



Ondokuz Mayıs Üniversitesi

Bilişim Süreci

SÜREÇ KOORDİNATÖRÜ: sevimh@omu.edu.tr

SÜREÇTEN SORUMLU BİRİMLER: BİLGİ İŞLEM DAİRE BAŞKANLIĞI

YETKİ VE SORUMLULUKLAR: Görev tanımlarında belirlenmiştir.

SÜRECİN AMACI: Üniversitemiz Eğitim - Öğretim ve İdari Faaliyetlerinde, bilişim teknolojilerini kullanmak, düzenlemek ve yaygınlaştırılmasını sağlamak

GİRDİLER	KAYNAKLAR	ÇIKTILAR
- 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



Faaliyetler

F4.4.1 Bilişim Donanımları İşlemleri

Faaliyetin Amacı: Üniversitemiz Eğitim - Öğretim ve İdari Faaliyetlerinde kullanılacak Bilişim Donanımları işlemlerine destek sağlamak.

Faaliyetin Yürütüldüğü Birimler:

Faaliyet Adımları	Görevli	Bilgi/Tarif Dokümanları	Kayıt Ortamı
- 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

İzleme Kriterleri:

KG698 Bilişim donanımlarına gelen arıza taleplerinin çözülme oranı

Riskler:

Bilişim Donanımlarının teknolojik ömürlerini tamamlayarak yeni nesil cihazlara hizmet verememesi.

Fırsatlar:

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



Ondokuz Mayıs Üniversitesi

Bilişim Süreci

F4.4.2 Bilişim Ağları Yönetimi

Faaliyetin Amacı: Üniversitemiz Eğitim - Öğretim ve İdari Faaliyetlerinde kullanılan İnternet bağlantısının sürekliliğini sağlamak.

Faaliyetin Yürütüldüğü Birimler:

Faaliyet Adımları	Görevli	Bilgi/Tarif Dokümanları	Kayıt Ortamı
- 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 tespitinin 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

İzleme Kriterleri:

KG699 İnternete erişim kesinti süresi

Riskler:

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

Fırsatlar:

Tüm kampüslerde bulunan Bilişim ağları altyapısının yenilenerek bağlantı hızlarının artırılması



Ondokuz Mayıs Üniversitesi

Bilişim Süreci

F4.4.3 Bilgisayar Sunucu Hizmetleri ve Altyapı Güvenliği

Faaliyetin Amacı: Üniversitemiz Eğitim - Öğretim ve İdari Faaliyetlerinde kullanılan Sunucu Hizmetleri ve Altyapı Güvenliğini sağlamak.

Faaliyetin Yürütüldüğü Birimler:

Faaliyet Adımları	Görevli	Bilgi/Tarif Dokümanları	Kayıt Ortamı
- 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

İzleme Kriterleri:

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

Riskler:

Siber saldırılar.
E-posta şifrelerinin ele geçirilmesi.

Fırsatlar:

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



Ondokuz Mayıs Üniversitesi

Bilişim Süreci

F4.4.4 Web ve E-posta Hizmetleri

Faaliyetin Amacı: Üniversitemiz Akademik / İdari Personeline ve Öğrencilerine E-Posta hizmeti ve tüm birimlere web servisi hizmetlerini sağlamak

Faaliyetin Yürütüldüğü Birimler:

Faaliyet Adımları	Görevli	Bilgi/Tarif Dokümanları	Kayıt Ortamı
- 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

İzleme Kriterleri:

KG702 Web ve e-posta hizmetleri gelen talebin cevaplanma süresi

Riskler:

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

Fırsatlar:

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



Ondokuz Mayıs Üniversitesi

Bilişim Süreci

F4.4.5 Destek Masası Hizmetleri

Faaliyetin Amacı: Üniversitemiz Akademik / İdari Personeline ve Öğrencilerine Destek Masası Hizmeti sağlamak.

Faaliyetin Yürütüldüğü Birimler:

Faaliyet Adımları	Görevli	Bilgi/Tarif Dokümanları	Kayıt Ortamı
- 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

İzleme Kriterleri:

KG703 Destek Masasından talep edilen hizmetin karşılanma süresi

Riskler:

Bilişim Cihazlarına virüs bulaşması.

Fırsatlar:

Bilişim Cihazlarında kullanılan tüm programların lisanslı olarak kurulması



Ondokuz Mayıs Üniversitesi

Bilişim Süreci

F4.4.6 Yazılım Geliştirme

Faaliyetin Amacı: Üniversitemiz Akademik / İdari Personeli ve Öğrencilerinin yazılım ihtiyaçlarının karşılanmasını sağlamak.

Faaliyetin Yürütüldüğü Birimler: SİBER GÜVENLİK VE BİLİŞİM TEKNOLOJİLERİ UYGULAMA VE ARAŞTIRMA MERKEZİ, UZAKTAN EĞİTİM ARAŞTIRMA VE UYGULAMA MERKEZİ

Faaliyet Adımları	Görevli	Bilgi/Tarif Dokümanları	Kayıt Ortamı
- 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

İzleme Kriterleri:

KG704 Gerçekleşen yazılım projeleri sayısının talep edilen yazılım projeleri sayısına oranı

Riskler:

Geliştirilen yazılımların mevcut yazılımlar ile entegre çalışamaması.

Fırsatlar:

Yeni geliştirilen yazılımların ortak bir yazılım dili belirlenerek devamlılığının sağlanması