik ve Çevre ile ilgili Düzenlemeler

4857 sayılı İş Kanunu

5510 sayılı Sosyal Sigortalar ve Genel Sağlık Sigortası Kanunu

6331 sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu

Ambalaj Atıklarının Kontrolü Yönetmeliği

Atık Yönetimi Genel Esaslarına İlişkin Yönetmelik

Binaların Yangından Korunması Hakkında Yönetmelik

Çalışanların İş Sağlığı ve Güvenliği Eğitimlerinin Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik

Ekranlı Araçlarla Çalışmalarda Sağlık ve Güvenlik Önlemleri Hakkında Yönetmelik

Elle Taşıma İşleri Yönetmeliği

Hazırlama, Tamamlama ve Temizleme İşleri Yönetmeliği

İşçi Sağlığı ve İş Güvenliği Tüzüğü

İşyeri Bina ve Eklentilerinde Alınacak Sağlık ve Güvenlik Önlemlerine İlişkin Yönetmelik

Tehlikeli Atıkların Kontrolü Yönetmeliği

Ayrıca, iş sağlığı ve güvenliği ve çevre ile ilgili yürürlükte olan kanun, tüzük, yönetmelik ve diğer mevzuata uyulması ve konu ile ilgili risk değerlendirmesi yapılması esastır.

2.4. Meslek ile İlgili Diğer Mevzuat

5809 sayılı Elektronik Haberleşme Kanunu

Elektronik Haberleşme Güvenliği Yönetmeliği

Haftalık İş Günlerine Bölünemeyen Çalışma Süreleri Yönetmeliği

İş Kanununa İlişkin Fazla Çalışma ve Fazla Sürelerle Çalışma Yönetmeliği

Postalar Halinde İşçi Çalıştırılarak Yürütülen İşlerde Çalışmalara İlişkin Özel Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik

Yıllık Ücretli İzin Yönetmeliği

Ayrıca, meslek ile ilgili yürürlükte olan kanun, tüzük, yönetmelik ve diğer mevzuata uyulması esastır.

2.5. Çalışma Ortamı ve Koşulları

Yazılım Uygulama ve Destek Elemanı (Seviye 4), genelde kapalı alanlarda, iyi aydınlatılmış, havalandırılmış ve işe göre hazırlanmış ortamlarda çoğunlukla oturarak çalışır. Çalışma ortamı ve koşulları alt sektörlere göre farklılıklar gösterir.

2.6. Mesleğe İlişkin Diğer Gereklilikler

Mesleğe ilişkin diğer gereklilikler bulunmamaktadır.

3. MESLEK PROFİLİ

3.1. Görevler, İşlemler ve Başarım Ölçütleri

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
A	İSG önlemleri almak (devamı var)	A.1	Risk etmenlerini azaltmak	A.1.1	Tehlikelerin belirlenmesi, risklerin değerlendirilmesi çalışmalarına katkıda bulunur.
				A.1.2	Talimatlarda yer almayan, bildirilen ve belirlenen tehlike ve riskleri İSG birimine/görevlisine veya amire iletir.
				A.1.3	Çalışma ortamında belirlenen tehlike kaynaklarının ve risk faktörlerin ortadan kaldırılması çalışmalarına katkıda bulunur.
		A.2	Çalışanlarla ilgili İSG önlemlerini almak	A.2.1	Önlenemeyen risklerden korunmak amacıyla yapılacak işe uygun nitelikteki kendisine verilen kişisel koruyucu donanımı talimatlara uygun olarak kullanır.
				A.2.2	İlk yardım ve acil müdahale araçlarını gerektiğinde uygun şekilde kullanır.
				A.2.3	Bilgisayar ekranının yüksekliğini boyun ve göz sağlığına uygun şekilde konumlandırır.
				A.2.4	Ekran çözünürlüğünü, donanımsal olarak önerilen sınırlar içerisinde, rahat okunabilirliği sağlayacak şekilde ayarlar.
				A.2.5	Masa başında beden sağlığını korumaya yönelik belirtilen kurallara uygun şekilde oturur.
				A.2.6	Masa başında aralıksız oturma süresini ve mola verme aralıklarını kurallara uygun şekilde ayarlar.
				A.2.7	Çalışanların iş süreçlerinde İSG kurallarına aykırı davranışlarını sürdürmeleri durumunda, işletme kural ve yöntemlerine uygun şekilde amire bildirimde bulunur.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
A	İSG önlemleri almak	A.3	Çalışılan alanlarda İSG önlemlerini almak	A.3.1	Çalışma ortamındaki güvenlik ve sağlık işaret ve levhalarına uygun davranır.
				A.3.2	İşe özgü olarak talimatlarda belirtilen havalandırma, ısıtma-soğutma, aydınlatma gibi önlemlerin çalışma öncesinde uygulanmasını sağlar.
				A.3.3	İşlemler sırasında kullanılan ofis araç ve gereçlerini güvenlik talimatlarına uygun olarak kullanır.
		A.4	İşletmenin acil durum önlemlerini uygulamak	A.4.1	Aldığı eğitime ve yapılan görevlendirmeye göre; işletmenin afet-acil durum ekiplerinin çalışmalarına katılır.
				A.4.2	Acil durum ve acil tahliye tatbikatlarında yapılan plana göre, verilen görevleri uygun yöntemler kullanarak gerçekleştirir.
				A.4.3	Çalışma esnasında oluşan ve anında giderilemeyecek tehlikeli durumları amirine, yetkililere veya gereken durumlarda işletme dışında ilgili kurumlara bildirir.
				A.4.4	Uygulanan işleme özel acil durum yöntem ve kurallarını uygular.
				A.4.5	Acil durumlarda çıkış veya kaçış yöntem ve kurallarını uygular.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
B	Çevre koruma önlemleri almak	B.1	Çevresel tehlikeleri belirlemek	B.1.1	Çalışma ortamı ile ilgili çevresel etkilerin değerlendirilmesine ve olası tehlikelerin belirlenmesine katkıda bulunur.
				B.1.2	Varsa talimatlarda yer almayan, bildirilen ve belirlenen tehlikeler ve riskleri ilgili birime/görevliye veya amire, önlem önerisiyle birlikte iletir.
				B.1.3	Belirlenen çevresel tehlike kaynaklarının ve risk faktörlerinin ortadan kaldırılması çalışmalarına katkıda bulunur.
		B.2	Çevre koruma önlemlerini uygulamak	B.2.1	İş süreçleri sırasında oluşabilecek çevresel etkilere ve olası tehlikelere ilişkin belirlemelerine göre, işletme talimatlarına uygun şekilde önlemler alır.
				B.2.2	Tedbirlere rağmen gerçekleşen zararlı sonuçların giderilmesine ilişkin acil önlemleri, işletme kurallarına ve teknik yöntemlerine uygun olarak uygular.
				B.2.3	İş süreçleri sırasında oluşan atıkların, işletme talimatlarına göre bertaraf edilmesini sağlar.
				B.2.4	Çevresel olarak olumsuz etki yaratabilecek fonksiyonlarına karşı, kullanılan cihaz, donanım ve araçların güvenli ve sağlıklı çalışma tedbirlerini alır.
		B.3	İşletme kaynaklarının verimliliğini sağlamak	B.3.1	Kullanılan enerji, sarf malzemeleri, zaman, gibi işletme kaynaklarını, iş süreçlerinde tasarruflu ve verimli bir şekilde kullanır.
				B.3.2	İş süreçlerinde kullanılmak üzere talep edilecek elektronik malzeme, donanım ve araçların, enerji tasarrufu ve verimlilik sağlayan özelliklerde olmasını önerir.
				B.3.3	Sistem ve cihazların asgari enerji ile azami verimde çalışması amacıyla; cihaz ve sistemlerin talimatlarda belirlenen çalışma önlemlerini uygular.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
C	Kalite uygulamalarına destek vermek	C.1	Yaptığı çalışmaların kalitesini denetim altında tutmak	C.1.1	İşletmenin kalite güvence kural ve yöntemlerini, işlem formlarında yer alan talimatlara göre uygular.
				C.1.2	Kullanılan ofis araç ve gereçlerinin kalite güvence kural ve yöntemlerinde tanımlanan koşullarına uygun çalışır.
				C.1.3	Yapılan işlemlerin standartlara uygunluğunu denetler.
				C.1.4	Çalışmayla alakalı kalite yönetim sistemi formlarını doldurur.
		C.2	Süreçleri iyileştirme, saptanan hata ve arızaları engelleme çalışmalarına katılmak	C.2.1	Çalışmalar sırasında saptanan hata ve arızaları amire/ ilgili yetkiliye bildirir.
				C.2.2	Hata ve arızaları oluşturan nedenlerin belirlenmesine ilişkin inceleme ve değerlendirme çalışmalarına, verilen görevlere göre katılır.
				C.2.3	İş süreçlerinin iyileştirilmesine ve hataları gidermeye yönelik kendisinin ve diğer çalışanların yaptığı gözlemleri, geliştirdiği görüş ve önerilerini işletme kurallarına göre amire/ilgili yetkiliye iletir.
				C.2.4	İşletmenin hata ve arıza gidermeyle ilgili yöntem ve kurallarını uygular/uygulanmasını sağlar.
				C.2.5	Yetkisinde olmayan veya gideremediği hata ve arızaları amirlere/ilgili yetkiliye bildirir.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
D	İş organizasyonu yapmak (devamı var)	D.1	İş emirlerini almak	D.1.1	İşletme yöntem, kural ve formatlarına uygun olarak iş emirlerini sistemden/ilgili birimden/amirden alır.
				D.1.2	Gelen iş emirlerinin içerdiği işlemlere dair mevcut durum hakkında ilgili kaynaklardan bilgi toplar.
				D.1.3	Edindiği bilgilere göre iş emirlerindeki işlerin teknik özelliklerine dair ilgili amirle gerektiğinde değerlendirme yapar.
				D.1.4	Periyodik iş takvimlerinden günü gelmiş işlemleri belirler.
		D.2	İş planlaması yapmak	D.2.1	Aldığı iş emirlerine ve topladığı bilgilere göre gerçekleştirilecek işlemleri saptar.
				D.2.2	Yaptığı sıralama ve belirlediği tahmini işlem sürelerini esas alarak eldeki iş gücü ve zaman kapasitesine göre işletme formatına uygun şekilde iş planını yapar.
				D.2.3	Yaptığı iş planını amirine onaylatır.
				D.2.4	İş planını gerektiğinde, değişen koşullara ve amirin yönlendirmesine göre revize eder.
		D.3	Çalışılan alanın işe uygun düzenlenmesini sağlamak	D.3.1	Çalışma alanı içerisinde işiyle ilgili olmayan malzemeleri ortamdaki uzaklaştırır veya uzaklaştırılmasını sağlar.
				D.3.2	İş alanının olumsuz özelliklerinin iyileştirilmesine ve standartlaştırılmasına katkıda bulunur.
				D.3.3	Çalışma alanında kullanılmayan elektrikli araç, gereç ve takımların elektriğini keser.
				D.3.4	Sorumluluk alanı dışındaki işlemler için diğer meslek elemanları ile iletişim sağlar.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
D	İş organizasyonu yapmak	D.4	Üst yönetime bilgilendirme ve raporlama yapmak	D.4.1	Yapılan işlemlerin sonuçları hakkında işletme formatlarına uygun şekilde raporlar hazırlar.
				D.4.2	Gerçekleştirilemeyen işlemleri, nedenleri ile değerlendirerek amire raporlar.
				D.4.3	Tamamlanmış işlemler hakkında talep sahibi birime yazılı ve/veya sözlü bilgi verir.
				D.4.4	İşyeri çalışma kural ve yöntemlerine göre aksaklıkları üstlerine sözlü ve/veya yazılı olarak bildirir.
		D.5	Dijital arşivleme yapmak	D.5.1	İş süreçlerinde kullanılacak yazılımların güvenli ve güncel olarak bulundurulmasını sağlar.
				D.5.2	İşletme kural ve yöntemlerine göre yazılım projelerinde geliştirdiği kodların dijital arşivlemesini yapar.
				D.5.3	İş süreçleri sonunda oluşan rapor, form vb. kaynak materyalleri sonraki düzeylerde teknik aktarım amacıyla işletme kural ve yöntemlerine uygun olarak arşivletir.
				D.5.4	Dijital arşivin güvenlik ve koruma önlemlerini işletme kural ve yöntemlerine göre uygular.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
E	Planlanan yazılım destek sistemi ile ilgili dokümanları hazırlamak	E.1	Genel tanıtım dokümanlarını hazırlamak	E.1.1	Uygulamaya alınacak ya da desteği verilecek yazılım ile ilgili yazılımın genel işlevsel özelliklerini tespit ederek dokümante eder.
				E.1.2	Yazılımın genel teknik özelliklerini ve çalışma prensiplerini dokümante eder.
				E.1.3	Yazılımın işlevsel ve teknik açılarından benzerlerinden öne çıkan özellikleri belirler.
		E.2	Kullanım dokümanlarını hazırlamak	E.2.1	Uygulamaya alınacak ya da desteği verilecek yazılımın temel kullanım prensiplerini teknik yazım standartlarına uygun olarak açıklayan dokümanı hazırlar.
				E.2.2	Yazılımın teknik özelliklerini teknik yazım standartlarına uygun olarak dokümante eder.
				E.2.3	Yazılımın içerdiği temel süreçler bağlamında teknik yazım standartlarına uygun olarak kullanım kılavuzunu hazırlar.
		E.3	Kurulum yöntemlerini hazırlamak ve dokümante etmek	E.3.1	Uygulamaya alınacak ya da desteği verilecek yazılımın ilk kuruluşunda ve / veya güncelleme çalışmalarında yapılacak işlemleri belirleyen kurulum kılavuzunu hazırlar.
				E.3.2	Konu dışından teknik üçüncü şahıslar ile kılavuzun kullanılabilirliğini test eder.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
F	Aday kullanıcılara yazılım hakkında bilgilendirme yapmak ve eğitim vermek	F.1	Genel yazılım özelliklerini tanıtmak	F.1.1	Satış öncesi aday kullanıcılara yazılımın genel işlevsel özelliklerinin sunumunu yapar.
				F.1.2	Teknik sorumlulara yazılımın genel teknik özelliklerinin ve çalışma prensiplerinin sunumunu yapar.
		F.2	Sistemin çalışırılığını teyit etmek	F.2.1	Satış öncesinde aday kullanıcıların işlevsel genel beklentilerini toplar.
				F.2.2	Yazılımda bu isteklere nasıl cevap verileceğini gösteren senaryolar hazırlar.
				F.2.3	Satış öncesinde aday kullanıcılar ile atölyeler yaparak tespit edilen senaryoların sunumunu yapar.
				F.2.4	Yaptığı tanıtım sunumlarında yazılımı örnek veri ile kullanarak soruları cevaplar.
		F.3	Kullanıcı eğitimlerini gerçekleştirmek	F.3.1	Eğitimlerde kullanacağı doküman ve malzemeyi derler.
				F.3.2	Katılımcılara verilecek dokümanları derler.
				F.3.3	Eğitimi gerçekleştirir.
				F.3.4	Gerçekleşen eğitimin verimliliğini değerlendirir.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
G	Yazılımı uygulamaya almak (devamı var)	G.1	Yazılım kurulumunun gerçekleştirilmesine yardımcı olmak	G.1.1	Teknik elemanlarla birlikte hazırlanan donanım, işletim sistemi ve ağ yapısı üzerine yazılımın sunucu ortamında çalışacak kısmını kurar.
				G.1.2	Veritabanı uzmanlarınca hazırlanan veritabanı ortamı üzerine veritabanının kurulmasına yardımcı olur.
				G.1.3	Yazılıma ilişkin tüm başlangıç parametrelerini oluşturur.
				G.1.4	Uygulama yazılımı üzerinde ilk yetkilendirme işlemlerini yapar.
				G.1.5	Yazılımın istemci ortamında çalışacak kısmını örnek istemciler üzerine kurar.
				G.1.6	Yazılımın sistematik olarak çalışırılığını test eder.
				G.1.7	Yazılımın çalışırılığını iş sahipleri ve süreç sorumlularına göstererek onay alır.
		G.2	Veri aktarımı çalışmalarını gerçekleştirmek	G.2.1	Kendisine verilen eski veri tabanlarından yeni veri tabanlarına veri eşleştirme çalışmalarını yapar.
				G.2.2	Yaptığı eşleştirmeler ile ilgili iş sahipleri ve süreç sorumlularından onay alır.
				G.2.3	Veri aktarımını gerçekleştirir.
				G.2.4	Yeni veritabanında verilerin düzenlenmesinde kullanıcılara yardımcı olur.
				G.2.5	Veri aktarımı sonuçlarını test ederek tutarlı olduklarını teyit eder.
				G.2.6	Veri aktarımı sonuçlarını kullanıcı yetkilileri ile birlikte test ederek tutarlı olduklarının onayını alır.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
G	Yazılımı uygulamaya almak	G.3	Yazılımı canlı uygulamaya almak	G.3.1	Ortaya çıkan uyarlanmış çözümün kullanıcı kabul testlerinin tamamlanmasında kullanıcıya destek verir.
				G.3.2	Yazılımın canlı uygulamaya geçişini gerçekleştirir.
				G.3.3	İş sahipleri ve süreç sorumlularından proje kapanışı onayını alır.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
H	Yazılım kullanım desteği vermek (devamı var)	H.1	Kullanıcı ilişkilerini düzenlemek	H.1.1	Çağrı sistemine kayıt girebilecek kullanıcı bilgilerini sisteme işler.
				H.1.2	Kullanıcı bilgi değişikliklerini takip ederek çağrı sistemini sürekli güncel tutar.
		H.2	Yazılım sorunlarına ait bilgi almak	H.2.1	Kullanıcılardan alınan sorunları, kurum veya kuruluşun destek politika ve prosedürleri çerçevesinde kayıt altına alır.
				H.2.2	Kullanıcıların karşılaştıkları sorunları teknik olarak tekrarlayarak sorunun kaynağını tespit etmeye çalışır.
				H.2.3	Yazılımdan kaynaklanan sorunları yazılım sorumlularına bildirir.
				H.2.4	Tespit ettiği ve/veya bildirdiği yazılım sorunlarının çözümünü takip eder.
		H.3	Sorunların çözümünü kullanıcılara ulaştırmak	H.3.1	Çözümünü bildiği sorunlarda çağrı sistemine uygun iletişim araçlarını kullanarak kullanıcıya yardımcı olur.
				H.3.2	Veritabanındaki verilerden kaynaklanan sorunları çözmek için gerekli dokümantasyonu hazırlar ve kullanıcıya gönderir.
				H.3.3	Yazılım alt yapısından kaynaklanan teknik sorunların çözülmesi için kurum veya kuruluş prosedürleri çerçevesinde çağrı kayıtlarını açar.
				H.3.4	Benzer hataları önlemek için kullanıcılara, çağrı sistemine uygun iletişim araçlarını kullanarak ikazlarda bulunur.
				H.3.5	Düzeltilmesi zaman alacak çalışmalar için kullanıcıya bilgi vererek sorunu o anlık aşması için geçici çözümler önerir.
				H.3.6	Kurum veya kuruluş prosedürlerine göre yapılan destek işleminin tipine uygun şekilde çağrı kaydını kapatır.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
H	Yazılım kullanım desteği vermek	H.4	Periyodik düzenleme / kontrol / güncelleme işlemlerini koordine etmek	H.4.1	Yazılım geliştiricilere ve BT iş analistlerine yazılımda ihtiyaç duyulan değişiklikler hakkında sürekli bilgi sağlar.
				H.4.2	Sürüm güncelleme çalışmalarının sonuçlarını takip eder.
				H.4.3	Sürüm güncelleme bildirimlerini kullanıcı yetkililerine iletir.
				H.4.4	Tüm kullanıcılarda sürüm güncelleme çalışmalarının gerçekleşmesini koordine eder.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
I	Mesleki gelişim faaliyetlerini yürütmek	I.1	Eğitim çalışmalarına katılmak	I.1.1	Eğitim ihtiyaçlarını ilgili birime iletir.
				I.1.2	Planlanan eğitim çalışmalarına katılır.
				I.1.3	Mesleği ile ilgili yenilikleri takip eder ve öğrenir.
		I.2	Yardımcı elemanlar ve diğer çalışanlarla mesleki bilgilerini paylaşmak	I.2.1	Bilgi ve deneyimlerini birlikte çalıştığı kişilere aktarır, eğitimleri uygular.
				I.2.2	Birlikte çalıştığı kişilerin gelişimine katkıda bulunur.

3.2. Kullanılan Araç, Gereç ve Ekipman

1. Bilgisayar çevre birimleri (yazıcı, barkod okuyucu, tarayıcı,vb.)
2. Depolama medyaları (CD, DVD, disket,vb.)
3. Dijital görüntüleme donanımları (webcam, fotoğraf makinesi, kamera,vb.)
4. Diyagram oluşturma programları
5. Dönüştürücüler (DVI, HDMI, PATA, USB)
6. Faks ve fotokopi makinesi
7. Harici depolama birimleri (flash bellek, HDD)
8. Harici elektrik kabloları (güç kabloları, uzatma ve çoklayıcılar)
9. Harici veri kabloları (USB, VGA, DVI, HDMI, IEEE 1394)
10. İnternet bağlantılı bilgisayar
11. İşletim sistemleri ve ofis yazılımları
12. Kablolü ve kablosuz iletişim araçları (telefon, cep telefonu, telsiz,vb.)
13. Kesintisiz güç kaynağı (UPS)
14. Ofis ve kırtasiye malzemeleri
15. Projeksiyon cihazı
16. Ses donanımları (ses kartı, hoparlör, mikrofon)
17. Temel girdi çıktı birimleri (klavye, fare, pointer)

3.3. Bilgi ve Beceriler

1. Analitik düşünme yeteneği
2. Basit ilkyardım bilgisi
3. Bilgisayar işletim sistemleri kurulum, yapılandırma ve kullanım bilgisi
4. Çevre koruma yöntemleri ve yasal düzenlemeler bilgisi
5. Diyagram okuma bilgisi
6. Doğal kaynakların etkin kullanımı bilgisi
7. Ekip içinde çalışma becerisi
8. Genel iş sağlığı ve güvenliği bilgisi
9. İnternet kullanım bilgisi
10. İşletim sistemi veya uygulama içi küçük çaplı kod yazım becerisi
11. Kalite standartları ve uygulama teknikleri bilgisi
12. Mesleki matematik, resim, terim ve yabancı dil bilgisi
13. Muhakeme ve karar verme yeteneği
14. Ofis programları kullanım bilgisi
15. Öğrenme ve öğrendiğini aktarabilme becerisi
16. Problem çözme becerisi
17. Sistem ve uygulama yazılımları bilgisi
18. Sektöre ait ulusal ve uluslararası standartlar bilgisi
19. Teknik dokümanları hazırlama bilgi ve becerisi
20. Teknik dokümanları okuma ve anlama bilgi ve becerisi
21. Temel çalışma mevzuatı bilgisi
22. Temel iletişim türleri bilgisi
23. Veritabanı bilgisi

24. Veri toplama, kayıt tutma ve raporlama bilgi ve becerisi
25. Yangın önleme, yangınla mücadele, acil durum ve tahliye bilgisi
26. Yazılı ve sözlü iletişim yeteneği
27. Yazılım bileşenleri ve fonksiyonları bilgisi
28. Yazılım süreçleri ve yaşam döngüsü bilgisi
29. Yazılım test bilgi ve becerisi
30. Zaman yönetimi bilgisi

3.4. Tutum ve Davranışlar

1. Acil ve stresli durumlarda soğukkanlı ve sakin olmak
2. Amirlerine doğru ve zamanında bilgi aktarmak
3. Araç ve gereçlerin kullanımına ve korunmasına özen göstermek
4. Beraber çalıştığı kişilerle işe göre koordinasyon sağlamak ve uyumlu hareket etmek
5. Bilgi, tecrübe ve yetkisi dâhilinde karar vermek
6. Çalışma zamanını iş emrine uygun şekilde etkili ve verimli kullanmak
7. Çevre korumaya karşı duyarlı olmak
8. Çevre, kalite ve İSG mevzuatında yer alan düzenlemelere uymak
9. Deneyimlerini iş arkadaşlarına aktarmak
10. Gerekli ve acil durumlarda donanımın çalışmasını durdurmak
11. İletişim kurduğu kişilere karşı güler yüzlü, nazik ve hoşgörülü davranmak
12. İş sağlığı ve güvenliğine dikkat etmek
13. İşletme kaynaklarının kullanımını ve geri kazanım konusunda duyarlı olmak
14. İşyeri çalışma prensiplerine uymak
15. Kişisel bakım ve hijyenine dikkat etmek
16. Meslek etiği ve yasal düzenlemelere uygun davranmak
17. Mesleki gelişim için araştırmaya istekli olmak
18. Programlı ve düzenli çalışmak
19. Sorumluluklarını bilmek ve zamanında yerine getirmek
20. Süreç kalitesine özen göstermek
21. Talimat ve kılavuzlara uymak
22. Tehlike ve risk durumları konusunda duyarlı olmak ve ilgilileri bilgilendirmek
23. Yeniliklere açık olmak ve değişen koşullara uyum sağlamak
24. Yetkisinde olmayan işlemler hakkında ilgilileri bilgilendirmek

4. ÖLÇME, DEĞERLENDİRME VE BELGELENDİRME

Yazılım Uygulama ve Destek Elemanı (Seviye 4) meslek standardını esas alan ulusal yeterliliklere göre belgelendirme amacıyla yapılacak ölçme ve değerlendirme, gerekli şartların sağlandığı ölçme ve değerlendirme merkezlerinde yazılı ve/veya sözlü teorik ve uygulamalı olarak gerçekleştirilecektir.

Ölçme ve değerlendirme yöntemi ile uygulama esasları bu meslek standardına göre hazırlanacak ulusal yeterliliklerde detaylandırılır. Ölçme ve değerlendirme ile belgelendirmeye ilişkin işlemler 30/12/2008 tarihli ve 27096 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanan Mesleki Yeterlilik, Sınav ve Belgelendirme Yönetmeliği çerçevesinde yürütülür.