

|  |   |                  |              |
|--|---|------------------|--------------|
|  | <b>T.C.</b><br><b>TOKAT GAZİOSMANPAŞA</b><br><b>ÜNİVERSİTESİ</b><br><b>Bilişim Süreci</b> | Doküman No       | TOGÜ.SÜR.016 |
|  |   | İlk Yayın Tarihi | 14.10.2024   |
|  |   | Revizyon Tarihi  |              |
|  |   | Revizyon No      | 00           |
|  |   | Sayfa No         | 1/7          |

**SÜREÇ KOORDİNATÖRÜ:** Prof. Dr. Uğur Akın

**SÜREÇTEN SORUMLU BİRİMLER:** Bilgi İşlem Daire Başkanlığı

**YETKİ VE SORUMLULUKLAR:** Görev tanımlarında belirtilmiştir.

**SÜRECİN AMACI:** Bilişim teknolojilerini yakından takip ederek, Üniversitemizdeki eğitim, öğretim ve araştırmalara destek olacak bilişim altyapısını modern bir seviyeye getirmek ve Üniversitemiz birimlerinin ihtiyaç duyacağı uygulamaları geliştirerek birimlere yardımcı olmak.

| GİRDİLER  | KAYNAKLAR   | ÇIKTILAR   |
|---|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>DNS Kaydı Talep Formu</li><li>Server Odası Kontrol Planı</li><li>Bilgi Teknolojileri Yardım Masası - Çağrı Merkezi (Teknik Servis Talep Formu)</li><li>Web İçerik Yönetim Sorumlusu Formu</li><li>Resmi Yazışmalar</li><li>Dış Kaynaklı Veriler</li><li>Ağ İzleme Aracı Verileri</li><li>Sunucu İzleme Aracı Verileri</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>Ofis ortamı</li><li>Teknolojik Altyapı, donanım ve ofis yazılımları</li><li>İnsan Kaynağı</li><li>Üniversite Bilgi Sistemi</li><li>Sunucular</li><li>Ağ Alt Yapısı</li><li>Yazılımlar (sanallaştırma - güvenlik - izleme- trafik kayıtları (log)- yedekleme -test)</li><li>Güvenlik Duvarı Yazılımları</li><li>Lisanslı virüs önleme Yazılımları</li><li>Lisanslı Yazılımlar</li><li>E-posta Alt yapısı</li><li>Web Alan Adı (Host)</li><li>Web Sitesi (Domain)</li><li>ULAKBİM</li><li>Trafik ve hareket izleme (Loglama)yazılımı</li><li>Sistem odası</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>Verilen ağ hizmeti</li><li>Birimler arası yazışmalar</li><li>Engelli siteler ve alanlar listesi (blacklist)</li><li>Verilen Sunucu Hizmeti</li><li>Teknik Şartname</li><li>Network Kuralları</li><li>Kullanıcı eğitimi</li><li>Tanımlanan veya silinen e-posta adresi</li><li>Tanımlanan veya silinen alan adı</li><li>Kablolu Ağ erişimi</li><li>Kablosuz Ağ Erişimi</li><li>Web Sitesi</li><li>Lisanslı yazılımlar</li></ul> |

\*Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi ilgili yönetmelik ve yönergeler gereğince hazırlanmıştır

*Bu dokümanın basılı hali kontrolsüz doküman kabul edilmektedir. Lütfen web sitesinden en son versiyonuna ulaşınız.*



**T.C.**  
**TOKAT GAZİOSMANPAŞA**  
**ÜNİVERSİTESİ**  
**Bilişim Süreci**

|                  |              |
|------------------|--------------|
| Doküman No       | TOGÜ.SÜR.016 |
| İlk Yayın Tarihi | 14.10.2024   |
| Revizyon Tarihi  |              |
| Revizyon No      | 00           |
| Sayfa No         | 2/7          |

## FAALİYETLER

### 16.1. Bilgi Teknolojileri Yardım Masası İşlemleri

**Faaliyetin Amacı:** Üniversitemiz birimlerine ve personeline kaliteli, kabul edilebilir sürede ve güvenli bir şekilde bilgi teknolojileri destek hizmeti vermek.

**Faaliyetin Yürütüldüğü Birimler:** Bilgi İşlem Daire Başkanlığı, Rektörlük, Tüm Akademik ve İdari Birimler

| Faaliyet Adımları  | Görevli   | Bilgi/Tarif Dokümanları  | Kayıt Ortamı   |
|--|---|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>Yardım Talebinin Yardım masası çağrı merkezine iletilmesi. (Dahili:1616 - btyardim.gop.edu.tr)</li><li>Yardım masasına gelen taleplere göre arıza / durum tespitinin yapılması.</li><li>BT varlıklarına yapılan arıza/durum tespitine göre bakım/onarım/güncelleme yapılması</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>BİDB Bilgi İşlem Daire Başkanı</li><li>BİDB Network-Sistem Birimi Personeli</li><li>BİDB Teknik Servis Hizmet Birimi Personeli</li><li>BİDB Teknik Servis Hizmet Birimi Sorumlusu</li><li>BİDB Yazılım-Web Tasarım Birimi Personeli</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>TOGÜ.YÖN.085 Bilgisayar, Bilgisayar Ağı, İnternet ve Elektronik Posta Kullanımı Yönergesi</li><li>TOGÜ.YÖN.066 Elektronik Belge Yönetim Sistemi Ve İmza Yetkileri Yönergesi</li><li>TOGÜ Bilgi Teknolojileri Yardım Masası Politikası</li><li>Bilgi Teknolojileri Yardım Masası Yönetim Prosedürü</li><li>Bilgi-Güvenliği-Yönetim-Sistemi-Politikası</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>EBYS</li><li>BT Yardım Masası Sunucuları</li><li>Çağrı Merkezi Sunucuları</li><li>Fiziki Arşiv</li></ul> |

#### İzleme Kriterleri:

- T Yardım Masasına gelen arıza ve taleplerin çözümlenme oranı

*\*Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi ilgili yönetmelik ve yönergeler gereğince hazırlanmıştır  
Bu dokümanın basılı hali kontrolsüz doküman kabul edilmektedir. Lütfen web sitesinden en son versiyonuna ulaşınız.*

|  |   |                  |              |
|--|---|------------------|--------------|
|  | <b>T.C.</b><br><b>TOKAT GAZİOSMANPAŞA</b><br><b>ÜNİVERSİTESİ</b><br><b>Bilişim Süreci</b> | Doküman No       | TOGÜ.SÜR.016 |
|  |   | İlk Yayın Tarihi | 14.10.2024   |
|  |   | Revizyon Tarihi  |              |
|  |   | Revizyon No      | 00           |
|  |   | Sayfa No         | 3/7          |

**Riskler:**

- Bilişim Donanımlarının teknolojik ömürlerini tamamlayarak yeni nesil uygulamalara hizmet verememesi.
- Yeterli sayıda nitelikli insan kaynağı

**Fırsatlar**

- BT varlıklarının tedarik planlamasının daha sağlıklı yapılabilmesi.

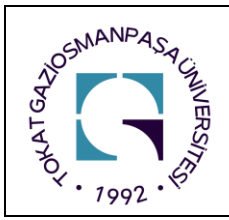
**16.2. Bilişim Ağları Yönetimi**

**Faaliyetin Amacı:** Üniversitemiz Eğitim - Öğretim ve İdari Faaliyetlerinde kullanılan ağ alt yapısını güçlendirmek, yönetmek ve güvenliğini sağlamak.

**Faaliyetin Yürütüldüğü Birimler:** Bilgi İşlem Daire Başkanlığı, Rektörlük, Tüm Akademik ve İdari Birimler

| Faaliyet Adımlar   | Görevli   | Bilgi/Tarif Dokümanları  | Kayıt Ortamı   |
|--|---|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Bilişim Ağlarına ait donanım ve yazılımlardan gelen olay logları, ayrıca son kullanıcılardan gelen taleplerin alınması.</li><li>▪ Bilişim Ağlarına ait olay logları, ayrıca son kullanıcılardan gelen taleplere göre arıza / durum tespitinin yapılması.</li><li>▪ Bilişim Ağlarına ait yapılan arıza / durum tespitine göre bakım / onarımın yapılması.</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>▪ BİDB Bilgi İşlem Daire Başkanı</li><li>▪ BİDB Network-Sistem Birimi Personeli</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>▪ TOGÜ.YÖN.085 Bilgisayar, Bilgisayar Ağı, İnternet ve Elektronik Posta Kullanımı Yönergesi</li><li>▪ TOGÜ.YÖN.066 Elektronik Belge Yönetim Sistemi Ve İmza Yetkileri Yönergesi</li><li>▪ TOGÜ Bilgi Teknolojileri Yardım Masası Politikası</li><li>▪ Bilgi Teknolojileri Yardım Masası Yönetim Prosedürü</li><li>▪ Bilgi-Güvenliği-Yönetim-Sistemi-Politikası</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>▪ EBYS</li><li>▪ BT Yardım Masası Sunucuları</li><li>▪ Fiziki Arşiv</li><li>▪ Ağ güvenlik sistemleri</li></ul> |

*\*Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi ilgili yönetmelik ve yönergeler gereğince hazırlanmıştır  
Bu dokümanın basılı hali kontrolsüz doküman kabul edilmektedir. Lütfen web sitesinden en son versiyonuna ulaşınız.*



**T.C.**  
**TOKAT GAZİOSMANPAŞA**  
**ÜNİVERSİTESİ**  
**Bilişim Süreci**

|                  |              |
|------------------|--------------|
| Doküman No       | TOGÜ.SÜR.016 |
| İlk Yayın Tarihi | 14.10.2024   |
| Revizyon Tarihi  |              |
| Revizyon No      | 00           |
| Sayfa No         | 4/7          |

**İzleme Kriterleri:**

- İnternete erişim kesinti süresi
- İnternet erişiminin 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 artırılması
- Yeni nesil donanımların takibinin sağlanması ve sistemlere entegre edilmesi

### 16.3 Bilgisayar Sunucu Hizmetleri ve Altyapı Güvenliği

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

**Faaliyetin Yürütüldüğü Birimler:** Bilgi İşlem Daire Başkanlığı

| Faaliyet Adımları   | Görevli   | Bilgi/Tarif Dokümanları   | Kayıt Ortamı  |
|---|---|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Bilgisayar Sunucu Hizmetleri ve Altyapı Güvenliği Donanım ve yazılımlarının rutin kontrolleri, gelen olay logları ve son kullanıcılardan gelen taleplerin alınması.</li><li>▪ Rutin kontrol, gelen olay logları ve son kullanıcılardan gelen taleplere göre arıza / durum tespitinin yapılması.</li><li>▪ Bilgisayar Sunucu</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>▪ BİDB Bilgi İşlem Daire Başkanı</li><li>▪ BİDB Network-Sistem Birimi Sorumluları</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>▪ TOGÜ.YÖN.085 Bilgisayar, Bilgisayar Ağı, İnternet ve Elektronik Posta Kullanımı Yönergesi</li><li>▪ TOGÜ Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi Politikası</li><li>▪ TOGÜ Bilgi Güvenliği Politikası</li><li>▪ Sunucu Kurulum Süreci</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>▪ EBYS</li><li>▪ Sanal Sunucu Sistemi</li><li>▪ Yedekleme Sistemi</li></ul> |

*\*Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi ilgili yönetmelik ve yönergeler gereğince hazırlanmıştır*

*Bu dokümanın basılı hali kontrolsüz doküman kabul edilmektedir. Lütfen web sitesinden en son versiyonuna ulaşınız.*



T.C.  
TOKAT GAZİOSMANPAŞA  
ÜNİVERSİTESİ  
Bilişim Süreci

|                  |              |
|------------------|--------------|
| Doküman No       | TOGÜ.SÜR.016 |
| İlk Yayın Tarihi | 14.10.2024   |
| Revizyon Tarihi  |              |
| Revizyon No      | 00           |
| Sayfa No         | 5/7          |

|   |  |  |  |
|---|--|--|--|
| Hizmetleri ve Altyapı Güvenliğine ait yapılan arıza / durum tespitine göre bakım / onarımın yapılması.  |  |  |  |
| <b>İzleme Kriterleri:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Filtrelenmeyen e-posta sayısının filtrelenen spam e-posta sayısına oranı</li><li>Hizmet sunucularının servis dışı kalma süresi</li><li>Sanal/Fiziki Sunucuların yıl içinde güncelleme oranı</li></ul>       |  |  |  |
| <b>Riskler:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Siber saldırılar.</li><li>E-posta ve Sunucu şifrelerinin ele geçirilmesi.</li><li>DDOS Saldırıları</li></ul>  |  |  |  |
| <b>Fırsatlar:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Sunucu hizmeti veren donanım ve yazılımlar sürekli güncel tutularak sunucu hizmetinin devamlılığının sağlanması</li><li>Yeni nesil sistemlerin takibinin sağlanması ve mevcut sistemlere entegre edilmesi</li></ul> |  |  |  |



T.C.  
**TOKAT GAZİOSMANPAŞA**  
**ÜNİVERSİTESİ**  
**Bilişim Süreci**

|                  |              |
|------------------|--------------|
| Doküman No       | TOGÜ.SÜR.016 |
| İlk Yayın Tarihi | 14.10.2024   |
| Revizyon Tarihi  |              |
| Revizyon No      | 00           |
| Sayfa No         | 6/7          |

#### 16.4 E-posta Hizmetleri

| <b>Faaliyetin Amacı:</b> Üniversitemiz Akademik / İdari Personeline ve Öğrencilerine E-posta hizmeti sağlamak  |  |   |   |
|--|--|---|---|
| <b>Faaliyetin Yürütüldüğü Birimler:</b> Bilgi İşlem Daire Başkanlığı   |  |   |   |
| Faaliyet Adımları  | Görevli  | Bilgi/Tarif Dokümanları   | Kayıt Ortamı  |
| <ul style="list-style-type: none"><li>E-posta hizmetleri için son kullanıcılardan gelen taleplerin alınması.</li><li>E-posta hizmetleri ile ilgili gelen taleplere göre durum tespiti yapılarak gelen talebin çözülmesi.</li><li>E-posta hizmetleri ile ilgili gelen taleplere göre durum tespiti yapılarak gelen talebin çözülmesi.</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>BİDB Bilgi İşlem Daire Başkanı</li><li>BİDB Network -Sistem Birimi Personeli</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>TOGÜ.YÖN.085 Bilgisayar, Bilgisayar Ağı, İnternet ve Elektronik Posta Kullanımı Yönergesi</li><li>E-posta Politikası</li><li>Şifre Politikası</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>EBYS</li><li>Sunucular</li><li>Fiziki Arşiv</li></ul> |
| <b>İzleme Kriterleri:</b>  |  |   |   |
| <ul style="list-style-type: none"><li>E-posta hizmetleri gelen talebin cevaplanma süresi</li></ul>   |  |   |   |
| <b>Riskler:</b>  |  |   |   |
| <ul style="list-style-type: none"><li>E-posta şifrelerinin unutulması ya da başkalarınca ele geçirilmesi.</li></ul>  |  |   |   |
| <b>Fırsatlar:</b>  |  |   |   |
| <ul style="list-style-type: none"><li>Tüm sistemlerin düzenli olarak yedeklenmesi ile veri kaybı ihtimalinin en aza indirilmesi</li></ul>  |  |   |   |



**T.C.**  
**TOKAT GAZİOSMANPAŞA**  
**ÜNİVERSİTESİ**  
**Bilişim Süreci**

|                  |              |
|------------------|--------------|
| Doküman No       | TOGÜ.SÜR.016 |
| İlk Yayın Tarihi | 14.10.2024   |
| Revizyon Tarihi  |              |
| Revizyon No      | 00           |
| Sayfa No         | 7/7          |

### 16.5 Yazılım Geliştirme

**Faaliyetin Amacı:** Üniversiteye bünyesinde geliştirilmesine karar verilen yazılım projelerini, otomasyon çözümlerini üretmek, güncellemek ve bakımlarını yapmak.

**Faaliyetin Yürütüldüğü Birimler:** Bilgi İşlem Daire Başkanlığı

| Faaliyet Adımları   | Görevli   | Bilgi/Tarif Dokümanları  | Kayıt Ortamı  |
|---|---|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>Yazılım ihtiyaçları ile ilgili birimlerden gelen taleplerin EBYS üzerinden alınması.</li><li>Gelen taleplere göre durum tespiti yapılarak gelen talebin çözümlenmesi.</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>BİDB Bilgi İşlem Daire Başkanı</li><li>Web Tasarım-Yazılım Birimi Personeli</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>TOGÜ Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi Politikası</li><li>TOGÜ Bilgi Güvenliği Politikası</li><li>Bilgi İşlem Güvenli Geliştirme Prosedürü</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>EBYS</li><li>Merkezi yazılım kod sunucusu</li></ul> |

**İzleme Kriterleri:**

- Gerçekleşen yazılım projeleri sayısının talep edilen yazılım projeleri sayısına oranı

**Riskler:**

- Geliştirilen yazılımların mevcut yazılımlar ile entegre çalışmaması

**Fırsatlar:**

- Üniversite bünyesinde üretilen yazılımların kurumun ihtiyaçlarına göre esnek olarak geliştirilmesi