|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **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 | | | |