



AKSARAY ÜNİVERSİTESİ BİLGİ İŞLEM HİZMETLERİ PROSESİ

ANA PROSES	İDARİ VE DESTEK HİZMETLER ANA PROSESİ	
PROSESİN AMACI	Kişisel verilerin işlenmesinde başta özel hayatın gizliliği olmak üzere kişilerin temel hak ve özgürlüklerini korumak ve kişisel verileri işleyen gerçek ve tüzel kişilerin yükümlülükleri ile uyacakları usul ve esasları düzenlemektir.	
KAPSAMI	Kişisel verileri işlenen gerçek kişiler ile bu verileri tamamen veya kısmen otomatik olan ya da herhangi bir veri kayıt sisteminin parçası olmak kaydıyla otomatik olmayan yollarla işleyen gerçek ve tüzel kişiler hakkında uygulanır.	
GİRDİLERİ	ÇIKTILARI	
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.).	
KAYNAKLAR	ÇALIŞMA ORTAMI	ALTYAPI
Bilgi İşlem Daire Başkanlığı, Yazılım Şirketleri, Donanım Tedarikçileri,	Daire Başkanlığı Birim Ofisleri	Bilgisayar, yazıcı, kurtasiye, fax, telefonlar, fotokopi, yazılımlar, ofis programları
ETKİLEDİĞİ PROSES	ETKİLENDİĞİ PROSES	
Ana Proses	Alt Prosesler	
PERFORMANS KRİTERLERİ	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	
KONTROL KRİTERLERİ	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 Yükü, Kişi Başı Çalışılan Bakım Saati, Zamanında Tamamlanan Bakım Oranı, Karşılanan Talep Sayısı, Lisanslı Program Sayısı, Geliştirilen Yeni Yazılım Sayısı, Resmi talep yazı sayısı	
GÖZ. GEÇİRME PERİYODU	1 yıl	PROSES HEDEFİ
PROSES SORUMLUSU		Proses Şartlarına % 100 Uygunluk
		Bilgi İşlem Daire Başkanlığı/ Daire Başkanı

RİSKLER	Yeterli maddi kaynak bulunamaması, Yeterli ve yetkin insan kaynağı bulunamaması
FIRSATLAR	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