



T.C.  
SOSYAL GÜVENLİK KURUMU BAŞKANLIĞI  
Hizmet Sunumu Genel Müdürlüğü

Sayı : 50664839-93402-00-E.5745225  
Konu : Yazılım Talep Yönetimi Sistemi

26/10/2016

GENELGE  
2016/24

5502 sayılı Sosyal Güvenlik Kurumu Kanunu ile Kurum merkez ve taşra teşkilâtının her türlü bilişim hizmetlerinin yürütülmesi sorumluluğu Hizmet Sunumu Genel Müdürlüğüne verilmiştir. Kurum hizmetlerinin vatandaşa en kolay, kaliteli, kesintisiz ve güvenli bir şekilde ulaştırılmasını sağlamak ihtiyacı da bu sorumluluğun bir sonucudur. Bu amaçla Kurumumuzun vermiş olduğu hizmetlerin vatandaşlarımıza elektronik ortamda sunulması adına birçok yazılım geliştirilmiş olup, bu yazılımların yönetimi ise Hizmet Sunumu Genel Müdürlüğü tarafından yürütülmektedir.

Söz konusu yazılımların yönetimi ve kaynak (insan, para, zaman vb.) kullanımında etkinliğin sağlanması, güvenli yazılım geliştirme temel kuralları kapsamında yazılım yaşam döngüsü süreçlerinin kurallara bağlanması ve bu kurallara bağlı kalınması büyük önem arz etmektedir. Bu çerçevede gelişen bilişim teknolojilerine uyumlu olarak verilecek hizmetlerin daha hızlı, kaliteli, sürdürülebilir, şeffaf, güvenilir olması hedeflenmiştir ve bu hizmetlerin iyileştirilmesine yönelik güncelleme işlemleri devam etmektedir.

Kurumumuz bünyesinde verilmekte olan hizmetlerin standartlaştırılmış yazılım geliştirme süreçleri ile yürütülmesi neticesinde kişi bağımlılığı azalacak, bilgi teknolojisi faaliyetleri daha iyi izlenebilir hale gelecek, uygulama birliği, şeffaflık, hizmetlerin süratli ve ekonomik bir şekilde geliştirilmesi sağlanacak olup hizmet kesintileri ve aksaklıklar azalacaktır. Ayrıca hataların erken tespit edilmesi ve en kısa sürede çözüme kavuşturulması kurumsal olarak etkinliği artıracak ve bunun doğal sonucu olarak da hizmet kalitesi artacaktır. Sistem, karar vericilerin daha sağlıklı strateji ve politika geliştirilebilmesine imkân verecektir. Hak kaybı, kurum zararı, zaman kaybı gibi olumsuzlukların mümkün olduğunca az yaşanması sağlanacaktır.

Yazılım geliştirme süreçlerine ilişkin bu hedeflerin başlangıç noktası "Yazılım Talep Yönetimi'dir. Bu taleplere ilişkin 27.11.2014 tarihli ve 496 sayılı Merkez Çalışma Yönetmeliğinin "Uygulama yazılımlarının eşgüdümü" başlıklı 83 üncü maddesinde "Birimler, görevleri kapsamında bulunan iş ve işlemlere ilişkin yazılımların hazırlanması için gerekli iş kurallarını oluşturarak Hizmet Sunumu Genel Müdürlüğüne zamanında bildirmekle yükümlüdürler." ifadesi yer almaktadır.

Yazılım Talep Yönetim Sistemi'nin devreye alınmasıyla hâlihazırda farklı noktalardan, dağınık olarak alınmakta olan yeni yazılım, yazılım güncelleme ve değişiklik talepleri tek noktadan alınmaya başlanacaktır. Böylece yazılım geliştirme faaliyetlerinin dokümente edilmesi, raporlanması, izlenmesi ve kaynak yönetiminin sağlanması mümkün olacaktır. Birimlerce bu talepler tanımlanmış standart süreçler işletilerek iletilecek ve bu sayede yazılım taleplerinin yönetiminde standartlaşma sağlanacaktır.

Bu çerçevede, yazılım taleplerinin elektronik ortamda yapılmasına ilişkin Yazılım Talep Yönetimi Sisteminin geliştirme çalışmaları tamamlanmış ve test edilmiş olup, yazılım taleplerinin yapılmasına ilişkin kullanım kuralları Ek-1'de belirtilmiştir. Genelge imza tarihinde yürürlüğe

girecek olup, yürürlük tarihinden itibaren yazılıma ilişkin talepler Yazılım Talep Yönetim Sistemi ile alınacaktır. Bu tarihten itibaren e-posta, yazı vb. suretle Hizmet Sunumu Genel Müdürlüğüne intikal eden yazılım talepleri işleme alınmayacaktır.

Bilgi edinilmesini ve gereğinin tüm birimlerce yukarıdaki açıklamalara göre titizlikle ifasını rica ederim.

Dr. Mehmet Selim BAĞLI  
Kurum Başkanı

Ek:

- 1- Yazılım talep yönetimi sistemi süreçleri (2 sayfa)
- 2- İş kuralı şablonu (2 sayfa)

DAĞITIM:

Gereği:

Merkez ve Taşra Teşkilatına

Bilgi:

Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığına

### **1) Kullanıcılar**

Hizmet Sunumu Genel Müdürlüğüne yazılım talebi iletecek birimler için;

- Talebi oluşturan,
- Talebi onaylayan

olmak üzere 2 rol bulunmaktadır.

Talebi oluşturan rolü, birimler adına yazılım geliştirme (yeni/değişiklik/hata düzeltme vb.) ihtiyacını “Yazılım Talep Yönetimi Sistemine” giren, ihtiyacı tanımlayan, takibini ve yönetimini birim adına yapmaya yetkilendirilmiş iş birimi personelidir.

Talebi onaylayan rolü ise talebi giren personelin bağlı olduğu üst yönetici seviyesinde birim amiridir. Birim amiri, Kurumun merkez teşkilatı ana hizmet, danışma ve yardımcı hizmet birimlerinin yöneticileri ile genel müdürlükler bünyesindeki Genel Müdür, Genel Müdür Yardımcıları ve Daire Başkanlarıdır.

Taşra teşkilatı yazılım taleplerini Yazılım Talep Yönetimi Sistemi vasıtasıyla iletmeyecek, mevcut yöntemle iletmeye devam edecektir.

### **2) Taleplerin Kaydedilmesi**

Yazılım Talep Yönetimi Sistemine;

“https://clm.sgk.intra:9443/ccm/web/projects/Talep%20Yönetimi” adresinden erişim yetkisi olanlar ulaşabilecektir. Talepler, talebi oluşturan rolündeki personel tarafından ihtiyacın özeti, tanımı, önceliği, etkisi, ilgili uygulama bilgisi ve varsa kritik bitiş tarihi vb. bilgileri girilir. Değişiklik isteğinin (varsa) yasal gerekçesi kanun ve ikincil mevzuatı detaylı bir şekilde belirtmek suretiyle sisteme kaydedilir. Talebi onaylayacak birim amiri talebi oluşturan rolündeki personel tarafından, ihtiyacın önem düzeyi gözetilerek belirlenir ve uygulamaya girilir.

Uygulama üzerinde talebin konusu olan değişiklikten elde edilmesi beklenen potansiyel faydalar ve gerçekleşmemesinin getirdiği riskler (hak kaybı, kurum zararı, zaman kaybı, itibar kaybı vb.) belirtilir. Değişiklik bir hatadan kaynaklanıyorsa hatanın başladığı tarih ile tespit edildiği tarih belirtilmelidir. Tespit tarihinden itibaren gerçekleştirilen işlemler anlatılmalı ve varsa dokümanlar sisteme girilmelidir.

Sisteme girilmesi sırasında yazılımdan beklenen işlevsel ihtiyaçların detaylandırıldığı “İş Kuralı” alanı doldurulur. İstenen yeni yazılımın veya değişikliğin amacı, kapsamı ve yazılımdan beklenen işlevsel ihtiyaçlar sıralanır. Talebin etkilediği diğer iş alanları da varsa belirtilmelidir. Talebin gerektirdiği istatistiksel ihtiyaçlar öngörülmeli ve tanımlanmalıdır. Bu alanın yeterli olmaması durumunda Ek-2 İş Kuralı Formu doldurulur ve talebe eklenir. “İş Kuralı Eklendi mi?” seçeneği, iş kuralı eklenmesi/eklenmemesi durumunda “Evet” veya “Hayır” olarak işaretlenir ve “Kaydet” butonuna tıklanarak talep kaydetme adımı tamamlanır.

### **3) Taleplerin Onaylanması**

Talepler, “Talebi Oluşturan” rolündeki personelin uygulama üzerinde tanımlamış olduğu birim amiri tarafından incelendikten sonra onaylanır. Yetkili birim amirince onaylanmamış talepler işleme alınmaz.

Talebin tamamlanmasının ardından kapatılabilmesi için ilgili projeden sorumlu personel tarafından program üzerinde talep kapanış onayı oluşturulur ve talep biriminin “Talebi Onaylayan” rolündeki birim amiri tarafından talebin istenilen gereksinimleri karşıladığı teyit edilerek onaylanır.

#### **4) Taleplerin Değerlendirilmesi**

Onay sürecini tamamlayan talep, üzerindeki bilgilere göre belirlenen ilgili projeden sorumlu personele (proje yöneticisine) yönlendirilerek talep değerlendirilmesi adımına geçer. Hizmet Sunumu Genel Müdürlüğü tarafından talep ve eklerinde verilen bilgiler değerlendirilir. Talebe ilişkin girilmiş olan bu bilgiler nihai olmayıp, tarafların eşgüdümüyle yapılacak talep değerlendirme sürecinde Hizmet Sunumu Genel Müdürlüğüne gerçekleştirilen teknik değerlendirme ve ilgili paydaşların görüşleri alınmak suretiyle kesinleştirilir.

Talebi değerlendirecek olan teknik personel "Ret, Kabul, ya da Ek Bilgi İste" seçeneklerinden birisiyle talep yapan birime uygulama üzerinden geri bildirim yapar.

#### **5) Taleplerin Önceliklendirilmesi**

Kabul edilmiş talepler, talebi yapan birim, Hizmet Sunumu Genel Müdürlüğü ve ilgili paydaşların katılımı ile yapılan talep değerlendirme toplantılarında değerlendirilir. Talep yapan birimler öncelik listesini belirler ve birim amirinin bilgisi dâhilinde öncelik listesini talep değerlendirme toplantılarından önce Hizmet Sunumu Genel Müdürlüğüne iletirler. Talep değerlendirme toplantılarında Hizmet Sunumu Genel Müdürlüğüne gerçekleştirilen teknik değerlendirme de dikkate alınarak önceliklendirmeye son durumu verilir.

#### **6) Acil Talep**

Acil talepler, canlı ortamda yaşanan problem ve hataları düzeltmek, sistem sürekliliği ve servis erişilebilirliğini sağlamak amacıyla işleyen operasyonları mümkün olan en kısa sürede eski haline getirebilmek için yapılacak değişikliklere ilişkin taleplerdir.

Acil değişiklik talebi, canlı ortamda çok sayıda kullanıcının etkilendiği bir problem olması durumunda ya da hizmetin kısmen veya tamamen verilememesi halinde ortaya çıkar. İş sürecindeki iyileştirme ihtiyaçları veya yasal gereksinimlerden kaynaklanan öncelikli durumlar acil talep kapsamına girmez. Bu tür değişiklik talepleri için normal yazılım talep prosedürü akışı işletilir.

Acil talepler için normal yazılım talep prosedürü akışı işletilir. Ancak değişikliklerin ivedilikle uygulanabilmesi için talebin kayıt altına alınması, dokümantasyonun yapılması ile gerekli onayların alınması süreçleri, canlı ortama geçiş sonrası hızlı bir şekilde tamamlanır.

#### **7) Taleplerin İzlenmesi ve Kontrolü**

Taleplerin durum bilgisinin sisteme girilmesi proje yöneticisi personelin sorumluluğundadır. Sürece ait takip ve raporlama, düzenli olarak bu personel tarafından gerçekleştirilir. Talep biriminin ilgili personeli Yazılım Talep Yönetimi Sistemi üzerinden birimleri adına açılmış olan taleplerin tarihçesini, aşamalarını ve dokümantasyonlarını takip eder.

#### **8) Test Süreci**

Yazılım geliştirme süreci tamamlanan uygulamanın test edilmesi amacıyla ilgili proje grubunun talebi üzerine talebi yapan birim de dahil olmak üzere test ekibi görevlendirmesi yapılır. Bu ekipteki personelin adları ve test işlemlerinin hedeflenen bitiş tarihi Yazılım Talep Yönetim Sistemine girilir. Zamanında tamamlanamayan test sürecinde ilgili talep birimi üst düzey yöneticisi sistem aracılığı ile bilgilendirilir.

#### **9) Taleplerin Kapatılması**

Tamamlanan talepler ilgili projeden sorumlu personel tarafından sistem üzerinde "Tamamlandı" durumuna getirilir ve ardından talep eden birimin onayına sunulur. Talep biriminin onayından sonra, sistem üzerinde talebin durumu "Kapatıldı" olarak değiştirilir.

Uygulama kullanım kılavuzu Yazılım Talep Yönetim Sistemi içerisinde bulunmaktadır.



## YAZILIM TALEP FORMU

Sürüm Tarihi ve No

03.06.2016 / 2.00

Sayfa No

1 / 2

### Birimi Adına Talepte Bulunanın

**Birimi**

:Bir öge seçin.

**Alt Birim**

:Varsa alt biriminizi girmek için buraya tıklayın veya dokunun.

**Adı Soyadı**

:Adınızı ve soyadınızı girmek için buraya tıklayın veya dokunun.

**Ünvanı**

:Ünvanınızı girmek için buraya tıklayın veya dokunun.

**Telefon No**

:Telefon numaranızı girmek için buraya tıklayın veya dokunun.

**E-postası**

:Kullanıcı adınızı girmek için buraya tıklayın veya dokunun. @sgk.gov.tr

**Tarih**

:Tarih girmek için tıklayın veya dokunun.

### Talep İle İlgili Bilgiler

**Yazılım Konusu**

:Metin girmek için buraya tıklayın veya dokunun.

**Uygulama Adı**

:Biliniyorsa uygulama adını girmek için buraya tıklayın veya dokunun.

**Uygulama Modülü**

:Biliniyorsa uygulama modülünü girmek için buraya tıklayın veya dokunun.

**İlgili Mevzuat**

:Değişiklik isteğinin (varsa) yasal gerekçesini girmek için buraya tıklayın veya dokunun. Lütfen kanun ve ikincil mevzuatı detaylı bir şekilde belirtiniz.

**Düzenleme için (varsa) kritik tarih**

:Tarih girmek için tıklayın veya dokunun.

### İş Kuralı

İstenen yeni yazılımın veya değişikliğin amacı, kapsamı, yazılımdan beklenen işlevsel ihtiyaçları detaylı olarak sıralayınız.

Bu yeniliğin ya da değişikliğin etkilediği diğer iş alanlarını belirtiniz.

Değişiklik, yetkilendirme, raporlama vb. ihtiyaçları da ayrıca belirtiniz. Yeni yazılım veya yazılım değişikliğinin doğuracağı istatistiksel ihtiyaçlar öngörülmesi ve tanımlanmalıdır.

Metin girmek için buraya tıklayın veya dokunun.

### Risk/Fayda Analizi

Bu değişiklikten elde edilmesi beklenen potansiyel faydaları ve gerçekleşmemesinin getirdiği riskleri (hak kaybı, kurum zararı, zaman kaybı, itibar kaybı vb.) belirtiniz. Değişiklik bir hatadan kaynaklanıyorsa hatanın başladığı tarih ve tespit edildiği tarih belirtilmelidir. Tespit tarihinden itibaren gerçekleştirilen işlemler anlatılmalıdır. Metin girmek için buraya tıklayın veya dokunun.

**Not:** Yazılım çalışmasını yapan personelin, Yazılım Talep Formunda (Ek belgeler dahil) belirtmediğim seçenekler için inisiyatif kullanmasını kabul ediyorum. Yukarıda belirtilen yazılım ile ilgili yapılan tercihler doğrultusunda gerekli geliştirme işlemlerini yapılmasını arz / rica ederim.

### Test Personeli Alan Uzmanı Bilgileri

Yazılımın analiz, tasarım ve geliştirme aşamalarına katkı sağlayacak Alan uzmanı personel ile tamamlanmasının ardından test işlemlerini yürütecek personelini belirtiniz. Yeni satır eklemek için mevcut satırın sonunda bulunan + işaretine tıklayınız.

Adı Soyadı	Rol	Ünvanı	Telefon No	E-postası
Ad Soyad	Rol Seçiniz	Ünvan	Telefon	E-posta



## YAZILIM TALEP FORMU

Sürüm Tarihi ve No

**03.06.2016 / 2.00**

Sayfa No

**2 / 2**

### Talebi Oluşturan

Ad Soyad

nvan

Tarih

**İmza:**

### Talebi Onaylayan

Ad Soyad

nvan

Tarih

**İmza:**