



Ondokuz Mayıs University

Bilişim Süreci

PROCESS COORDINATOR: sevimh@omu.edu.tr

RESPONSIBLE UNITS FOR THE PROCESS: BİLGİ İŞLEM DAİRE BAŞKANLIĞI

AUTHORIZATION AND RESPONSIBILITIES: Görev tanımlarında belirlenmiştir.

GOAL OF PROCESS: Üniversitemiz Eğitim - Öğretim, Araştırma ve Geliştirme ile İdari Faaliyetlerinde, bilişim teknolojilerini kullanmak, düzenlemek ve yaygınlaştırılmasını sağlamak

ENTRIES	RESOURCES	OUTPUTS
- Uzak Erişim Talep Formu - Sunucu Bakım Planı - Teknik Servis Talep Formu - Web Sorumlusu Bildirim Formu - E-Posta Açma Talep Formu - Birimler Arası Yazışmalar - Personel Başvurusu - Dış Kaynaklı Veriler - Ağ İzleme Aracı Verileri - İnternet Bağlantı Problemi Bildirimi - Sunucu İzleme Aracı Verileri - OMÜ İş Takvimi	- Ofis ortamı - Teknolojik Altyapı, donanım ve ofis yazılımları - İnsan Kaynağı - EBYS - KAYSİS - Sunucular - Ağ Alt Yapısı - Yazılımlar (sanallaştırma - güvenlik - izleme- trafik kayıtları (log)- yedekleme -test) - Güvenlik Duvarı Yazılımları - Lisanslı virüs önleme Yazılımları - Lisanslı Yazılımlar - E-posta Alt yapısı - Web Alan Adı - Web Sitesi - USOM - ULAKBİM - Trafik ve hareket izleme (Loglama)yazılımı - Sistem odası - IP Telefon - Bilişim Destek Masası	- Yedeklenen Veri - Yazılım Planı ve Envanteri - Kullanıcı Yetki Listesi - Teknik Destek Birimi Faaliyet Raporu - Verilen ağ hizmeti - Birimler arası yazışmalar - Engelli siteler ve alanlar listesi (blacklist) - Verilen Sunucu Hizmeti - Teknik Şartname - Network Kuralları - Hurdaya Ayırma Tutanağı - IP Telefon yapılandırma - Güncelleme işlemi - Kullanıcı eğitimi - Tanımlanan veya silinen e-posta adresi - Tanımlanan veya silinen alan adı - Kablolu Ağ erişimi - Kablosuz Ağ Erişimi - Web Sitesi - Lisanslı yazılımlar



Activities

F4.4.1 Bilişim Donanımları İşlemleri

Goal of the Activity: Üniversitemiz Eğitim - Öğretim ve İdari Faaliyetlerinde kullanılacak Bilişim Donanımları işlemlerine destek sağlamak.

Units in Which the Activity Is Carried Out:

Activity Steps	Officer	Information/Recipe Documents	Registration Type
- Bilişim donanımlarına ait taleplerin alınması. - Bilişim donanımlarına gelen taleplere göre arıza / durum tespitinin yapılması. - Bilişim donanımlarına yapılan arıza / durum tespitine göre bakım / onarımın yapılması.	BİDB Bilgi İşlem Daire Başkanı BİDB Bilişim Ağları Yönetim Birimi Personeli BİDB Bilişim Ağları Yönetim Birimi Sorumlusu BİDB Bilişim Cihazları Teknik Destek Birimi Personeli BİDB Bilişim Cihazları Teknik Destek Birimi Sorumlusu BİDB Bilişim Sistemleri Yönetim Birimi Personeli BİDB Bilişim Sistemleri Yönetim Birimi Sorumlusu	PP.4.1.PRS.0001 OMÜ TEKNİK ŞARTNAME HAZIRLAMA USUL VE ESASLARI	https://destek.omu.edu.tr - EBYS - ÜNİKYS - Fiziki Arşiv

Tracking Criterion:

KG698 Bilişim donanımlarına gelen arıza taleplerinin çözülme oranı

Risks:

Bilişim Donanımlarının teknolojik ömürlerini tamamlayarak yeni nesil cihazlara hizmet verememesi.

Opportunities:

Teknolojik ömrünü tamamlayan bilişim donanımlarının yeni nesil cihazlarla yenilenerek teknolojinin takibinin sağlanması



Ondokuz Mayıs University

Bilişim Süreci

F4.4.2 Bilişim Ağları Yönetimi

Goal of the Activity: Üniversitemiz Eğitim - Öğretim ve İdari Faaliyetlerinde kullanılan İnternet bağlantısının sürekliliğini sağlamak.

Units in Which the Activity Is Carried Out:

Activity Steps	Officer	Information/Recipe Documents	Registration Type
- Bilişim Ağlarına ait donanım ve yazılımlardan gelen olay logları, ayrıca son kullanıcılardan gelen taleplerin alınması. - Bilişim Ağlarına ait olay logları, ayrıca son kullanıcılardan gelen taleplere göre arıza / durum tespiti yapılması. - Bilişim Ağlarına ait yapılan arıza / durum tespitine göre bakım / onarımın yapılması.	BİDB Bilgi İşlem Daire Başkanı BİDB Bilişim Ağları Yönetim Birimi Personeli BİDB Bilişim Ağları Yönetim Birimi Sorumlusu	PP.4.4.PRS.0003 OMÜ BİLGİ İŞLEM DAİRE BAŞKANLIĞI ÇALIŞMA USUL VE ESASLARI	https://destek.omu.edu.tr - EBYS - ÜNİKYS - Fiziki Arşiv

Tracking Criterion:

KG699 İnternete erişim kesinti süresi

Risks:

Kampüs ve binalarda yapılan imalat ve altyapı çalışmalarında Fiberoptik kablo hattının koparılması. Bilişim ağlarına ait donanımlarda meydana gelebilecek arızalar.

Opportunities:

Tüm kampüslerde bulunan Bilişim ağları altyapısının yenilenerek bağlantı hızlarının artırılması



F4.4.3 Bilgisayar Sunucu Hizmetleri ve Altyapı Güvenliği

Goal of the Activity: Üniversitemiz Eğitim - Öğretim ve İdari Faaliyetlerinde kullanılan Sunucu Hizmetleri ve Altyapı Güvenliğini sağlamak.

Units in Which the Activity Is Carried Out:

Activity Steps	Officer	Information/Recipe Documents	Registration Type
- Bilgisayar Sunucu Hizmetleri ve Altyapı Güvenliği Donanım ve yazılımlarının rutin kontrolleri, gelen olay logları ve son kullanıcılardan gelen taleplerin alınması. - Rutin kontrol, gelen olay logları ve son kullanıcılardan gelen taleplere göre arıza / durum tespitinin yapılması. - Bilgisayar Sunucu Hizmetleri ve Altyapı Güvenliğine ait yapılan arıza / durum tespitine göre bakım / onarımın yapılması.	BİDB Bilgi İşlem Daire Başkanı BİDB Bilişim Sistemleri Yönetim Birimi Personeli BİDB Bilişim Sistemleri Yönetim Birimi Sorumlusu	PP.4.4.PRS.0003 OMÜ BİLGİ İŞLEM DAİRE BAŞKANLIĞI ÇALIŞMA USUL VE ESASLARI PP.4.4.PRS.0004 OMÜ BİLGİ GÜVENLİĞİ YEDEKLEME PROSEDÜRÜ	https://destek.omu.edu.tr - EBYS - ÜNİKYS - Fiziki Arşiv

Tracking Criterion:

KG700 Filtrelenemeyen spam e-posta sayısının filtrelenen spam e-posta sayısına oranı
KG701 Hizmet sunucularının servis dışı kalma süresi

Risks:

Siber saldırılar.
E-posta şifrelerinin ele geçirilmesi.

Opportunities:

Sunucu hizmeti veren donanım ve yazılımlar sürekli güncel tutularak sunucu hizmetinin devamlılığının sağlanması



F4.4.4 Web ve E-posta Hizmetleri

Goal of the Activity: Üniversitemiz Akademik / İdari Personeline ve Öğrencilerine E-Posta hizmeti ve tüm birimlere web servisi hizmetlerini sağlamak

Units in Which the Activity Is Carried Out:

Activity Steps	Officer	Information/Recipe Documents	Registration Type
- Web ve E-posta hizmetleri için son kullanıcılardan gelen taleplerin alınması. - Web hizmetleri ile ilgili gelen taleplere göre durum tespiti yapılarak gelen talebin çözülmesi. - E-posta hizmetleri ile ilgili gelen taleplere göre durum tespiti yapılarak gelen talebin çözülmesi.	BİDB Bilgi İşlem Daire Başkanı BİDB Bilişim Cihazları Teknik Destek Birimi Personeli BİDB Bilişim Cihazları Teknik Destek Birimi Sorumlusu BİDB Bilişim Sistemleri Yönetim Birimi Personeli BİDB Bilişim Sistemleri Yönetim Birimi Sorumlusu BİDB Web Birimi Personeli BİDB Web Birimi Sorumlusu ORT- Birim Web Sorumlusu	PP.4.4.PRS.0003 OMÜ BİLGİ İŞLEM DAİRE BAŞKANLIĞI ÇALIŞMA USUL VE ESASLARI	https://destek.omu.edu.tr - EBYS - ÜNİKYS - Fiziki Arşiv

Tracking Criterion:

KG702 Web ve e-posta hizmetleri gelen talebin cevaplanma süresi

Risks:

Web sayfası yönetim şifrelerinin unutulması ya da başkalarının ele geçirilmesi.
Web sayfalarından verilerin silinmesi.

Opportunities:

Tüm sistemlerin düzenli olarak yedeklenmesi ile veri kaybı ihtimalinin en aza indirilmesi



Ondokuz Mayıs University

Bilişim Süreci

F4.4.5 Destek Masası Hizmetleri

Goal of the Activity: Üniversitemiz Akademik / İdari Personeline ve Öğrencilerine Destek Masası Hizmeti sağlamak.

Units in Which the Activity Is Carried Out:

Activity Steps	Officer	Information/Recipe Documents	Registration Type
- Bilişim cihazları ile ilgili son kullanıcılardan gelen taleplerin alınması. - Gelen taleplere göre durum tespiti yapılarak gelen talebin çözülmesi.	BİDB Bilgi İşlem Daire Başkanı BİDB Bilişim Cihazları Teknik Destek Birimi Personeli BİDB Bilişim Cihazları Teknik Destek Birimi Sorumlusu	PP.4.4.PRS.0003 OMÜ BİLGİ İŞLEM DAİRE BAŞKANLIĞI ÇALIŞMA USUL VE ESASLARI	https://destek.omu.edu.tr - EBYS - ÜNİKYS - Fiziki Arşiv

Tracking Criterion:

KG703 Destek Masasından talep edilen hizmetin karşılanma süresi

Risks:

Bilişim Cihazlarına virüs bulaşması.

Opportunities:

Bilişim Cihazlarında kullanılan tüm programların lisanslı olarak kurulması



Ondokuz Mayıs University

Bilişim Süreci

F4.4.6 Yazılım Geliştirme

Goal of the Activity: Üniversitemiz Akademik / İdari Personeli ve Öğrencilerinin yazılım ihtiyaçlarının karşılanmasını sağlamak.

Units in Which the Activity Is Carried Out: SİBER GÜVENLİK VE BİLİŞİM TEKNOLOJİLERİ UYGULAMA VE ARAŞTIRMA MERKEZİ, UZAKTAN EĞİTİM ARAŞTIRMA VE UYGULAMA MERKEZİ

Activity Steps	Officer	Information/Recipe Documents	Registration Type
- Yazılım ihtiyaçları ile ilgili son kullanıcılardan gelen taleplerin alınması. - Gelen taleplere göre durum tespiti yapılarak gelen talebin çözülmesi.	BİDB Bilgi İşlem Daire Başkanı	PP.4.4.PRS.0003 OMÜ BİLGİ İŞLEM DAİRE BAŞKANLIĞI ÇALIŞMA USUL VE ESASLARI	https://destek.omu.edu.tr - EBYS - ÜNİKYS - Fiziki Arşiv

Tracking Criterion:

KG704 Gerçekleşen yazılım projeleri sayısının talep edilen yazılım projeleri sayısına oranı

Risks:

Geliştirilen yazılımların mevcut yazılımlar ile entegre çalışamaması.

Opportunities:

Yeni geliştirilen yazılımların ortak bir yazılım dili belirlenerek devamlılığının sağlanması