



**MUŞ ALPARSLAN ÜNİVERSİTESİ**

**SÜREÇ YÖNETİMİ EL KİTABI**

*BİLGİ İŞLEM DAİRE BAŞKANLIĞI*

2023



T.C  
MUŞ ALPARSLAN ÜNİVERSİTESİ  
SÜREÇ YÖNETİMİ EL KİTABI

Doküman No	SYEK-001
İlk Yayın Tarihi	
Revizyon No/Tarihi	

## KISALTMALAR

BİDB: Bilgi İşlem Daire Başkanlığı

EBYS: Elektronik Belge Yönetim Sistemi

## İÇİNDEKİLER

Bilişim Hizmetleri Alt Süreci

Ağ Güvenliği Alt Detay Süreci

Ağ Sistemleri Kurma /Bakım Talebi Alt Detay Süreci

EBYS Teknik Destek Alt Detay Süreci

EDUROAM Talebi Alt Detay Süreci

IP Telefon Bakım/Onarım Talebi Alt Detay Süreci

Kamera Teknik Destek Bakım/Onarım Talebi Alt Detay Süreci

Kurumsal E-Posta Hesabı Oluşturulması Talebi Alt Detay Süreci

Lisans Talebi Alt Detay Süreci

Sanal Sunucu Kurulum/Bakım Talebi Alt Detay Süreci

Sarf Malzeme Talebi Alt Detay Süreci

Teknik Destek Bakım/Onarım Talebi Alt Detay Süreci

Teknik Servis Bakım/Onarım Talebi Alt Detay Süreci

Web Hizmetleri Alt Detay Süreci

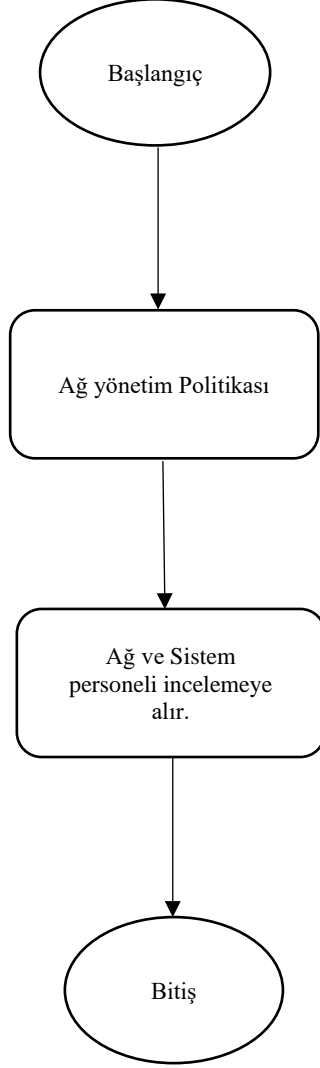
Yazılım Uygulama ve Geliştirme Alt Detay Süreci

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Metin DEMİRTAŞ	Kasım BİNGÖL	Mehmet SEVİ

<b>Süreç Adı:</b>	<b>Bilişim Hizmetleri Alt Süreci</b>
<b>Üst Süreci</b>	İdari ve Destek Ana Süreci
<b>Alt Süreç Sorumluları:</b>	Bilgi İşlem Daire Başkanı
<b>Alt Süreç Uygulayıcıları:</b>	Bilgi İşlem Daire Başkanlığı
<b>Alt Sürecin Kapsamı ve Amacı:</b>	MAUN bilişim hizmetlerinin yüksek kalitede, güvenli ve sürekli olarak en iyi kapasitede işlemesi için gerekenlerin sağlanması; bütün birimlerinde bilişim ürünlerinin kurulumu, bakımı-onarımı ve destek hizmetlerinin etkin bir şekilde yürütülmesi.
<b>Alt Süreç Girdileri:</b>	Talepler, Yasal Mevzuatlar, İçerik Dokümanları, Belirlenen Servis Gereksinimleri, Sarf Malzemeler, Donanım, Yazılım, Birim Kalite Standartı
<b>Alt Süreç Faaliyetleri:</b>	
<b>Alt Süreç Çıktıları:</b>	Tamamlanmış dokümanlar ve kayıtlar; bilişim hizmetlerinin bakımı, onarımı, kurulumu ve desteği tamamlandığında
<b>Alt Sürecin Performans Göstergeleri:</b>	BİDB Destek Talep sistemine düşen iş sayısı. Kapatılan iş sayısı. Birim kalite standartlarına göre kapatılan işlere ait istatistik.
<b>Alt Sürecin Müşterisi:</b>	Öğrenciler, Akademik ve İdari Birimler ve Personel, Üniversite ile İlişki İçerisinde Olan Resmî ve Özel Kurum/Kuruluşlar
<b>Alt Sürecin Tedarikçisi:</b>	Rektörlük, Tüm Birimler, Resmî Kurumlar, Özel Firmalar

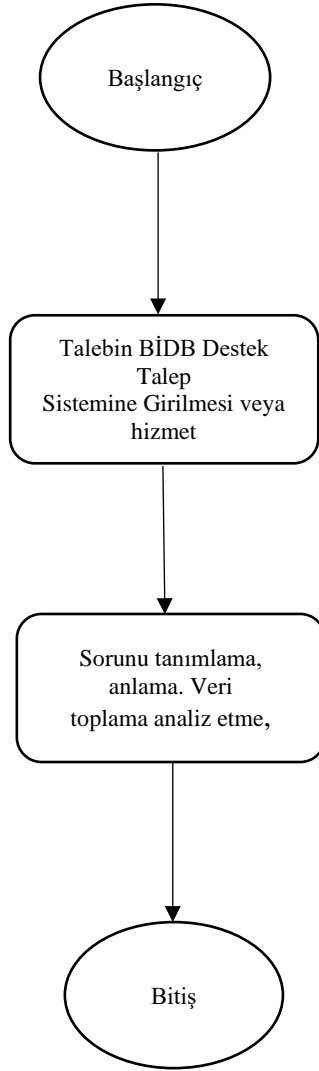
<b>Süreç Adı:</b>	<b>Ağ Güvenliği Alt Detay Süreci</b>
<b>Üst Süreci</b>	Bilişim Hizmetleri Alt Süreci
<b>Alt Süreç Sorumluları:</b>	Bilgi İşlem Daire Başkanı
<b>Alt Süreç Uygulayıcıları:</b>	Ağ ve Sistem Yönetimi Şube Müdürlüğü
<b>Alt Sürecin Kapsamı ve Amacı:</b>	<p>Kapsam: Ağ trafiğinin sürekli olarak izlenmesi, anormalliklerin tespit edilmesi ve olası tehditlerin analizi. İçeriden ve dışarıdan gelen erişimlerin kontrol edilmesi ve gerekli durumlarda izin verilmesi ya da kısıtlanması.</p> <p>Amaç: Üniversite ağının korunması, yetkisiz erişimlerin engellenmesi ve veri bütünlüğünün sağlanması.</p>
<b>Alt Süreç Girdileri:</b>	Ağ Yönetim Politikası, Altyapı, Ağ ve Sistem ait Yazılım ve Donanım
<b>Alt Süreç Faaliyetleri:</b>	<p>Güvenlik duvarı cihazlarının düzenli olarak güncellenmesi ve yapılandırılması.</p> <p>Ağ trafiğinin izlenmesi, normalden sapmaların belirlenmesi ve potansiyel tehditlerin tespit edilmesi için sürekli izleme.</p> <p>Akademik ve idari birimlerin taleplerinin BİDB Talep Sistemi üzerinden alınması.</p> <p>BİDB Talep Sistemi üzerindeki taleple ilgili incelemelerin yapılması.</p> <p>Talebin karşılanması.</p>
<b>Alt Süreç Çıktıları:</b>	Üniversitenin genel güvenlik seviyesini artırarak öğrenci, personel ve kurumsal verilerin daha iyi korunmasını sağlamak.
<b>Alt Sürecin Performans Göstergeleri:</b>	<p>Tehdit tespiti ve engelleme süresi,</p> <p>Güvenlik ihlali sayısı,</p> <p>Talep karşılama oranı.</p> <p>Talep birim kalite standartına göre zamanında mı karşılanmış.</p>
<b>Alt Sürecin Müşterisi:</b>	Akademik ve İdari Birimler, Akademik ve İdari Personel, Üniversite ile İlişki İçerisinde Olan Resmi ve Özel Kurum/Kuruluşlar
<b>Alt Sürecin Tedarikçisi:</b>	Rektörlük, Tüm Birimler, Resmî Kurumlar, Özel Firmalar

## Ağ Güvenliği Alt Detay Süreci



<b>Süreç Adı:</b>	<b>Ağ Sistemleri Kurma /Bakım Talebi Alt Detay Süreci</b>
<b>Üst Süreci</b>	Bilişim Hizmetleri Alt Süreci
<b>Alt Süreç Sorumluları:</b>	Bilgi İşlem Daire Başkanı
<b>Alt Süreç Uygulayıcıları:</b>	Ağ ve Sistem Yönetimi Şube Müdürlüğü
<b>Alt Sürecin Kapsamı ve Amacı:</b>	Akademik ve idari birimlerde internet hizmetlerinin kesintisiz sürekli halde kullanılması, Kampüs ağında mevcut aktif cihazların kontrolü, network topolojisini çıkarma, canlı fiber kablolama haritasının çıkarılması ve kontrol altında tutulması, Networka dahil edilen ve edilecek olan aktif cihazların kontrolü, Sistem odalarında mevcut Anahtarların (switch) yönetim ve kontrolü, gibi durumlarda destek hizmeti sağlamak suretiyle ilgili birim ve personelin talebinin karşılanması.
<b>Alt Süreç Girdileri:</b>	Talepler, Altyapı, Ağ ve Sistem ait Yazılım ve Donanım
<b>Alt Süreç Faaliyetleri:</b>	İnternet kesintilerinin meydana gelmesi, network yapısında beklenemeyen durumların olması. Akademik ve idari birimlerin taleplerinin BİDB Talep Sistemi üzerinden alınması. BİDB Talep Sistemi üzerindeki taleple ilgili incelemelerin yapılması. Talebin karşılanması.
<b>Alt Süreç Çıktıları:</b>	Son kullanıcıya internet hizmetinin kesintisiz ve sürekli verilmesi
<b>Alt Sürecin Performans Göstergeleri:</b>	Talep karşılama oranı. Talep birim kalite standartına göre zamanında mı karşılanmış.
<b>Alt Sürecin Müşterisi:</b>	Akademik ve İdari Birimler, Akademik ve İdari Personel, Üniversite ile İlişki İçerisinde Olan Resmi ve Özel Kurum/Kuruluşlar
<b>Alt Sürecin Tedarikçisi:</b>	Rektörlük, Tüm Birimler, Resmî Kurumlar, Özel Firmalar

## Ağ Sistemleri Kurma /Bakım Talebi Alt Detay Süreci



<b>Süreç Adı:</b>	<b>EBYS Teknik Destek Alt Detay Süreci</b>
<b>Üst Süreci</b>	Bilişim Hizmetleri Alt Süreci
<b>Alt Süreç Sorumluları:</b>	Bilgi İşlem Daire Başkanı
<b>Alt Süreç Uygulayıcıları:</b>	Ağ ve Sistem Yönetimi Şube Müdürlüğü
<b>Alt Sürecin Kapsamı ve Amacı:</b>	Üniversitemizde çalışan bütün idari ve akademik personellerin kullandığı EBYS sistemindeki teknik problemlerin çözümü, kurumsal e-imza hizmeti için her türlü teknik desteğin verilmesi
<b>Alt Süreç Girdileri:</b>	Talepler, Altyapı, EBYS e-imza yazılımları
<b>Alt Süreç Faaliyetleri:</b>	Akademik ve idari birimlerin taleplerinin BİDB Talep Sistemi üzerinden alınması. BİDB Talep Sistemi üzerindeki taleple ilgili incelemelerin yapılması. Talebin karşılanması.
<b>Alt Süreç Çıktıları:</b>	Üniversitemizin idari ve akademik bütün personellerinin kullandığı EBYS sistemi.
<b>Alt Sürecin Performans Göstergeleri:</b>	Talep karşılama oranı. Talep birim kalite standartına göre zamanında mı karşılanmış.
<b>Alt Sürecin Müşterisi:</b>	Akademik ve İdari Personel
<b>Alt Sürecin Tedarikçisi:</b>	Ağ ve Sistem Yönetimi Şube Müdürlüğü



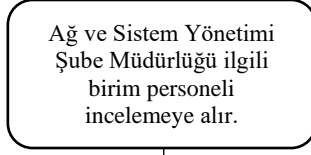
## EBYS Teknik Destek Alt Detay Süreci



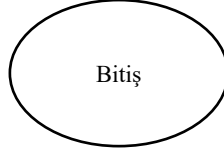
Başlangıç



Talebin BİDB Destek  
Talep Sistemine  
Girilmesi



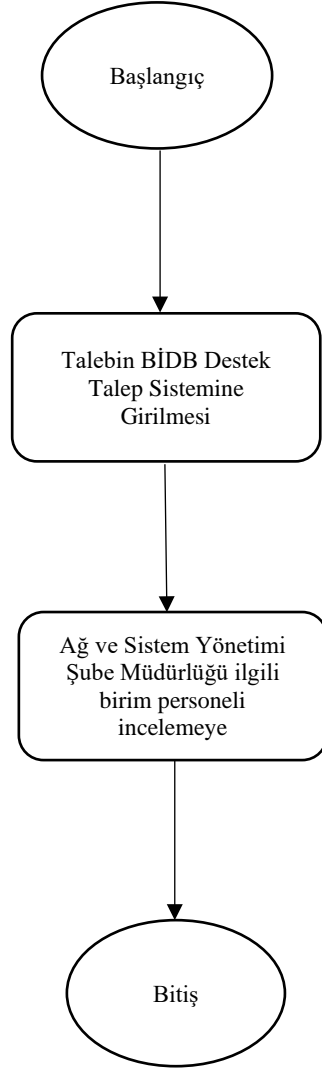
Ağ ve Sistem Yönetimi  
Şube Müdürlüğü ilgili  
birim personeli  
incelemeye alır.



Bitiş

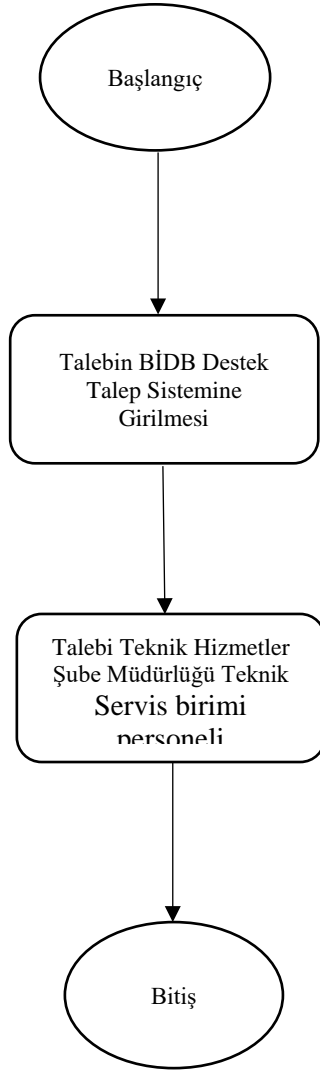
<b>Süreç Adı:</b>	<b>EDUROAM Talebi Alt Detay Süreci</b>
<b>Üst Süreci</b>	Bilişim Hizmetleri Alt Süreci
<b>Alt Süreç Sorumluları:</b>	Bilgi İşlem Daire Başkanı
<b>Alt Süreç Uygulayıcıları:</b>	Ağ ve Sistem Yönetimi Şube Müdürlüğü
<b>Alt Sürecin Kapsamı ve Amacı:</b>	Üniversitemizde çalışan bütün personel ve okuyan bütün öğrencilerin kullanması için tahsis ettiğimiz kablosuz ağı olan EDUROAM ağına bağlanmak için cihazlara teknik ayarların yapılması ve teknik destek hizmeti verilmesi
<b>Alt Süreç Girdileri:</b>	Talepler, Altyapı, Yazılım ve Donanım
<b>Alt Süreç Faaliyetleri:</b>	Akademik ve idari birimlerin taleplerinin BİDB Talep Sistemi üzerinden alınması. Öğrencilerin ise Bilgi İşlem Daire Başkanlığıımıza gelip sözel talepte bulunmaları. BİDB Talep Sistemi üzerindeki taleple ilgili incelemelerin yapılması. Talebin karşılanması.
<b>Alt Süreç Çıktıları:</b>	Üniversitenin bütün personellerinin ve öğrencilerinin kullanabileceği EDUROAM kablosuz ağına bağlanmak için talep edenin cihazlarına teknik ayarların yapılması
<b>Alt Sürecin Performans Göstergeleri:</b>	Talep karşılama oranı. Talep birim kalite standartına göre zamanında mı karşılanmış.
<b>Alt Sürecin Müşterisi:</b>	Öğrenciler, Akademik ve İdari Personel
<b>Alt Sürecin Tedarikçisi:</b>	Ağ ve Sistem Yönetim Şube Müdürlüğü

## EDUROAM Talebi Alt Detay Süreci



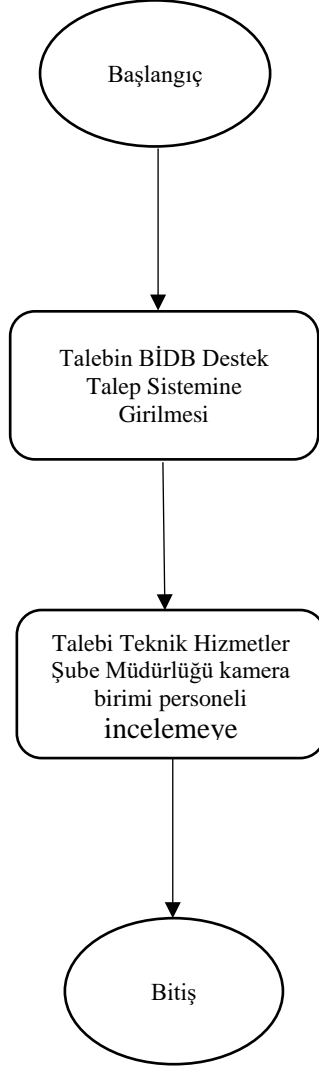
<b>Süreç Adı:</b>	<b>IP Telefon Bakım/Onarım Talebi Alt Detay Süreci</b>
<b>Üst Süreci</b>	Bilişim Hizmetleri Alt Süreci
<b>Alt Süreç Sorumluları:</b>	Bilgi İşlem Daire Başkanı
<b>Alt Süreç Uygulayıcıları:</b>	Teknik Hizmetler Şube Müdürlüğü
<b>Alt Sürecin Kapsamı ve Amacı:</b>	Altyapı, ağ bağlantıları ve kurum içi sesli iletişim kaynaklarının etkin kullanımı amacı ile akademik ve idari birimlerdeki personelin IP telefon ihtiyacının zamanında karşılanması
<b>Alt Süreç Girdileri:</b>	Ağ Altyapısı, Yazılım, IP Telefon
<b>Alt Süreç Faaliyetleri:</b>	IP telefon talebinin BİDB destek sistemine girilmesi Kullanıcıya IP numarası tahsis edilmesi IP telefonda gerekli konfigürasyonun yapılması Rehbere kullanıcı bilgisinin tanımlanması IP telefonun tahsis edilmesi
<b>Alt Süreç Çıktıları:</b>	IP Telefon Cihazı
<b>Alt Sürecin Performans Göstergeleri:</b>	Talep karşılama oranı. Talep birim kalite standartına göre zamanında mı karşılanmış.
<b>Alt Sürecin Müşterisi:</b>	Akademik ve İdari Birimler, Akademik ve İdari Personel.
<b>Alt Sürecin Tedarikçisi:</b>	Teknik Hizmetler Şube Müdürlüğü

## IP Telefon Bakım/Onarım Talebi Alt Detay Süreci



<b>Süreç Adı:</b>	<b>Kamera Teknik Destek Bakım/Onarım Talebi Alt Detay Süreci</b>
<b>Üst Süreci</b>	Bilişim Hizmetleri Alt Süreci
<b>Alt Süreç Sorumluları:</b>	Bilgi İşlem Daire Başkanı
<b>Alt Süreç Uygulayıcıları:</b>	Teknik Hizmetler Şube Müdürlüğü
<b>Alt Sürecin Kapsamı ve Amacı:</b>	Külliyemizde bulunan iç ve dış güvenlik kameraların ve kayıt cihazlarının düzgün bir şekilde çalışabilmesi için bakım onarım iş ve işlemleri.
<b>Alt Süreç Girdileri:</b>	Talepler, Altyapı, Kamera Sistemine ait Yazılım ve Donanım
<b>Alt Süreç Faaliyetleri:</b>	Akademik ve idari birimlerin taleplerinin BİDB Talep Sistemi üzerinden alınması. BİDB Talep Sistemi üzerindeki taleple ilgili incelemelerin yapılması. Talebin karşılanması.
<b>Alt Süreç Çıktıları:</b>	Bakım onarımı yapılmış kamera veya kayıt cihazı.
<b>Alt Sürecin Performans Göstergeleri:</b>	Talep karşılama oranı. Talep birim kalite standartına göre zamanında mı karşılanmış.
<b>Alt Sürecin Müşterisi:</b>	Akademik ve İdari Birimler, Akademik ve İdari Personel, Üniversite ile İlişki İçerisinde Olan Resmi Kurumlar.
<b>Alt Sürecin Tedarikçisi:</b>	Teknik Hizmetler Şube Müdürlüğü

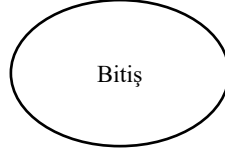
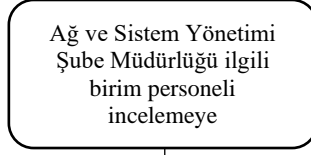
## Kamera Teknik Destek Bakım/Onarım Talebi Alt Detay Süreci



<b>Süreç Adı:</b>	<b>Kurumsal E-Posta Hesabı Oluşturulması Talebi Alt Detay Süreci</b>
<b>Üst Süreci</b>	Bilişim Hizmetleri Alt Süreci
<b>Alt Süreç Sorumluları:</b>	Bilgi İşlem Daire Başkanı
<b>Alt Süreç Uygulayıcıları:</b>	Ağ ve sistem Yönetim Şube Müdürlüğü
<b>Alt Sürecin Kapsamı ve Amacı:</b>	Akademik ve idari birimlerin ayrıca üniversitemizin kayıtlı öğrencilerinin eğitim faaliyetleri boyunca kullanacakları kurumsal Google tabanlı E-mail adresi için bütün personel ve öğrencilerin e-posta hesabı oluşturulması, şifre verilmesi, gerekli durumlarda kullanımı konusunda destek hizmeti sağlanması ve ilgili diğer ihtiyaçların karşılanması.
<b>Alt Süreç Girdileri:</b>	Talepler, Altyapı, Yazılım ve Donanım
<b>Alt Süreç Faaliyetleri:</b>	Akademik ve idari birimlerin taleplerinin BİDB Talep Sistemi üzerinden alınması. BİDB Talep Sistemi üzerindeki taleple ilgili incelemelerin yapılması. Talebin karşılanması.
<b>Alt Süreç Çıktıları:</b>	Üniversitenin bütün personel ve öğrencilerine kurumsal e-posta hesabı oluşturup aktif etme, gogle classroom gibi uygulamaları, office, microsoft teams vb. hesapların, oluşturulması.
<b>Alt Sürecin Performans Göstergeleri:</b>	Talep karşılama oranı. Talep birim kalite standartına göre zamanında mı karşılanmış.
<b>Alt Sürecin Müşterisi:</b>	Akademik ve İdari Birimler, Akademik ve İdari Personel, Üniversite ile İlişki İçerisinde Olan Resmi Kurumlar.
<b>Alt Sürecin Tedarikçisi:</b>	Ağ ve Sistem Yönetim Şube Müdürlüğü

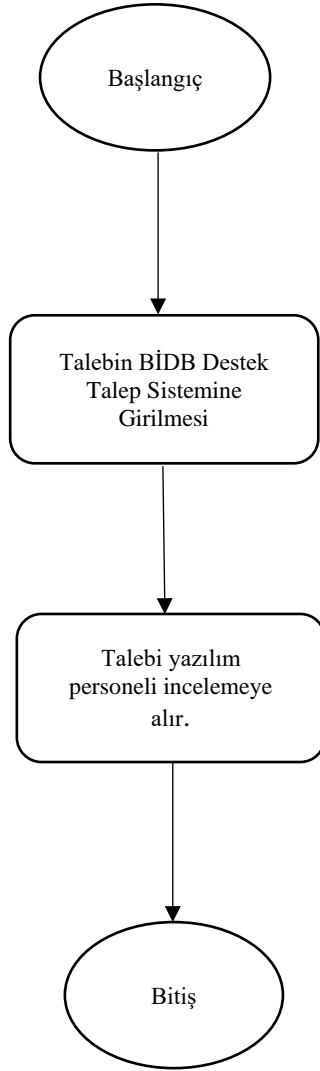


## Kurumsal E-Posta Hesabı Oluşturulması Talebi Alt Detay Süreci



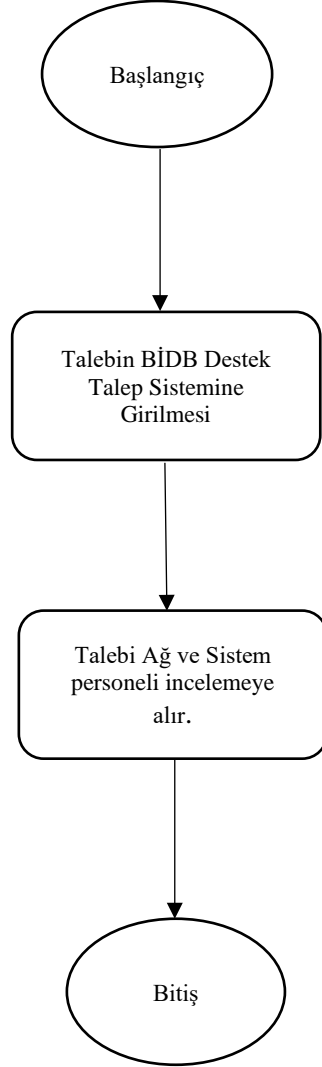
<b>Süreç Adı:</b>	<b>Lisans Talebi Alt Detay Süreci</b>
<b>Üst Süreci</b>	Bilişim Hizmetleri Alt Süreci
<b>Alt Süreç Sorumluları:</b>	Bilgi İşlem Daire Başkanı
<b>Alt Süreç Uygulayıcıları:</b>	Yazılım Hizmetleri Şube Müdürlüğü
<b>Alt Sürecin Kapsamı ve Amacı:</b>	Üniversitemizin ihtiyaçları ve birimlerin talepleri doğrultusunda lisanslı program / ürünlerin temini ve kurulumunun yapılması.
<b>Alt Süreç Girdileri:</b>	Yazılım personeli, lisanslar
<b>Alt Süreç Faaliyetleri:</b>	Lisans taleplerinin BİDB Talep Sistemi üzerinden alınması. BİDB Talep Sistemi üzerindeki lisans ile ilgili sürecin analizinin yapılması. Talebin karşılanması
<b>Alt Süreç Çıktıları:</b>	Temin edilen lisans.
<b>Alt Sürecin Performans Göstergeleri:</b>	Talep karşılama oranı. Talep birim kalite standartına göre zamanında mı karşılanmış.
<b>Alt Sürecin Müşterisi:</b>	Akademik ve İdari Birimler
<b>Alt Sürecin Tedarikçisi:</b>	Rektörlük, Tüm Birimler, Resmî Kurumlar, Özel Firmalar

## Lisans Talebi Alt Detay Süreci



<b>Süreç Adı:</b>	<b>Sanal Sunucu Kurulum/Bakım Talebi Alt Detay Süreci</b>
<b>Üst Süreci</b>	Bilişim Hizmetleri Alt Süreci
<b>Alt Süreç Sorumluları:</b>	Bilgi İşlem Daire Başkanı
<b>Alt Süreç Uygulayıcıları:</b>	Ağ ve Sistem Yönetimi Şube Müdürlüğü
<b>Alt Sürecin Kapsamı ve Amacı:</b>	Akademik ve idari birimlerin faaliyetleri sırasında kullanacakları sanal sunucuların kurulması, bakımı, kurulumunun test edilmesi ve gerekli durumlarda kullanımı konusunda destek hizmeti sağlamak suretiyle ilgili birim ve personelin talebinin karşılanması.
<b>Alt Süreç Girdileri:</b>	Talepler, Altyapı, Ağ ve Sistem ait Yazılım ve Donanım
<b>Alt Süreç Faaliyetleri:</b>	Akademik ve idari birimlerin taleplerinin BİDB Talep Sistemi üzerinden alınması. BİDB Talep Sistemi üzerindeki taleple ilgili incelemelerin yapılması. Talebin karşılanması.
<b>Alt Süreç Çıktıları:</b>	Kurulumu/bakımı yapılmış sanal sunucu.
<b>Alt Sürecin Performans Göstergeleri:</b>	Talep karşılama oranı. Talep birim kalite standartına göre zamanında mı karşılanmış.
<b>Alt Sürecin Müşterisi:</b>	Akademik ve İdari Birimler, Akademik ve İdari Personel, Üniversite ile İlişki İçerisinde Olan Resmi ve Özel Kurum/Kuruluşlar
<b>Alt Sürecin Tedarikçisi:</b>	Rektörlük, Tüm Birimler, Resmî Kurumlar, Özel Firmalar

## Sanal Sunucu Kurulum/Bakım Talebi Alt Detay Süreci

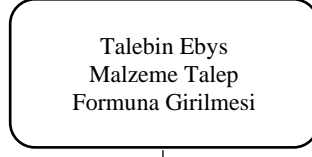


<b>Süreç Adı:</b>	<b>Sarf Malzeme Talebi Alt Detay Süreci</b>
<b>Üst Süreci</b>	Bilişim Hizmetleri Alt Süreci
<b>Alt Süreç Sorumluları:</b>	Bilgi İşlem Daire Başkanı
<b>Alt Süreç Uygulayıcıları:</b>	Teknik Hizmetler Şube Müdürlüğü
<b>Alt Sürecin Kapsamı Ve Amacı:</b>	Üniversitemiz personelinin ihtiyacı olan switch, ağ kablosu, kart okuyucu v.b personelin talebi doğrultusunda temin edilmesi ve kurulumunun yapılması.
<b>Alt Süreç Girdileri:</b>	Switch, Ağ Kablosu, Rfid Kart Okuyucu v.b
<b>Alt Süreç Faaliyetleri:</b>	Akademik ve İdari Birimlerin Taleplerinin Ebys Malzeme Talep Formu Üzerinden Alınması. Ebys Üzerindeki Taleple İlgili İncelemelerin Yapılması. Talebin Karşılanması.
<b>Alt Süreç Çıktıları:</b>	Malzeme Talep Formunun Karşılanması
<b>Alt Sürecin Performans Göstergeleri:</b>	Talep Karşılama Oranı. Talep Birim Kalite Standartına Göre Zamanında Karşılanması
<b>Alt Sürecin Müşterisi:</b>	Akademik ve İdari Birimler
<b>Alt Sürecin Tedarikçisi:</b>	Rektörlük, Teknik Hizmetler Şube Müdürlüğü, Özel Firmalar

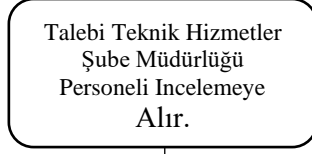
## Sarf Malzeme Talebi Alt Detay Süreci



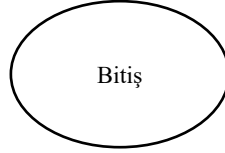
Başlangıç



Talebin Ebys  
Malzeme Talep  
Formuna Girilmesi



Talebi Teknik Hizmetler  
Şube Müdürlüğü  
Personeli İncelemeye  
Alır.



Bitiş

<b>Süreç Adı:</b>	<b>Teknik Destek Bakım/Onarım Talebi Alt Detay Süreci</b>
<b>Üst Süreci</b>	Bilişim Hizmetleri Alt Süreci
<b>Alt Süreç Sorumluları:</b>	Bilgi İşlem Daire Başkanı
<b>Alt Süreç Uygulayıcıları:</b>	Teknik Hizmetler Şube Müdürlüğü
<b>Alt Sürecin Kapsamı ve Amacı:</b>	Eğitim döneminde aksaklık oluşmaması için üniversitemizde bulunan akıllı tahta ve projeksiyonların bakım ve onarımı, kampüs külliyesine bağlı birimlere ait bilgisayar/yazıcı/tarayıcılardaki sorunlara yerinde ve uzaktan destek (teknik servise ait işler haricinde), öğrenci giriş turnike sistemleri, araç giriş çıkış bariyerleri, idari ve akademik personelin iş akışının sekteye uğramaması için internet arızalarının giderilmesi ve bağlantılarının sağlanması, bilgisayar çevre birimlerinin tanıtılması, üniversitemizde yapılan kongre ve konferans faaliyetlerine teknik destek verilmesi.
<b>Alt Süreç Girdileri:</b>	Talepler, Altyapı, Bilgisayar ve Yazıcılara ait Yazılım ve Donanım
<b>Alt Süreç Faaliyetleri:</b>	Akademik ve idari birimlerin taleplerinin BİDB Talep Sistemi üzerinden alınması. BİDB Talep Sistemi üzerindeki taleple ilgili incelemelerin yapılması. Talebin karşılanması.
<b>Alt Süreç Çıktıları:</b>	Bakım ve Onarımı Yapılmış Akıllı Tahtalar, Yazılım Yükleme Yapılmış Bilgisayar Çevre Birimleri, Teknik Destek Verilmiş İdari ve Akademik Personel, Kongre ve Konferanslar, Kamera Bakım Onarım, Turnike ve Bariyer, İp Telefonlar.
<b>Alt Sürecin Performans Göstergeleri:</b>	Talep karşılama oranı. Talep birim kalite standartına göre zamanında mı karşılanmış.
<b>Alt Sürecin Müşterisi:</b>	Akademik ve İdari Birimler, Akademik ve İdari Personel, Üniversite ile İlişki İçerisinde Olan Resmi Kurumlar.
<b>Alt Sürecin Tedarikçisi:</b>	Teknik Hizmetler Şube Müdürlüğü



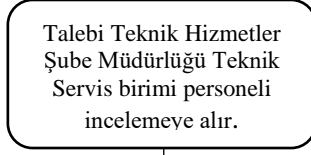
## Teknik Destek Bakım/Onarım Talebi Alt Detay Süreci



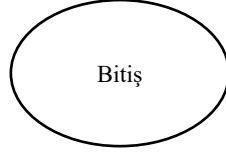
Başlangıç



Talebin BİDB Destek  
Talep Sistemine  
Girilmesi



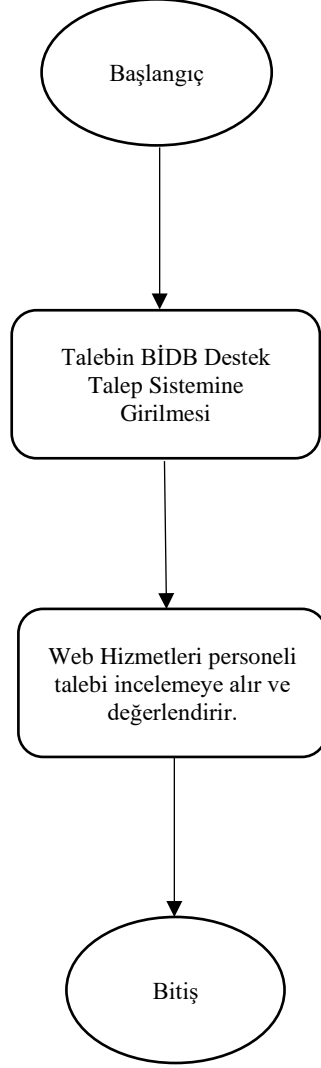
Talebi Teknik Hizmetler  
Şube Müdürlüğü Teknik  
Servis birimi personeli  
incelemeye alır.



Bitiş

<b>Süreç Adı:</b>	<b>Web Hizmetleri Alt Detay Süreci</b>
<b>Üst Süreci</b>	Bilişim Hizmetleri Alt Süreci
<b>Alt Süreç Sorumluları:</b>	Bilgi İşlem Daire Başkanı
<b>Alt Süreç Uygulayıcıları:</b>	Yazılım Hizmetleri Şube Müdürlüğü
<b>Alt Sürecin Kapsamı Amacı:</b>	Üniversitenin, ana web sitesi ve birimlere ait web sitelerinin oluşturulması, geliştirilmesi ve güncellenmesi, Web sitelerinin kullanımı için akademik ve idari birimlere yetki verilmesi
<b>Alt Süreç Girdileri:</b>	Yazılım personeli, yazılım geliştirme platformları, yazılım
<b>Alt Süreç Faaliyetleri:</b>	Web sayfası güncelleme taleplerinin BİDB Talep Sistemi üzerinden alınması. BİDB Talep Sistemi üzerindeki web sayfası taleple ilgili süreç analizinin yapılması. Talebin karşılanması.
<b>Alt Süreç Çıktıları:</b>	Oluşturulan Web sayfaları.
<b>Alt Sürecin Performans Göstergeleri:</b>	Karşılanan Talep Sayısı
<b>Alt Sürecin Müşterisi:</b>	Akademik ve İdari Birimler, Akademik ve İdari Personel, Üniversite ile İlişki İçerisinde Olan Resmi ve Özel Kurum/Kuruluşlar
<b>Alt Sürecin Tedarikçisi:</b>	Rektörlük, Yazılım Hizmetleri Şube Müdürlüğü, Tüm Birimler

## Web Hizmetleri Alt Detay Süreci



<b>Süreç Adı:</b>	<b>Yazılım Uygulama ve Geliştirme Alt Detay Süreci</b>
<b>Üst Süreci</b>	Bilişim Hizmetleri Alt Süreci
<b>Alt Süreç Sorumluları:</b>	Bilgi İşlem Daire Başkanı
<b>Alt Süreç Uygulayıcıları:</b>	Yazılım Hizmetleri Şube Müdürlüğü
<b>Alt Sürecin Kapsam ve Amacı:</b>	Üniversitenin ihtiyacı olan yazılım uygulamalarının belirlenmesi, ana web sitesi ve birimlere ait web sitelerinin oluşturulması, geliştirilmesi ve güncellenmesi, tanımlanan yazılımlar ile ilgili gerekli birimlere kullanım eğitimi verilmesi, çalışılan proje ve sistemler ( web siteleri, öğrenci/personel e-postaları, Maun kullanıcı yetkilendirmelerivb.) üzerinde gerekli gizlilik ve güvenliğin sağlanması
<b>Alt Süreç Girdileri:</b>	Yazılım personeli, yazılım geliştirme platformları, yazılım
<b>Alt Süreç Faaliyetleri:</b>	Yazılım taleplerinin BİDB Talep Sistemi üzerinden alınması. BİDB Talep Sistemi üzerindeki yazılım taleple ilgili süreç analizinin yapılması.Süreç analize uygun yazılımın kodlanması Yapılan yazılımın test edilmesi. Yapılan test başarılı ise yazılımın hizmete alınması. Talebin karşılanması.
<b>Alt Süreç Çıktıları:</b>	Geliştirilen her türlü yazılım, kullanıcı hesapları
<b>Alt Sürecin Performans Göstergeleri:</b>	Karşılanan talep sayısı Geliştirilen Yeni Yazılım Sayısı Personelin Memnuniyet Anketi Oranı
<b>Alt Sürecin Müşterisi:</b>	Akademik ve İdari Birimler, Akademik ve İdari Personel, Üniversite ile İlişki İçerisinde Olan Resmi ve Özel Kurum/Kuruluşlar
<b>Alt Sürecin Tedarikçisi:</b>	Rektörlük, Yazılım hizmetleri Şube Müdürlüğü, Tüm Birimler, Resmî Kurumlar, Özel Firmalar

## Yazılım Uygulama ve Geliştirme Alt Detay Süreci

