



**SÜLEYMAN DEMİREL ÜNİVERSİTESİ**  
**Kalite Yönetim Birimi**  
**KYS BİLGİ İŞLEM HİZMETLERİ PROSEDÜRÜ**

Doküman No	PR-032
İlk Yayın Tarihi	03.08.2020
Revizyon Tarihi	03.08.2020
Revizyon No	000
Sayfa No	1 / 6

## 1. AMAÇ

Bu Prosedürün amacı, Süleyman Demirel Üniversitesi bünyesinde devam eden bilgi işlem hizmetlerinin yürütülmesi ile ilgili esasları belirlemektir.

## 2. KAPSAM

Bu Prosedür, Süleyman Demirel Üniversitesi bünyesinde yürütülen tüm bilgi işlem hizmetlerini kapsar

## 3. TANIMLAR

- BİDB: Bilgi İşlem Daire Başkanlığı  
EBYS: Elektronik Belge Yönetim Sistemi  
SOME: Siber Olaylara Müdahale Ekibi

## 4. SORUMLULUKLAR

Bu prosedürün hazırlanmasından Kalite Yönetim Birimi, uygulanmasından Bilgi İşlem Daire Başkanlığı sorumludur.

## 5. UYGULAMA

Süleyman Demirel Üniversitesi'nin bilgi işlem alt yapısını Bilgi İşlem Daire Başkanlığı yürütür.

### 5.1.Sunucu ve Sistem Hizmetleri

Üniversite bünyesinde kullanılan bilgi sistemlerinin çalışmasına yönelik sunucu hizmetleri BİDB tarafından yürütülür. Bu kapsamda;

- Sistem yönetimi servisi sorumluluğunda bulunan sunucuların bakım, onarım ve sistem/fiziksel kurulumunu yapılması, sunucuların periyodik olarak yedeklerinin alınması,
- Sunucuların en verimli şekilde nasıl çalışacağı konusunda donanımsal ve yazılımsal araştırma ve testler yapılması, sunucuların üst düzey güvenliğini sağlanması,
- Sunucuları ve verilen servisleri kontrol edip sorun halinde en kısa sürede müdahale edilmesi. DNS (alan adı) düzenlemek ve kontrol edilmesi,
- Firewall (güvenlik duvarı), e-posta, spam ve virüs koruma politikalarını belirlemek ve yönetilmesi,
- Veri merkezinin giriş/çıkış, yangın, iklimlendirme, izleme ve yönetim sistemlerinin düzenli bakımını takip ve koordine edilmesi,

Hazırlayan	Kontrol	Onay
Merve GÜNEŞ	Gözde BİÇEN	Dr. Veli ÇAPALI



**SÜLEYMAN DEMİREL ÜNİVERSİTESİ**  
**Kalite Yönetim Birimi**  
**KYS BİLGİ İŞLEM HİZMETLERİ PROSEDÜRÜ**

Doküman No	PR-032
İlk Yayın Tarihi	03.08.2020
Revizyon Tarihi	03.08.2020
Revizyon No	000
Sayfa No	2 / 6

- Vekil sunucu (Proxy) servislerinin yönetim ve denetimini yapılması,
- 5651 sayılı kanun kapsamında log yönetimi, düzenlenmesi ve kontrolünün yapılması, süreçleri yürütülmektedir
- E-posta hesaplarını sağlamak.
- E-posta listelerinin oluşturulmasını sağlamak.
- E-posta sistemi yönetimi, koruma politikalarının belirlenmesini ve uygulanmasını sağlamak.
- Kullanıcı kimlik doğrulama ve diğer güvenlik politikalarını belirlemek ve uygulamak.
- Sistem sunucularının yönetimi, sistem güvenlik politikalarının belirlenmesi ve uygulamasını yapmak.

### 5.2. Ağ ve İnternet Hizmetleri

Kampüs ağ altyapısının fiziksel kurulumunun sağlanması, işletilmesi, düzenlenmesi ve bakımının yapılması ile ilgili çalışmalar yapmak.

- Ağda kullanılacak aktif/pasif cihazların belirlemek, yeni servisler ilave edilebilmesi için gereken sistem altyapısını tasarlamak, geliştirmek ve entegrasyonunun yürütmek.
- Merkezi ağ yönetimin sağlıklı uygulanabilmesi için gerekli donanım ve yazılım altyapısının oluşturulması, mevcut aktif cihazların yazılım versiyonlarının tespiti ve güncellemesini sağlamak.
- İnternet kullanım trafiğinin merkezi sistemde sürekli gözlemlenmesi, hataların analiz edilip raporlanması, aktif cihazların performans takibi ile problemleri noktalara operasyon yapılarak dinamikliği sağlamak.
- Üniversite içinde var olan ve yeni kurulan birimlere internet ve ağ bağlantıları kurulması, oluşan arızalara yerinde ve zamanında müdahale edilmesi ve sorunların çözümüne yardımcı olunması ile ilgili düzenlemeler yapmak.
- Kampüslere yeterli hız ve bant genişliğinde, kesintisiz internet erişiminin sağlanmasını, sanal ağlar oluşturularak internet trafiğinin optimize edilmesini sağlamak.
- IP adreslerinin organizasyonu yapmak.
- Ağ güvenliğini sağlamak.
- Kampüs Ağ topolojisinin çıkartılmasını sağlamak.
- Hizmet içi periyodik eğitimlerle birim çalışanlarının ve son kullanıcıların kullandıkları sistemde neyi nasıl yapmaları gerektiği hakkında bilinçlendirmek.
- Yeni teknolojileri takip ederek mevcut altyapıya yenilikler ekleme konusunda araştırmalar yapılmasını sağlamak.

Hazırlayan	Kontrol	Onay
Merve GÜNEŞ	Gözde BİÇEN	Dr. Veli ÇAPALI

	<b>SÜLEYMAN DEMİREL ÜNİVERSİTESİ</b> <b>Kalite Yönetim Birimi</b> <b>KYS BİLGİ İŞLEM HİZMETLERİ PROSEDÜRÜ</b>	Doküman No	PR-032
		İlk Yayın Tarihi	03.08.2020
		Revizyon Tarihi	03.08.2020
		Revizyon No	000
		Sayfa No	3 / 6

### 5.3.Web Hizmetleri

Üniversitemizde web hizmetleri BİDB tarafından yürütülmektedir.

- Güncel iş takibinin yapılması ve çalışma takviminin akışını sağlamak.
- Yapılması planlanan web sayfaları ile ilgili sistem ihtiyaçlarını belirlemek akış şeması, analiz ve tasarım dokümanlarını hazırlamak
  - Web sayfalarıyla ilgili kullanıcı ihtiyaçlarını anlamak için süreç sahipleriyle, kullanıcılarla, bölüm yetkilileriyle konuşmak ve birlikte çalışmak, mevcut süreçleri incelemek
    - Web sayfaları için gerekli kodları yazmak veya düzeltmek, İhtiyaç duyulan tasarımları gerçekleştirmek
      - Uygulama için oluşturulan veri tabanlarını yönetmek,
      - Gerekli eğitim dokümanlarını hazırlamak ve kullanıcılara eğitim vermek
      - Talepler ve mevzuat doğrultusunda güncellemeler yapmak
      - Ortak yürütülen projelerde proje çalışmasını ortak çalışma sunucusuna göndermek, paylaşmak ve ekip çalışması yapmak
      - Yeni teknolojileri takip ederek mevcut yazılım ve donanım altyapısına yenilikler eklemek ve iyileştirmeler için araştırmalar yapmak, üstlerine önerilerde bulunmak
      - Belirtilen görevlerle ilgili olarak yaptığı çalışmalar ve faaliyetler konusunda bilgi vermek ve ortaya çıkan sorunları yöneticisine rapor etmek.
      - Görevlendirildiği komisyon faaliyetlerini yürütmek
      - Kendisine verilen görevleri zamanında, eksiksiz, işgücü, zaman ve malzeme tasarrufu sağlayacak şekilde yerine getirmek.
      - Görevleriyle ilgili evrak, taşınır ve taşınmaz malları korumak, saklamak ve doğru şekilde kullanmak
      - Yönetilen sistemler, projeler ve altyapı üzerindeki bilgilerin gizliliğini ve güvenliğini sağlamak
      - Bağlı olduğu proses ile üst yönetici/yöneticileri tarafından verilen diğer işleri ve işlemleri yapmak.

**Not:** Web sayfalarının güncel tutulmasından her birim kendisi sorumludur.

Hazırlayan	Kontrol	Onay
Merve GÜNEŞ	Gözde BİÇEN	Dr. Veli ÇAPALI

	<b>SÜLEYMAN DEMİREL ÜNİVERSİTESİ</b> <b>Kalite Yönetim Birimi</b> <b>KYS BİLGİ İŞLEM HİZMETLERİ PROSEDÜRÜ</b>	Doküman No	PR-032
		İlk Yayın Tarihi	03.08.2020
		Revizyon Tarihi	03.08.2020
		Revizyon No	000
		Sayfa No	4 / 6

#### 5.4.Yazılım Geliştirme Hizmetleri

Üniversitemizin ihtiyacı olan neredeyse tüm yazılımlar (özel yazılımlar hariç), BİDB tarafından geliştirilmektedir.

- Üniversitenin ihtiyacı olan yazılımları belirlemek
- Tespit edilen yazılım ihtiyaçları ve Bilgi İşlem Daire Başkanı tarafından kendisine verilen yazılım projelerinin; yazılmasının, düzeltilmesinin ve güncellemelerinin analizi, veritabanı tasarımları ile yazılım kodlamalarını yapmak
- Yazılımların sağlanabilmesi için kullanıcılarla, yazılım çalışanlarıyla ve bölüm yetkilileriyle bilgi paylaşımlarında bulunmak.
- Yazılım için gerekli olan sistem ihtiyaçlarını belirlemek
- Belirlenen yazılım ve sistem ihtiyaçlarının dokümente olmasını sağlamak
- Üniversitenin, yazılım ihtiyaçlarını belirleyerek analiz yapmak
- Yazılımların hızlı ve kesintisiz hizmet vermesi hususunda tedbirlerin alınmasını sağlamak
- Altyapı ve sunucuların iyileştirilmesi hususunda raporlar vermek
- Gerekli eğitimlere katılarak, arşivde toplamak, üniversite içinde kullanılan uygulamalar arasındaki veri aktarımının sorunsuz ve standartlara bağlı olması için gerekli düzenlemeler hazırlanarak uygulamaya geçirilmesini sağlamak
- Projelerde görev alan koordinatörlerden düzenli olarak iş süreci ile ilgili rapor almak
- Projelerde karşılaşılan durumlarla ilgili yetkililerle durum değerlendirmesi yapmak
- Yazılım için ihtiyaç duyulan tasarımları belirlemek, tasarımla ilgili dokümanları hazırlamak ve planlanan tasarımların gerçekleşmesini sağlamak
- İhtiyaç duyulan yazılımlar ve projeler için gerekli kodların yazılımlarının ve düzeltilmesinin kontrollerini gerçekleştirmek
- Yazılımlar için gerekli teknik donanımları hazırlamak.
- Yürüttüğü yazılımları test etmek
- Yazılımlar için gerekli eğitim dokümanlarının hazırlanmasına yardımcı olmak
- Eğitim gerektiğinde; eğitim için gerekli bilgilendirmeyi yapmak

#### 5.5.Teknik Servis Hizmetleri

- Fakültelerin Teknik Hizmet İhtiyacının karşılanmasını sağlamak
- Bilgisayar parçalarının araştırılması yapmak

Hazırlayan	Kontrol	Onay
Merve GÜNEŞ	Gözde BİÇEN	Dr. Veli ÇAPALI

	<b>SÜLEYMAN DEMİREL ÜNİVERSİTESİ</b> <b>Kalite Yönetim Birimi</b> <b>KYS BİLGİ İŞLEM HİZMETLERİ PROSEDÜRÜ</b>	Doküman No	PR-032
		İlk Yayın Tarihi	03.08.2020
		Revizyon Tarihi	03.08.2020
		Revizyon No	000
		Sayfa No	5 / 6

- Parçalarının alımı esnasında fiyat, kalite araştırması yaparak, teknik şartnamenin hazırlanması sağlamak
- Teknik servisimize gelmesi gereken PC'lerin istenmesi, yazıcı kurulumu, ağ, internet, ağ kablosu vb. sorunlar için gerekli hizmetleri vermek

### 5.6.SOME (Siber Olaylara Müdahale Ekibi) Hizmetleri

Ülkelerin ulusal güvenliğini tehdit eden siber saldırılar, kamu hizmet sunumuna zarar vermektedir. Bu kapsamda, siber saldırılara erken müdahale edilerek sistemlerin saldırılara karşı korunması ve eğitim hizmetlerinin aksamaması için Bilgi İşlem Daire Başkanlığı bünyesinde Siber Olaylara Müdahale Ekibi (SOME) birimi kurulmuştur.

SOME Ekibi:

- Kurumsal bilişim sistemleri güvenlik testlerinin yapılması,
- İz kayıtlarını merkezi olarak yönetilmesi,
- Siber olay öncesi, esnası ve sonrasındaki görev ve sorumlulukları ile Üniversitemizin diğer birimlerle ilişkilerini düzenlenmesi,
- Siber olay yönetim talimatlarının(siber olay müdahale, siber olay bildirim süreci vb.) hazırlanması,

## 6. İLGİLİ DOKÜMANLAR

- Bilgi İşlem Daire Başkanlığınca hazırlanan tüm İş Akışı ve Süreç Kartları
- DKD-012 5651 İnternet Ortamında Yapılan Yayınların Düzenlenmesi ve Bu Yayınlar Yoluyla İşlenen Suçlarla Mücadele Edilmesi Hakkındaki Kanun
- DKD-013 5846 Sayılı Fikir ve Sanat Eserleri Kanunu
- DKD-014 Ulak net Kullanım Politikası

## 7. REVİZYON TAKİP TABLOSU

Hazırlayan	Kontrol	Onay
Merve GÜNEŞ	Gözde BİÇEN	Dr. Veli ÇAPALI



**SÜLEYMAN DEMİREL ÜNİVERSİTESİ**  
**Kalite Yönetim Birimi**  
**KYS BİLGİ İŞLEM HİZMETLERİ PROSEDÜRÜ**

Doküman No	PR-032
İlk Yayın Tarihi	03.08.2020
Revizyon Tarihi	03.08.2020
Revizyon No	000
Sayfa No	6 / 6

REVİZYON NO	TARİH	AÇIKLAMA
00	03.08.2020	İlk yayın.

Hazırlayan	Kontrol	Onay
Merve GÜNEŞ	Gözde BİÇEN	Dr. Veli ÇAPALI