



# AKSARAY ÜNİVERSİTESİ BİLGİ İŞLEM HİZMETLERİ PROSESİ

<b>ANA PROSES</b>	İDARİ VE DESTEK HİZMETLER ANA PROSESİ	
<b>PROSESİN AMACI</b>	Bilişim hizmetlerinin güvenliği ve sürdürülebilirliğinin sağlanması.	
<b>KAPSAMI</b>	Üniversitenin bilgi ve iletişim süreçlerinin sağlıklı bir şekilde işleyebilmesi için gereken güvenlik, altyapı, yazılım, donanım ve bakım işlerinin yapılması.	
<b>GİRDİLERİ</b>	<b>ÇIKTILARI</b>	
Birim talepleri, Bireysel talepler, Yasal Mevzuatlar, İçerik Dokümanları, Belirlenen Servis Gereksinimleri, Sarf Malzemeler, Donanım, Yazılım.	İşlemi Tamamlanmış Doküman ve Kayıtlar; Bakımı Onarımı, Kurulumu ve Desteği Yapılmış Bilişim Hizmetleri Yazılımları Donanımlar, Bilişim hizmetleri (e-posta, teknik yardımlar vb.).	
<b>KAYNAKLAR</b>	<b>ÇALIŞMA ORTAMI</b>	<b>ALTYAPI</b>
Bilgi İşlem Daire Başkanlığı, Yazılım Şirketleri, Donanım Tedarikçileri, ULAKBİM	Daire Başkanlığı Birim Ofisleri	Bilgisayar, yazıcı, kurtasiye, fax, telefonlar, fotokopi, yazılımlar, ofis programları
<b>ETKİLEDİĞİ PROSES</b>	<b>ETKİLENDİĞİ PROSES</b>	
Ana Proses	Alt Prosesler	
<b>PERFORMANS KRİTERLERİ</b>	Bakımı yapılan donanım sayısı, Satın alınan donanım sayısı, Tamamlanan yazılım geliştirme faaliyeti sayısı, Satın alınan yazılım sayısı, Güncellenen yazılım sayısı, Tedarik edilen e-imza sayısı, Yeni üretilen web sayfası sayısı, Güncellenen web sayfası sayısı, Hizmetlerden yararlanan kullanıcı sayısı, Engellenen siber saldırı sayısı, Yeniden kazandırılan donanım sayısı	
<b>KONTROL KRİTERLERİ</b>	Sorun bildirim sistemi kayıtları, Çağrı merkezi kayıtları, Güvenlik duvarı kayıtları, Talep Karşılama Oranı, İdari Hizmetlerden Memnuniyet Anketi Oranı, Zamanında Karşıllanmış Talep Sayısı, Arıza Talebi Sayısı, Zamanında Giderilmiş Arıza Sayısı, Arızanın İç Kaynaklarla Giderilme Oranı, Zamanında Tamamlanmış Talep Sayısı, Bakım Personel İş Yüğü, Kişi Başı Çalışılan Bakım Saati, Zamanında Tamamlanan Bakım Oranı, Karşılanan Talep Sayısı, Lisanslı Program Sayısı, Geliştirilen Yeni Yazılım Sayısı, Resmi talep yazı sayısı	
<b>GÖZ. GEÇİRME PERİYODU</b>	1 yıl	<b>PROSES HEDEFİ</b>
<b>PROSES SORUMLUSU</b>		Proses Şartlarına % 100 Uygunluk
		Bilgi İşlem Daire Başkanlığı/ Daire Başkanı

## PROSES FAALİYETLERİ

1. Web sayfası işlemleri,
2. Yazılım geliştirme faaliyetleri,
3. Sistem ve siber güvenlik faaliyetleri
4. Ağ ve iletişim faaliyetleri,
5. e-imza işlemleri,
6. Bakım faaliyetleri,
7. Sistem yazılımları hizmetleri,
8. Yazılım satın alma hizmetleri,
9. Donanım satın alma hizmetleri,
10. Teknik destek hizmetleri,
11. E-posta hizmetleri,
12. Donanımların yeniden kazandırılması faaliyetleri



## AKSARAY ÜNİVERSİTESİ BİLGİ İŞLEM HİZMETLERİ PROSESİ

<b>RİSKLER</b>	Yeterli maddi kaynak bulunamaması, Yeterli ve yetkin insan kaynağı bulunamaması
<b>FIRSATLAR</b>	6698 sayılı kişisel verilerin korunması kanunu uyarınca verilerin yurt dışındaki sunucularda tutulmasının önüne geçilmesi. Üniversite personelinin elektronik ortamda güvenli şekilde haberleşmesini sağlaması. Yurt içi ve yurt dışı bazı kurumların belirli hizmetlerinden faydalanılması için kurumsal e-posta taleplerini karşılaması Kurum içinde belirli duyuru ve etkinliklerin ilgili gruplara kolay bir şekilde iletilmesi

<b>ALT PROSESLER</b>	Kullanıcı Hizmetleri Alt Prosesi
	İnternet Hizmetleri Alt Prosesi
	KVKK Alt Prosesi