



İLETİŞİM TEKNOLOJİLERİNİN YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ

Doküman No	PR-009
İlk Yayın Tarihi	15.07.2016
Revizyon Tarihi	16.08.2017
Revizyon No	02
Sayfa	1/3

1. AMAÇ

Bu Prosedürün amacı, Ahi Evran Üniversitesi bünyesinde yürütülen bilgi işlem hizmetlerinin yürütülmesi ile ilgili esasları belirlemektir.

2. KAPSAM

Bu Prosedür, Ahi Evran Üniversitesi bünyesinde yürütülen tüm bilgi işlem hizmetlerini kapsar.

3. TANIMLAR

Bu prosedürde tanımlanacak terim bulunmamaktadır.

4. SORUMLULUKLAR

Bu Prosedürün hazırlanmasında ve uygulanmasında Bilgi İşlem Daire Başkanlığı sorumludur. Prosedürün uygulanmasına yönelik diğer sorumluluklar prosedürde belirtilmiştir.

5. UYGULAMA

Üniversitenin bilgi işlem alt yapısını ve işlemlerini Bilgi İşlem Daire Başkanlığı yürütür.

5.1. BAKIM-ONARIM HİZMET YÖNETİMİ

destek.ahievran.edu.tr adresinden FR-121 nolu formu doldurulur. Gelen kayıtlar sistem sorumlusu tarafından teknik birimde görevli olan personellere atanır. Kendilerine atanan kayıtlarla ilgili teknik personel yerinde müdahale ederek sorunun çözümü sağlanır. Birim sorumlusuna haber verilerek destek.ahievran.edu.tr adresindeki kayıt kapatılır.

5.2. AĞ SİSTEM YÖNETİMİ

Kampüs ağ altyapısının fiziksel kurulumunun sağlanması, düzenlenmesi ve bakımının yapılması. Ağda kullanılacak aktif/pasif cihazların belirlenmesi, yeni servisler ilave edilebilmesi için gereken sistem altyapısını tasarlanması, geliştirilmesi ve entegrasyonunun yürütülmesi. Merkezi network yönetimin sağlıklı uygulanabilmesi için gerekli donanım ve yazılım altyapısının oluşturulması, mevcut aktif cihazların yazılım versiyonlarının tespiti ve güncellemesi. İnternet kullanım trafiğinin sürekli gözlemlenmesi, hataların analiz edilip raporlanması, aktif cihazların performans takibinin yapılarak problemlerli noktalara yönelik gerekli tedbirleri alır. 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. Kampüslere yeterli hız ve bant genişliğinde, kesintisiz internet erişiminin sağlanması, sanal ağlar oluşturularak internet trafiğinin optimize

Hazırlayan	Yürürlük Onayı	Kalite Sistem Onayı
Özgür SEZEN	Canfer MEMOĞLU	Prof. Dr. Mustafa KURT



İLETİŞİM TEKNOLOJİLERİNİN YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ

Doküman No	PR-009
İlk Yayın Tarihi	15.07.2016
Revizyon Tarihi	16.08.2017
Revizyon No	02
Sayfa	2/3

edilmesi. Ağ güvenliğinin sağlanması. Kampüs Ağ topolojisinin çıkartılması, Yeni teknolojileri takip ederek mevcut altyapıya yenilikler ekleme konusunda araştırmalar yapılması.

5.3. SİSTEM YÖNETİMİ

Kullanıcı kimlik doğrulama ve diğer güvenlik politikalarının belirlenmesi ve uygulanması. Başkanlığımızın görev ve sorumlulukları kapsamındaki sunucuların kontrol ve yönetimlerinin sağlanması. Güvenlik duvarı politikalarının belirlenmesi, atak tespit ve önleme sistemlerinin yönetimi. Kullanıcıların bilgisayarlarına Antivürüs programlarını sorunsuz şekilde yüklemeleri için sunucunun aktif olarak çalışmasını sağlamak. Üniversitemizin kullanmakta olduğu IP Santral sunucusu ile ilgili işlemleri yerine getirmek. E-posta listelerinin oluşturulması. E-posta sistemi yönetimi, smtp gateways, spam /virüs koruma politikalarının belirlenmesi ve uygulanması. Web server database'leri ve genel kullanıcı database'leri yönetimi. Önemli Sistemlerin(Web sunucuları, Konfigürasyon Dosyaları vb.) yedekleme işlemleri her gün otomatik olarak yapılmaktadır. Yedekleme işlemi mesai saati bitiminden sonra otomatik olarak alınmaktadır. Yedekleme işlemlerinden sistem yöneticisi sorumludur. FR-162 doldurularak sunuculara ait günlük kontrol işlemlerini yerine getirir.

5.4. CANLI YAYIN SİSTEM YÖNETİMİ

İlgili birim web sayfası üzerinden canlı olarak yayınlamak istediği etkinliği destek.ahievran.edu.tr adresine girerek FR-121 nolu formu doldurur. Sistem sorumlusu canlı yayın için yapılan talebi canlı yayın birimine ileterek, gerekli hazırlıkların yapılması için iş sürecini başlatır. Canlı yayın ekibi yayının gerçekleştirileceği salona giderek gerekli hazırlıklar yapılır. Yayın web sayfası üzerinden tamamlandıktan sonra sistem sorumlusuna bilgi verilerek destek.ahievran.edu.tr adresinde oluşturulan kayıt kapatılır.

5.5. PLAKA TANIMA SİSTEM YÖNETİMİ

İlgili personel FR-161 nolu formu doldurarak bilgi işlem daire başkanlığına gönderir. Yazı daire başkanlığımıza ulaştıktan sonra sorumlu birime havale edilir. Birim gelen evrakta belirtilen plakaları plaka tanıma otomasyonuna girerek plaka tanımlama sürecini tamamlar ve birim sorumlusuna bilgi verir.

Hazırlayan	Yürürlük Onayı	Kalite Sistem Onayı
Özgür SEZEN	Canfer MEMOĞLU	Prof. Dr. Mustafa KURT



İLETİŞİM TEKNOLOJİLERİNİN YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ

Doküman No	PR-009
İlk Yayın Tarihi	15.07.2016
Revizyon Tarihi	16.08.2017
Revizyon No	02
Sayfa	3/3

6.1. Dış Kaynaklı Dokümanlar

- DŞ-124 Ulaknet Kullanım Politikası
- DŞ-125 Bilişim Suçları İle İlgili Kanunlar

6.2. Yönergeler ve Esaslar

- YÖ-058 İnternet ve Yerel Ağ Servisleri Kullanım Yönergesi

6.2. İç Kaynaklı Dokümanlar

- İA -202 Bakım Onarım Teknik Destek İş Akış Süreci
- İA-203 E-Posta Hizmet Yönetimi (Akademik-İdari) İş Akış Süreci
- İA-204 E-Posta Hizmet Yönetimi (Öğrenci) İş Akış Süreci
- İA-205 Telefon Sistem Yönetimi (Telefon İsteği) İş Akış Süreci
- İA-206 Telefon Sistem Yönetimi (Telefon Güncelleme) İş Akış Süreci
- İA-207 Telefon Sistem Yönetimi (Telefon Arıza) İş Akış Süreci
- İA-208 Web Hizmet Yönetimi İş Akış Süreci
- İA-304 Ağ Sistem Yönetimi İş Akış Süreci
- İA-305 Sistem Yönetimi İş Akış Süreci
- İA-306 Canlı Yayın Sistem Yönetimi İş Akış Süreci
- İA-307 Plaka Tanıma İş Akış Süreci

Revizyon Takip Tablosu

REVİZYON NO	TARİH	AÇIKLAMA
01	20.04.2017	Yeniden Değerlendirme (Süreçler Eklendi)
02	16.08.2017	İyileştirme (İletişim Prosedüründe Değişiklik)

Hazırlayan	Yürürlük Onayı	Kalite Sistem Onayı
Özgür SEZEN	Canfer MEMOĞLU	Prof. Dr. Mustafa KURT