

	T.C. TOKAT GAZİOSMANPAŞA ÜNİVERSİTESİ Bilgi Teknolojileri Yardım Masası Yönetim Politikası	Doküman No	TOGÜ.POL.005
		İlk Yayın Tarihi	04.02.2022
		Revizyon Tarihi	18.06.2025
		Revizyon No	01
		Sayfa No	1/1

1. Amaç

Bu politikanın amacı, Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi'nin personeline kaliteli, kabul edilebilir sürede ve güvenli bir şekilde bilgi teknolojileri destek hizmeti vermek için uygulanacak kuralları belirlemektir.

2. Kapsam

- Bilgi İşlem Daire Başkanlığı
- Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi personeli

3. Dayanak

- ISO/IEC 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi
- Kamu Bilgi Teknolojileri Denetimi Rehberi

4. İlgili Dokümanlar

- Bilgi Teknolojileri Yardım Masası Yönetim Prosedürü

5. Bilgi Teknolojileri Yardım Masası Yönetimi Uygulama Prensipleri

- Bilgi Teknolojileri Yardım Masası Yönetim Prosedürü uygun olan yöntemler ile bildirilen ve Bilgi İşlem Daire Başkanlığı sorumluluk alanında olan talepler değerlendirmeye alınır.
- Bilgi İşlem Daire Başkanlığınca sadece masaüstü bilgisayar, dizüstü bilgisayar, ekran, fare, klavye, sunucu, anahtarlama cihazı, projeksiyon cihazı, yazıcı, çok fonksiyonlu yazıcılar vb. cihazlar işleme alınır.
- Bilgi İşlem Daire Başkanlığında işleme alınacak cihazların, Taşınır Mal Yönetmeliğine uygun olarak etiketlenmiş olması gerekmektedir.
- Arızalı cihazların Bilgi İşlem Daire Başkanlığına gönderilmesinden ve geri teslim alınmasından talep sahibi sorumludur.
- Arızalı cihazların kabulü Bilgi İşlem Daire Başkanlığında mesai saatleri içinde yapılacaktır.
- Bilgi İşlem Daire Başkanlığına gönderilen cihaz içindeki bilgilerin yedeklenmesinden talep sahibi sorumludur.
- Verilecek olan teknik desteğin yerinde yapılmasının gerekliliği Bilgi Teknolojileri Yardım Masası Yönetim Prosedürüne göre belirlenecektir.
- Bilgi İşlem Daire Başkanlığı deposuna devredilen cihazlarda bulunan bilgiler ISO/IEC 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi BGYS.TL.94 Veri İmha Talimatına göre silinir.
- Bilgisayar laboratuvarlarına kurulması istenilen yazılımlar dönem başlamadan ilgili bölüm başkanlığınca yazılı olarak bildirilir. Dönem içinde yapılacak olan başvurular değerlendirmeye alınmaz.

Hazırlayan	Onaylayan
Bilgi İşlem Daire Başkanlığı	Bilgi Güvenliği Kurulu