



Ondokuz Mayıs Üniversitesi

Bilişim Süreci

SÜREÇ KOORDİNATÖRÜ: fyazici@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 teknolojilerinin kullanılması, düzenlenmesi ve yaygınlaştırılmasının sağlanması.

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



Ondokuz Mayıs Üniversitesi

Bilişim Süreci

F4.4.1 Bilişim Donanımları İşlemleri

Faaliyetin Amacı:			
Faaliyetin Yürütüldüğü Birimler:			
Faaliyet Adımları	Görevli	Bilgi/Tarif Dokümanları	Kayıt Ortamı
	BİDB Bilgi İşlem Daire Başkanı BİDB Bilişim Sistemleri Yönetim Birimi Personeli BİDB Bilişim Sistemleri Yönetim Birimi Sorumlusu	PP.4.1.PRS.0001 OMÜ TEKNİK ŞARTNAME HAZIRLAMA USUL VE ESASLARI	
İzleme Kriterleri:			

F4.4.2 Bilişim Ağları Yönetimi

Faaliyetin Amacı:			
Faaliyetin Yürütüldüğü Birimler:			
Faaliyet Adımları	Görevli	Bilgi/Tarif Dokümanları	Kayıt Ortamı
	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	
İzleme Kriterleri:			

F4.4.3 Bilgisayar Sunucu Hizmetleri ve Altyapı Güvenliği

Faaliyetin Amacı:			
Faaliyetin Yürütüldüğü Birimler:			
Faaliyet Adımları	Görevli	Bilgi/Tarif Dokümanları	Kayıt Ortamı
	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	
İzleme Kriterleri:			



Ondokuz Mayıs Üniversitesi

Bilişim Süreci

F4.4.4 Web ve E-posta Hizmetleri

Faaliyetin Amacı:			
Faaliyetin Yürütüldüğü Birimler:			
Faaliyet Adımları	Görevli	Bilgi/Tarif Dokümanları	Kayıt Ortamı
	BİDB Bilgi İşlem Daire Başkanı 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	
İzleme Kriterleri:			

F4.4.5 Destek Masası Hizmetleri

Faaliyetin Amacı:			
Faaliyetin Yürütüldüğü Birimler:			
Faaliyet Adımları	Görevli	Bilgi/Tarif Dokümanları	Kayıt Ortamı
	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	
İzleme Kriterleri:			

F4.4.6 Yazılım Geliştirme

Faaliyetin Amacı:			
Faaliyetin Yürütüldüğü Birimler:			
Faaliyet Adımları	Görevli	Bilgi/Tarif Dokümanları	Kayıt Ortamı
		PP.4.4.PRS.0003 OMÜ BİLGİ İŞLEM DAİRE BAŞKANLIĞI ÇALIŞMA USUL VE ESASLARI	
İzleme Kriterleri:			

İzleme Kriterleri



Ondokuz Mayıs Üniversitesi

Bilişim Süreci

Kod	İzleme Kriteri	İzleme Sıklığı	İlgili Birimler	Gerçekleşen Değer
İK4.4.1.1	Analizi yapılan donanım ihtiyacının karşılanma oranı	12		0
İK4.4.1.2	Temin edilen donanımların performans test sonuçları	12		0
İK4.4.1.3	Gerçekleşen donanım temin edilme oranı	12		0
İK4.4.2.1	İnternete erişim kesinti süresi (saat)	12		0
İK4.4.2.2	İnternet erişim hizmetleri ile ilgili şikayet sayısı	12		0
İK4.4.2.3	İnternete erişim ve hızı ile ilgili müşteri memnuniyeti oranı	12		0
İK4.4.3.1	Engellenemeyen Siber Saldırı Oranı	12		0
İK4.4.3.2	Filtrelenemeyen Spam Eposta Sayısı/ Filtrelenen Spam Eposta Sayısı	12		0
İK4.4.3.3	Hizmet sunucularının servis dışı kalma süresi	12		0
İK4.4.4.1	Gelen talebin cevaplanma süresi	12		0
İK4.4.5.2	Talep edilen hizmetin karşılanma süresi	12		0
İK4.4.5.3	Teknik destek alanların memnuniyet oranı	12		0
İK4.4.6.1	Gerçekleşen Yazılım Projesi Oranı	12		0