

	T.C. İZMİR BAKIRÇAY ÜNİVERSİTESİ Bilgi İşlem Daire Başkanlığı	
	BİLGİ İŞLEM HİZMETLERİ SÜRECİ KARTI	Dok. No: PRS/BİDB/01
		İlk Yayın Tar.: 13.12.2022
		Rev. No/Tar.: 00/...
		Sayfa 1 / 3

Süreç Adı	Bilgi İşlem Hizmetleri Süreci
Üst Süreci	Yönetmelik ve Destek Süreçler
Sürecin Sorumlusu	Genel Sekreterlik
Sürecin Tanımı ve Amacı	<p>Süreç;</p> <ul style="list-style-type: none">• Üniversitemizin, tüm birimleri ile karşılıklı uyum içerisinde, üniversite faaliyetlerinin düzenli ve gelişen teknolojinin tüm imkânlarından faydalanarak yürütülmesini sağlamayı, kurumun işleyişi için gerekli bilgi işlem alt yapısını oluşturmayı, yazılım, donanım, sistem, teknik servis ve santral hizmeti vermeyi, talepleri ve sorunları çözüme kavuşturmayı kapsamaktadır.• İlerleyen teknolojiye ayak uydurmak için; eğitim, öğretim, araştırma ve uygulamada gelişmeyi sağlayacak otomasyon ve donanımı üniversitemize uygun şekilde sunarak gerekli desteği vermeyi amaçlamaktadır.
Sürecin Girdileri	<ul style="list-style-type: none">• UBYS üzerinden gelen talepler• Şifre yenileme talepleri• Talep Formları ile iletilen talepler• İlgili tüm Kanun, Yönerge ve Yönetmelikler

Eylemler

DONANIM VE TEKNİK DESTEK ŞUBE MÜDÜRLÜĞÜ

1. Bilişim ürünleri malzeme alınması, kurulması, yazılım lisanslama ve destek hizmetlerinin verilmesi
2. UBYS aracılığıyla gelen destek taleplerinin cevaplanması
3. Birimlerden gelen talepler üzerine personel ve öğrenci kimlik kartları işlemlerinin yürütülmesi(Basma,dağıtma)
4. Sunucu tahsis edilmesi ve yönetilmesi işlemlerinin yürütülmesi
5. Ulaknet üzerinden internet hizmeti verilmesi ve üniversite kablolu ve kablosuz ağ yapısını oluşturma, iyileştirme ve geliştirme hizmetinin sağlanması işlemlerinin yürütülmesi
6. Kamera sistemlerinin kurulum, bakım ve onarım hizmetlerinin sağlanması
7. Karthı geçiş sistemlerinin kurulum, yönetim, bakım ve onarım hizmetlerinin sağlanması
8. Santral hizmetinin sağlanması
9. Güvenlik duvarı kuralları belirleme, yönetilme işlemlerinin yürütülmesi
10. E-posta hizmetleri işlemlerinin yürütülmesi
11. Bilgisayar laboratuvarlarının kurulma ve teknik destek verilme işlemlerinin yürütülmesi
12. Yedekleme işlemlerinin yapılması
13. Siber olaylara müdahale işlemlerinin yürütülmesi

YAZILIM ŞUBE MÜDÜRLÜĞÜ

1. Birimlerin ihtiyaç duyduğu yazılım projelerinin hazırlanması
2. Veri tabanlarının yönetilmesi
3. Üniversitenin web sitesinin tasarımı, yönetimi ve geliştirilmesi işlemlerinin yürütülmesi
4. Kurum dışından ihtiyaç duyulacak yazılım alımları işlemlerinin yürütülmesi
5. UBYS hakkında teknik destek verilmesi

Sürecin Çıktıları

- Bilişim ürünleri envanteri
- Verilen hizmetlerin kayıtları

	T.C. İZMİR BAKIRÇAY ÜNİVERSİTESİ Bilgi İşlem Daire Başkanlığı	
	BİLGİ İŞLEM HİZMETLERİ SÜRECİ KARTI	Dok. No: PRS/BİDB/01
		İlk Yayın Tar.: 13.12.2022
		Rev. No/Tar.: 00/... Sayfa 3 / 3

	<ul style="list-style-type: none">• Üniversitenin ağ alt yapısı• Geliştirilen yazılımlar• Web sitesi• Öğrenci ve personel kimlik kartları
Sürecin Performans Göstergeleri	<ol style="list-style-type: none">1. Bir önceki yıla göre gelen taleplerin karşılanma oranı2. Taleplerin sonuçlandırılma süresi3. Yenilenen donanım sayısı4. Bakımı yapılan donanım sayısı5. Engellenen siber saldırı sayısı6. Bir önceki yıla göre veri kaybı oranı7. Altyapı kaynaklı kesinti süresi
Etkilediği Süreçler	Tüm Süreçler
Etkilendiği Süreçler	Tüm Süreçler
Kaynaklar	Personel, ofis araç gereçleri, bilişim alt yapısı, bütçe
Sürecin Gözden Geçirme ve Raporlama Sıklığı	1 Yıl