|  |
| --- |
| **SÜREÇ KOORDİNATÖRÜ**: kalite@kastamonu.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 (ÜBYS Destek-Talep Sistemi)
* Web Sorumlusu Bildirim Formu
* E-Posta Açma Talep Formu
* Birimler Arası Yazışmalar
* Dış Kaynaklı Veriler
* Ağ İzleme Aracı Verileri
* İnternet Bağlantı Problemi Bildirimi(ÜBYS Destek-Talep Sistemi)
* Sunucu İzleme Aracı Verileri
 | * Ofis ortamı
* Teknolojik Altyapı, donanım ve ofis yazılımları
* İnsan Kaynağı
* ÜBYS
* 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 (Host)
* Web Sitesi (Domain)
* ULAKBİM
* Trafik ve hareket izleme (Loglama)yazılımı
* Sistem odası
* IP Telefon
* Bilişim Destek Masası (ÜBYS Destek-Talep Sistemi)
 | * 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
 |

**FAALİYETLER**

**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
 | * Bilgi İşlem Daire Başkanı
* BİDB Teknik Şube Müdürü
* BİDB Teknik Servis Sorumluları
* BİDB Sistem Birimi Sorumlularu
* BİDB Network Birim Sorumluları
* ÜBYS Birim Sorumluları
 | * Kastamonu Üniversitesi Elektronik İmza Alım, Kullanım ve Yenileme Yönergesi
* Kastamonu Üniversitesi Bilgi Güvenliği Uygulama Politikaları
 | * ÜBYS
* Yedekleme Sunucuları
* Fiziki Arşiv
 |
| **İzleme Kriterleri:** * Bilişim donanımlarına gelen arıza taleplerinin çözümlenme oranı
* İP Telefon arızalarının çözülme oranı
 |
| **Riskler:*** Bilişim Donanımlarının teknolojik ömürlerini tamamlayarak yeni nesil cihazlara hizmet verememesi.
 |
| **Fırsatlar:*** Teknolojik ömrünü tamamlayan bilişim donanımlarının yeni nesil cihazlarla yenilenerek teknolojinin takibinin sağlanması
* Yeni nesil donanımların takibinin sağlanması ve sistemlere entegre edilmesi
 |

**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 Sorumluları
 | * Kastamonu Üniversitesi Bilgi Güvenliği Uygulama Politikaları
 | * ÜBYS
* Fiziki Arşiv
 |
| **İzleme Kriterleri:** * İnternete erişim kesinti süresi
* İnternet erişimin arıza sonrası tekrar aktif hale getirme 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 arttırılması
* Yeni nesil donanımların takibinin sağlanması ve sistemlere entegre edilmesi
 |

**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 Sorumluları
 | * Kastamonu Üniversitesi Bilgi Güvenliği Uygulama Politikaları
 | * ÜBYS
* Fiziki Arşiv
 |
| **İzleme Kriterleri:** * Filtrelenemeyen spam e-posta sayısının filtrelenen spam e-posta sayısına oranı
* Hizmet sunucularının servis dışı kalma süresi
* Sanal/Fiziki Sunucuların yıl içinde güncelleme oranı
 |
| **Riskler:*** Siber saldırılar.
* E-posta ve Sunucu şifrelerinin ele geçirilmesi.
* DDOS Saldırıları
 |
| **Fırsatlar:*** Sunucu hizmeti veren donanım ve yazılımlar sürekli güncel tutularak sunucu hizmetinin devamlılığının sağlanması
* Yeni nesil donanımların takibinin sağlanması ve sistemlere entegre edilmesi
 |

**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 çözümlenmesi.
* E-posta hizmetleri ile ilgili gelen taleplere göre durum tespiti yapılarak gelen talebin çözümlenmesi.
 | * BİDB Bilgi İşlem Daire Başkanı
* BİDB Web Birimi Personeli
* BİDB Sistem Birimi Personeli
* BİDB ÜBYS Birimi Personeli
 | * KYS-FRM-178 E Posta İstek Formu (Personel)
* KYS-FRM-177 Kurumsal E Posta İstek Formu
* Web alan adı istek formu
* Kastamonu Üniversitesi Bilgi Güvenliği Uygulama Politikaları
 | * ÜBYS
* Sunucular
* Fiziki Arşiv
 |
| **İzleme Kriterleri:** * Web ve e-posta hizmetleri gelen talebin cevaplanma süresi
* Web sitelerinin yüzde 99.9 uptime olarak çalışması
 |
| **Riskler:*** Web sayfası yönetim şifrelerinin unutulması ya da başkalarınca ele geçirilmesi.
* Web sayfalarından verilerin silinmesi.
* Web sayfalarının hizmet dışı kalması
 |
| **Fırsatlar:*** Tüm sistemlerin düzenli olarak yedeklenmesi ile veri kaybı ihtimalinin en aza indirilmesi
 |

**F4.4.5 ÜBYS Destek Hizmetleri**

|  |
| --- |
| **Faaliyetin Amacı:** Üniversitemiz Akademik / İdari Personeline ve Öğrencilerine Destek Hizmeti sağlamak. |
| **Faaliyetin Yürütüldüğü Birimler:**  |
| **Faaliyet Adımları**  | **Görevli** | **Bilgi/Tarif Dokümanları** | **Kayıt Ortamı** |
| * Üniversitemizin elektronik ortamdaki tüm süreçlerinin (Öğrenci Bilgi Sistemi, Elektronik Belge Yönetim Sistemi, Personel Bilgi Sistemi vb.) yapıldığı Üniversite Bilgi Yönetim Sistemini (ÜBYS) yönetmek
* Aktif olarak kullanılan/kullanılacak modüllerin hizmete alınması, yedeklenmesi ve teknik desteğini sağlamak.
* ÜBYS modüllerinde kullanılan Birim ve Pozisyonları hiyerarşik olarak tanımlaması ve İlişkilendirilmesini sağlamak.
* Kullanıcı tanımlarının yapılması. Kullanıcıların yetkilendirilmesi. Hizmet içi eğitimlerinin verilmesi.
* Yazılım geliştirme taleplerinin ilgili firmadan istenmesi ve testlerinin yapılarak hizmete açılmak. Servis talep takip işlemlerinin yürütülmesini sağlamak.
* Kullanıcı sorunlarına destek olmak. Yeni ve güvenli web teknolojilerinin sisteme entegrasyonun sağlanmak.
* Diğer Kurum yazılımlarına dinamik ve güncel verilerin aktarılmasını sağlamak.
* Modüller arasındaki ilişkileri optimize etmek. Sistemde oluşan sistem/kullanıcı hatalarının düzeltilmesini sağlamak.
* Diğer Kurumlardan güncel ve anlık bilgi transferlerinin kontrol edilmesini sağlamak. Güncel KEP bilgilerinin sisteme eklenmesi.
* Kurum adına e-imza başvuru işlemlerini yürütmek
 | * ÜBYS Sistem Yöneticileri
* ÜBYS Teknik Destek Ekibi
* Üniversite KEP Yetkilisi
* Üniversite UETS Yetkilisi
* Üniversite E-İmza Sorumlusu
 | * KYS-İKD-79 Kastamonu Üniversitesi Elektronik Belge Yönetim Sistemi ve İmza Yetkileri Yönergesi
* Kastamonu Üniversitesi Elektronik İmza Alım, Kullanım ve Yenileme Yönergesi
* Kastamonu Üniversitesi Bilgi Güvenliği Uygulama Politikaları
 | * ÜBYS
* Yedekleme Sunucuları
* ÜBBS (Üniversite Bulut Bilişim Sistemi – Planlama Aşamasında)
* Fiziki Arşiv
 |
| **İzleme Kriterleri:** * Destek Birimine talep edilen hizmetin karşılanma süresi
* İdari/Akademik personel ve Öğrencilerin memnuniyet oranı
 |
| **Riskler:*** ÜBYS’nin geçici olarak hizmet vermemesi
* İmza Süreçlerinin işletilmemesi
* Evrak alma/gönderme işleminin pasife çekilmesi
 |
| **Fırsatlar:*** Bilişim Cihazlarında kullanılan tüm programların lisanslı olarak kurulması
* ÜBYS Akademik Teşvik Modülü kullanılarak Üniversite bünyesinde sıfır kağıt kullanımına geçilmesi tüm imza süreçlerinin sistem üzerinden yürütülmesi.
 |

**F4.4.6 Yazılım Geliştirme**

|  |
| --- |
| **Faaliyetin Amacı:** Üniversitemiz Akademik / İdari Personeli ve Öğrencilerinin yazılım ihtiyaçlarının karşılanmasını sağlamak. |
| **Faaliyetin Yürütüldüğü Birimler:** Bilgi İşlem Daire Başkanlığı, Uzaktan Eğitim Araştırma Ve Uygulama Merkezi |
| **Faaliyet Adımları**  | **Görevli** | **Bilgi/Tarif Dokümanları** | **Kayıt Ortamı** |
| * Yazılım ihtiyaçları ile ilgili son kullanıcılardan gelen taleplerin ÜBYS üzerinden alınması.
* Gelen taleplere göre durum tespiti yapılarak gelen talebin çözümlenmesi.
 | * BİDB Bilgi İşlem Daire Başkanı
* Web-Yazılım Birimi Sorumlusu
 | * Kastamonu Üniversitesi Bilgi Güvenliği Uygulama Politikaları
 | * ÜBYS
* Fiziki Arşiv
 |
| **İzleme Kriterleri:** * 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
 |