

| | | | |
|--|---|------------------|--------------|
|  | T.C. TOKAT GAZİOSMANPAŞA ÜNİVERSİTESİ Bilişim Süreci | Doküman No | TOGÜ.SÜR.016 |
| | | İlk Yayın Tarihi | 14.10.2024 |
| | | Revizyon Tarihi | 06.11.2025 |
| | | Revizyon No | 03 |
| | | Sayfa No | 1/8 |

SÜREÇ KOORDİNATÖRÜ: Prof. Dr. Uğur Akın

SÜREÇTEN SORUMLU BİRİMLER: Bilgi İşlem Daire Başkanlığı, Yapay Zekâ ve Dijital Dönüşüm Koordinatörlüğü

YETKİ VE SORUMLULUKLAR: Görev tanımlarında belirtilmiştir.

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

| GİRDİLER | KAYNAKLAR | ÇIKTILAR |
|---|---|--|
| <ul style="list-style-type: none">DNS kaydı talep formuServer odası kontrol planıBilgi teknolojileri yardım masası - çağrı merkezi (teknik servis talep formu)Web içerik yönetim sorumlusu formuResmi yazışmalarDış kaynaklı verilerAğ izleme aracı verileriSunucu izleme aracı verileri | <ul style="list-style-type: none">Ofis ortamıTeknolojik altyapı, donanım ve ofis yazılımlarıİnsan kaynağıÜniversite bilgi sistemiSunucularAğ alt yapısıYazılımlar (sanallaştırma – güvenlik – izleme - trafik kayıtları (log) yedekleme - test)Güvenlik duvarı yazılımlarıLisanslı virüs önleme yazılımlarıLisanslı yazılımlarE-posta alt yapısıWeb alan adı (host)Web sitesi (domain)ULAKBİMTrafik ve hareket izleme (loglama) yazılımıSistem odası | <ul style="list-style-type: none">Verilen ağ hizmetiBirimler arası yazışmalarEngelli siteler ve alanlar listesi (blacklist)Verilen sunucu hizmetiTeknik şartnameNetwork kurallarıKullanıcı eğitimiTanımlanan veya silinen e-posta adresiTanımlanan veya silinen alan adıKablolu ağ erişimiKablosuz ağ erişimiWeb sitesiLisanslı yazılımlar |

| | |
|---|---|
| Hazırlayan Kalite Koordinatörlüğü | Onaylayan Kalite Koordinatörü |
|---|---|

**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 | 06.11.2025 |
| Revizyon No | 03 |
| Sayfa No | 2/8 |

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">Yardım talebinin yardım masası çağrı merkezine iletilmesi (Dâhili 1616 - btyardim.gop.edu.tr)Yardım masasına gelen taleplere göre arıza / durum tespitinin yapılması.BT varlıklarına yapılan arıza/durum tespitine göre bakım, onarım, güncelleme yapılması | <ul style="list-style-type: none">Bilgi İşlem Daire BaşkanıBilgi İşlem Şube MüdürüYazılımcıWeb TasarımcısıSistem YöneticisiAğ YöneticisiEBYS Birimi PersoneliTeknik Servis Personeli | <ul style="list-style-type: none">TOGÜ.POL.004 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi PolitikasıTOGÜ.YÖN.080 Elektronik Belge Yönetim Sistemi İmza Yetkileri YönergesiTOGÜ.YÖN.100 Bilgisayar, Bilgisayar Ağı, İnternet ve Elektronik Posta Kullanımı Yönergesi | <ul style="list-style-type: none">BT Yardım Masası SunucularıÇağrı Merkezi SunucularıEBYSFiziki Arşiv |

İzleme Kriterleri:

- Yardım Masasına gelen arıza ve taleplerin çözülme oranı
- Son kullanıcı bilgisayarlarının yönetilebilir aktif dizin yapısına dâhil olma oranı

Riskler:

- Bilişim Donanımlarının teknolojik ömürlerini tamamlayarak yeni nesil uygulamalara hizmet verememesi
- Yeterli sayıda nitelikli insan kaynağının olmaması

Fırsatlar

- BT varlıklarının tedarik planlamasının daha sağlıklı yapılabilmesi

| | |
|---|---|
| Hazırlayan Kalite Koordinatörlüğü | Onaylayan Kalite Koordinatörü |
|---|---|

*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 | 06.11.2025 |
| Revizyon No | 03 |
| Sayfa No | 3/8 |

16.2. Bilişim Ağları Yönetimi

Faaliyetin Amacı: Üniversite eğitim - öğretim ve idari faaliyetlerinde kullanılan ağ alt yapısını güçlendirmek, yönetmek ve güvenliğini sağlamak.

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">Bilişim Ağlarına ait donanım ve yazılımlardan gelen olay logları, ayrıca son kullanıcılardan gelen taleplerin alınmasıBilişim Ağlarına ait olay logları, ayrıca son kullanıcılardan gelen taleplere göre arıza / durum tespitinin yapılmasıBilişim Ağlarına ait yapılan arıza / durum tespitine göre bakım / onarımın yapılması | <ul style="list-style-type: none">Bilgi İşlem Daire BaşkanıAğ Yöneticisi | <ul style="list-style-type: none">TOGÜ.POL.004 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi PolitikasıTOGÜ.YÖN.080 Elektronik Belge Yönetim Sistemi ve İmza Yetkileri YönergesiTOGÜ.YÖN.100 Bilgisayar, Bilgisayar Ağı, İnternet ve Elektronik Posta Kullanımı Yönergesi | <ul style="list-style-type: none">EBYSBT Yardım Masası SunucularıFiziki ArşivAğ güvenlik sistemleri |

İzleme Kriterleri:

- Yerel ağ kesinti sayısı
- İnternet erişiminin arıza sonrası tekrar aktif hale getirme süresi

Riskler:

- Kampüs ve binalarda yapılan imalat ve altyapı çalışmalarında fiber optik 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

| | |
|---|---|
| Hazırlayan Kalite Koordinatörlüğü | Onaylayan Kalite Koordinatörü |
|---|---|

**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 | 06.11.2025 |
| Revizyon No | 03 |
| Sayfa No | 4/8 |

16.3 Bilgisayar Sunucu Hizmetleri ve Altyapı Güvenliği

Faaliyetin Amacı: Üniversitenin eğitim - öğretim ve idari faaliyetlerinde kullanılan sunucu hizmetleri ve altyapı güvenliğini sağlama.

Faaliyetin Yürütüldüğü Birimler: Bilgi İşlem Daire Başkanlığı

| Faaliyet Adımları | Görevli | Bilgi/Tarif Dokümanları | Kayıt Ortamı |
|---|---|---|---|
| <ul style="list-style-type: none">Bilgisayar sunucu hizmetleri ve altyapı güvenliği donanım ve yazılımlarının rutin kontrolleri, gelen olay logları ve son kullanıcılardan gelen taleplerin alınmasıRutin kontrol, gelen olay logları ve son kullanıcılardan gelen taleplere göre arıza / durum tespitinin yapılmasıBilgisayar sunucu hizmetleri ve altyapı güvenliğine ait yapılan arıza / durum tespitine göre bakım / onarımın yapılması | <ul style="list-style-type: none">Bilgi İşlem Daire BaşkanıSistem YöneticisiAğ Yöneticisi | <ul style="list-style-type: none">TOGÜ.POL.004 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi PolitikasıTOGÜ.YÖN.080 Elektronik Belge Yönetim Sistemi ve İmza Yetkileri YönergesiTOGÜ.YÖN.100 Bilgisayar, Bilgisayar Ağı, İnternet ve Elektronik Posta Kullanımı Yönergesi | <ul style="list-style-type: none">EBYSSanal Sunucu SistemiYedekleme Sistemi |

İzleme Kriterleri:

- Ağ, sistem, güvenlik ve iş sürekliliği altyapısının yenilenme oranı
- Bilişim altyapısında kullanılan güvenlik yazılımı/sistemi sayısı

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 sistemlerin takibinin sağlanması ve mevcut sistemlere entegre edilmesi

| | |
|---|---|
| Hazırlayan Kalite Koordinatörlüğü | Onaylayan Kalite Koordinatörü |
|---|---|

*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 | 06.11.2025 |
| Revizyon No | 03 |
| Sayfa No | 5/8 |

16.4 E-posta Hizmetleri

| Faaliyetin Amacı: Üniversite akademik ve idari personeline ve öğrencilerine e-posta hizmeti sağlamak | | | |
|---|---|---|---|
| Faaliyetin Yürütüldüğü Birimler: Bilgi İşlem Daire Başkanlığı | | | |
| Faaliyet Adımları | Görevli | Bilgi/Tarif Dokümanları | Kayıt Ortamı |
| <ul style="list-style-type: none">E-posta hizmetleri için son kullanıcılardan gelen taleplerin alınmasıE-posta hizmetleri ile ilgili gelen taleplere göre durum tespiti yapılarak gelen talebin çözülmesiE-posta hizmetleri ile ilgili gelen taleplere göre durum tespiti yapılarak gelen talebin çözülmesi | <ul style="list-style-type: none">Bilgi İşlem Daire BaşkanıSistem YöneticisiAğ Yöneticisi | <ul style="list-style-type: none">TOGÜ.POL.004 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi PolitikasıTOGÜ.YÖN.080 Elektronik Belge Yönetim Sistemi ve İmza Yetkileri YönergesiTOGÜ.YÖN.100 Bilgisayar, Bilgisayar Ağı, İnternet ve Elektronik Posta Kullanımı Yönergesi | <ul style="list-style-type: none">EBYSSunucularFiziki Arşiv |
| İzleme Kriterleri: <ul style="list-style-type: none">E-posta hizmetleri gelen talebin cevaplanma süresiKurumsal e-posta kullanım oranı | | | |
| Riskler: <ul style="list-style-type: none">E-posta şifrelerinin unutulması ya da başkalarınca ele geçirilmesi | | | |
| Fırsatlar: <ul style="list-style-type: none">Tüm sistemlerin düzenli olarak yedeklenmesi ile veri kaybı ihtimalinin en aza indirilmesi | | | |

| | |
|---|---|
| Hazırlayan Kalite Koordinatörlüğü | Onaylayan Kalite Koordinatörü |
|---|---|

**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 | 06.11.2025 |
| Revizyon No | 03 |
| Sayfa No | 6/8 |

16.5 Yazılım Geliştirme

| Faaliyetin Amacı: Üniversite 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">Yazılım ihtiyaçları ile ilgili birimlerden gelen taleplerin EBYS üzerinden alınmasıGelen taleplere göre durum tespiti yapılarak gelen talebin çözümlenmesi | <ul style="list-style-type: none">Bilgi İşlem Daire BaşkanıYazılımcıWeb TasarımcısıSistem Yöneticisi | <ul style="list-style-type: none">TOGÜ.POL.004 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi PolitikasıTOGÜ.YÖN.080 Elektronik Belge Yönetim Sistemi ve İmza Yetkileri YönergesiTOGÜ.YÖN.100 Bilgisayar, Bilgisayar Ağı, İnternet ve Elektronik Posta Kullanımı Yönergesi | <ul style="list-style-type: none">EBYSMerkezi yazılım kod sunucusu |
| İzleme Kriterleri: <ul style="list-style-type: none">Yeni alınan veya geliştirilen yazılım ve mobil uygulama sayısıDevreye alınan bölüm sayfası sayısı | | | |
| Riskler: <ul style="list-style-type: none">Geliştirilen yazılımların mevcut yazılımlar ile entegre çalışmaması | | | |
| Fırsatlar: <ul style="list-style-type: none">Üniversite bünyesinde üretilen yazılımların kurumun ihtiyaçlarına göre esnek olarak geliştirilmesi | | | |

| | |
|---|---|
| Hazırlayan Kalite Koordinatörlüğü | Onaylayan Kalite Koordinatörü |
|---|---|

*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 | 06.11.2025 |
| Revizyon No | 03 |
| Sayfa No | 7/8 |

16.6 Yapay Zekâ Koordinatörlüğü Faaliyeti

Faaliyetin Amacı: Üniversitenin dijital dönüşüm stratejisini belirlemek ve uygulamak, yapay Zekâ ve dijital teknolojilerin akademik, idari ve araştırma süreçlerine entegrasyonunu sağlamak, bu alanda farkındalığı ve yetkinliği artırmaktır.

Faaliyetin Yürütüldüğü Birimler: Yapay Zekâ ve Dijital Dönüşüm Koordinatörlüğü

| Faaliyet Adımları | Görevli | Bilgi/Tarif Dokümanları | Kayıt Ortamı |
|--|---|---|---|
| <ul style="list-style-type: none">Dijital dönüşüm projelerinin planlanması ve yürütülmesi,Yapay Zekâ uygulamalarının test edilmesi ve entegrasyonu,Akademik/İdari personel ve öğrencilere yönelik dijital yetkinlik eğitimlerinin organize edilmesi,Dijital altyapı ihtiyaçlarının analizi ve raporlanması. | <ul style="list-style-type: none">Yapay Zekâ ve Dijital Dönüşüm KoordinatörüYapay Zekâ ve Dijital Dönüşüm Koordinatör YardımcısıYapay Zekâ ve Dijital Dönüşüm Koordinatörlüğü Proje Ekibi ÜyesiYapay Zekâ ve Dijital Dönüşüm Koordinatörlüğü Personeli | <ul style="list-style-type: none">TOGÜ Yapay Zekâ ve Dijital Dönüşüm Strateji BelgesiTOGÜ Yapay Zekâ ve Dijital Dönüşüm Koordinatörlüğü YönergesiTOGÜ Yapay Zekâ ve Dijital Dönüşüm Koordinatörlüğü Yönetimi İş Akışı | <ul style="list-style-type: none">Elektronik OrtamFiziksel OrtamEBYSProje Yönetim SistemiBulut Uygulamaları |

İzleme Kriterleri:

- Koordinatörlük tarafından gerçekleştirilen faaliyet sayısı
- Tamamlanan dijital dönüşüm projesi sayısı,
- Yapay Zekâ uygulamalarının entegre edildiği birim/süreç sayısı,
- Dijital yetkinlik eğitimlerine katılan personel/öğrenci oranı,
- Dijital hizmetlerin kullanım memnuniyet oranı,
- Yapay Zekâ ve Dijital Dönüşüm Koordinatörlüğü hizmet memnuniyet anketi sonuçları,
- Yapay Zekâ ve Dijital Dönüşüm Koordinatörlüğü eğitim/etkinlik değerlendirme formu sonuçları,
- Yapay Zekâ ve Dijital Dönüşüm Koordinatörlüğü iletişim ve iş birliği talep formu doldurulma sayısı,
- Web sayfasından yayınlanan duyuru sayısı,
- Sosyal medya hesaplarından yayınlanan gönderi sayısı

Riskler:

- Siber güvenlik tehditlerinin artması
- Sürekli değişen ve gelişen yapay Zekâ teknolojilerine ve yazılımlara kurum bütçesi ve altyapısı ile zamanında uyum sağlanamaması nedeniyle projelerin güncelliğini yitirmesi
- Akademik ve idari personelin bir kısmının dijital araç ve yapay Zekâ kullanımına direnç göstermesi veya yeni süreçleri öğrenme konusunda isteksiz olması

| | |
|---|---|
| Hazırlayan Kalite Koordinatörlüğü | Onaylayan Kalite Koordinatörü |
|---|---|

*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 | 06.11.2025 |
| Revizyon No | 03 |
| Sayfa No | 8/8 |

- Yapay Zekâ etiği, veri gizliliği (KVKK) ve telif hakları gibi konularda yeni düzenlemelerin gerisinde kalınması nedeniyle yasal risklerle karşılaşılması

Fırsatlar:

- Kalkınma Planları ve YÖK Stratejilerinde dijitalleşme ve YZ'ye verilen önem,
- Merkezi bütçelerden dijital altyapı, YZ projelerine kaynak sağlama imkanı,
- Üniversitenin dijitalleşme konusunda öncü bir kurum olma potansiyeli,
- Yükseköğretim Kurulu (YÖK) tarafından dijitalleşme ve yapay Zekâ konularına öncelik verilmesi ve bu alanlardaki projelere yönelik hibe/destek programlarının açılması,
- Uzaktan/Hibrit eğitim altyapısının yaygınlaşmasıyla, dijital araçların ve YZ destekli öğrenme sistemlerinin akademik süreçlere kolayca entegre edilebilmesi,
- Üniversite bünyesinde Bilişim, Bilgisayar Mühendisliği ve İstatistik gibi bölümlerin bulunması, bu sayede öğrenci/akademisyen iş birliği ile YZ projelerinde dahili insan kaynağı oluşturma potansiyeli,
- Proje Tabanlı Öğrenme modelini benimseyerek, öğrencilerin mezuniyet projelerini Koordinatörlüğün dijital dönüşüm ihtiyaçlarına yönelik geliştirmesinin teşvik edilmesi,
- Teknopark, Organize Sanayi Bölgeleri (OSB) ve ilgili Teknoloji şirketleri ile ortak Ar-Ge projeleri yürüterek Yapay Zekâ uygulamalarına dış kaynak ve uzmanlık sağlamak.
- Üniversitemiz ile İŞKUR Müdürlüğü arasında imzalanan protokole benzer şekilde, yerel sanayi odaları veya yazılım firmalarıyla Dijital Dönüşüm alanında ortaklık protokolleri imzalanması,
- Üniversite bünyesinde akademik başarı, personel performansı ve idari süreçlere ait zengin veri setlerinin birikmiş olması, bu verilerin YZ tabanlı karar destek sistemleri geliştirmek için hammadde oluşturması.

| | |
|---|---|
| Hazırlayan Kalite Koordinatörlüğü | Onaylayan Kalite Koordinatörü |
|---|---|

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