



# Ondokuz Mayıs Üniversitesi

## Bilişim Süreci

**SÜREÇ KOORDİNATÖRÜ:** ckurnaz@omu.edu.tr

**SÜREÇTEN SORUMLU BİRİMLER:** BİLGİ İŞLEM DAİRE BAŞKANLIĞI

**YETKİ VE SORUMLULUKLAR:** Görev tanımlarında belirlenmiştir.

**SÜRECİN AMACI:** Üniversitemiz Eğitim - Öğretim, Araştırma ve Geliştirme ile İdari Faaliyetlerinde, bilişim teknolojilerini kullanmak, düzenlemek ve yaygınlaştırılmasını sağlamak

GİRDİLER	KAYNAKLAR	ÇIKTILAR
<ul style="list-style-type: none"><li>Uzak Erişim Talep Formu</li><li>Sunucu Bakım Planı</li><li>Teknik Servis Talep Formu</li><li>Web Sorumlusu Bildirim Formu</li><li>E-Posta Açma Talep Formu</li><li>Birimler Arası Yazışmalar</li><li>Personel Başvurusu</li><li>Dış Kaynaklı Veriler</li><li>Ağ İzleme Aracı Verileri</li><li>İnternet Bağlantı Problemi Bildirimi</li><li>Sunucu İzleme Aracı Verileri</li><li>OMÜ İş Takvimi</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Ofis ortamı</li><li>Teknolojik Altyapı, donanım ve ofis yazılımları</li><li>İnsan Kaynağı</li><li>ÜBYS</li><li>KAYSİS</li><li>Sunucular</li><li>Ağ Alt Yapısı</li><li>Yazılımlar (sanallaştırma - güvenlik - izleme- trafik kayıtları (log)- yedekleme -test)</li><li>Güvenlik Duvarı Yazılımları</li><li>Lisanslı virüs önleme Yazılımları</li><li>Lisanslı Yazılımlar</li><li>E-posta Alt yapısı</li><li>Web Alan Adı</li><li>Web Sitesi</li><li>USOM</li><li>ULAKBİM</li><li>Trafik ve hareket izleme (Loglama)yazılımı</li><li>Sistem odası</li><li>IP Telefon</li><li>Bilişim Destek Masası</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Yedeklenen Veri</li><li>Yazılım Planı ve Envanteri</li><li>Kullanıcı Yetki Listesi</li><li>Teknik Destek Birimi Faaliyet Raporu</li><li>Verilen ağ hizmeti</li><li>Birimler arası yazışmalar</li><li>Engelli siteler ve alanlar listesi (blacklist)</li><li>Verilen Sunucu Hizmeti</li><li>Teknik Şartname</li><li>Network Kuralları</li><li>Hurdaya Ayırma Tutanağı</li><li>IP Telefon yapılandırma</li><li>Güncelleme işlemi</li><li>Kullanıcı eğitimi</li><li>Tanımlanan veya silinen e-posta adresi</li><li>Tanımlanan veya silinen alan adı</li><li>Kablolu Ağ erişimi</li><li>Kablosuz Ağ Erişimi</li><li>Web Sitesi</li><li>Lisanslı yazılımlar</li></ul>



### Faaliyetler

#### F4.4.1 Bilişim Donanımları İşlemleri

**Faaliyetin Amacı:** Üniversitemiz Eğitim - Öğretim ve İdari Faaliyetlerinde kullanılacak Bilişim Donanımları işlemlerine destek sağlamak.

**Faaliyetin Yürütüldüğü Birimler:**

Faaliyet Adımları	Görevli	Bilgi/Tarif Dokümanları	Kayıt Ortamı
<ul style="list-style-type: none"><li>Bilişim donanımlarına ait taleplerin alınması.</li><li>Bilişim donanımlarına gelen taleplere göre arıza / durum tespitinin yapılması.</li><li>Bilişim donanımlarına yapılan arıza / durum tespitine göre bakım / onarımın yapılması.</li></ul>	<p>BİDB Bilgi İşlem Daire Başkanı BİDB Bilişim Ağları Yönetim Birimi Personeli BİDB Bilişim Ağları Yönetim Birimi Sorumlusu BİDB Bilişim Cihazları Teknik Destek Birimi Personeli BİDB Bilişim Cihazları Teknik Destek Birimi Sorumlusu BİDB Bilişim Sistemleri Yönetim Birimi Personeli BİDB Bilişim Sistemleri Yönetim Birimi Sorumlusu</p>	<p>PP.4.1.PRS.0001 OMÜ TEKNİK ŞARTNAME HAZIRLAMA USUL VE ESASLARI</p>	<ul style="list-style-type: none"><li><a href="https://destek.omu.edu.tr">https://destek.omu.edu.tr</a></li><li>ÜBYS</li><li>ÜNİKYS</li><li>Fiziki Arşiv</li></ul>

**İzleme Kriterleri:**

KG698 Bilişim donanımlarına gelen arıza taleplerinin çözülme oranı

**Riskler:**

Bilişim Donanımlarının teknolojik ömürlerini tamamlayarak yeni nesil cihazlara hizmet verememesi.

**Fırsatlar:**

Teknolojik ömrünü tamamlayan bilişim donanımlarının yeni nesil cihazlarla yenilenecek teknolojinin takibinin sağlanması



# Ondokuz Mayıs Üniversitesi

## Bilişim Süreci

### F4.4.2 Bilişim Ağları Yönetimi

**Faaliyetin Amacı:** Üniversitemiz Eğitim - Öğretim ve İdari Faaliyetlerinde kullanılan İnternet bağlantısının sürekliliğini sağlamak.

**Faaliyetin Yürütüldüğü Birimler:**

Faaliyet Adımları	Görevli	Bilgi/Tarif Dokümanları	Kayıt Ortamı
<ul style="list-style-type: none"><li>Bilişim Ağlarına ait donanım ve yazılımlardan gelen olay logları, ayrıca son kullanıcılardan gelen taleplerin alınması.</li><li>Bilişim Ağlarına ait olay logları, ayrıca son kullanıcılardan gelen taleplere göre arıza / durum tespitinin yapılması.</li><li>Bilişim Ağlarına ait yapılan arıza / durum tespitine göre bakım / onarımın yapılması.</li></ul>	<p>BİDB Bilgi İşlem Daire Başkanı BİDB Bilişim Ağları Yönetim Birimi Personeli BİDB Bilişim Ağları Yönetim Birimi Sorumlusu</p>	<p>PP.4.4.PRS.0003 OMÜ BİLGİ İŞLEM DAİRE BAŞKANLIĞI ÇALIŞMA USUL VE ESASLARI</p>	<ul style="list-style-type: none"><li><a href="https://destek.omu.edu.tr">https://destek.omu.edu.tr</a></li><li>ÜBYS</li><li>ÜNİKYS</li><li>Fiziki Arşiv</li></ul>

**İzleme Kriterleri:**

KG699 İnternete erişim kesinti süresi

**Riskler:**

Kampüs ve binalarda yapılan imalat ve altyapı çalışmalarında Fiberoptik kablo hattının koparılması. Bilişim ağlarına ait donanımlarda meydana gelebilecek arızalar.

**Fırsatlar:**

Tüm kampüslerde bulunan Bilişim ağları altyapısının yenilenerek bağlantı hızlarının artırılması



# Ondokuz Mayıs Üniversitesi

## Bilişim Süreci

### F4.4.3 Bilgisayar Sunucu Hizmetleri ve Altyapı Güvenliği

**Faaliyetin Amacı:** Üniversitemiz Eğitim - Öğretim ve İdari Faaliyetlerinde kullanılan Sunucu Hizmetleri ve Altyapı Güvenliğini sağlamak.

**Faaliyetin Yürütüldüğü Birimler:**

Faaliyet Adımları	Görevli	Bilgi/Tarif Dokümanları	Kayıt Ortamı
<ul style="list-style-type: none"><li>Bilgisayar Sunucu Hizmetleri ve Altyapı Güvenliği Donanım ve yazılımlarının rutin kontrolleri, gelen olay logları ve son kullanıcılardan gelen taleplerin alınması.</li><li>Rutin kontrol, gelen olay logları ve son kullanıcılardan gelen taleplere göre arıza / durum tespitinin yapılması.</li><li>Bilgisayar Sunucu Hizmetleri ve Altyapı Güvenliğine ait yapılan arıza / durum tespitine göre bakım / onarımın yapılması.</li></ul>	<p>BİDB Bilgi İşlem Daire Başkanı BİDB Bilişim Sistemleri Yönetim Birimi Personeli BİDB Bilişim Sistemleri Yönetim Birimi Sorumlusu</p>	<p>PP.4.4.PRS.0003 OMÜ BİLGİ İŞLEM DAİRE BAŞKANLIĞI ÇALIŞMA USUL VE ESASLARI PP.4.4.PRS.0004 OMÜ BİLGİ GÜVENLİĞİ YEDEKLEME PROSEDÜRÜ</p>	<ul style="list-style-type: none"><li><a href="https://destek.omu.edu.tr">https://destek.omu.edu.tr</a></li><li>ÜBYS</li><li>ÜNİKYS</li><li>Fiziki Arşiv</li></ul>

**İzleme Kriterleri:**

KG700 Filtrelenemeyen spam e-posta sayısının filtrelenen spam e-posta sayısına oranı  
KG701 Hizmet sunucularının servis dışı kalma süresi

**Riskler:**

Siber saldırılar.  
E-posta şifrelerinin ele geçirilmesi.

**Fırsatlar:**

Sunucu hizmeti veren donanım ve yazılımlar sürekli güncel tutularak sunucu hizmetinin devamlılığının sağlanması



# Ondokuz Mayıs Üniversitesi

## Bilişim Süreci

### F4.4.4 Web ve E-posta Hizmetleri

**Faaliyetin Amacı:** Üniversitemiz Akademik / İdari Personeline ve Öğrencilerine E-Posta hizmeti ve tüm birimlere web servisi hizmetlerini sağlamak

**Faaliyetin Yürütüldüğü Birimler:**

Faaliyet Adımları	Görevli	Bilgi/Tarif Dokümanları	Kayıt Ortamı
<ul style="list-style-type: none"><li>Web ve E-posta hizmetleri için son kullanıcılardan gelen taleplerin alınması.</li><li>Web hizmetleri ile ilgili gelen taleplere göre durum tespiti yapılarak gelen talebin çözülmesi.</li><li>E-posta hizmetleri ile ilgili gelen taleplere göre durum tespiti yapılarak gelen talebin çözülmesi.</li></ul>	<p>BİDB Bilgi İşlem Daire Başkanı BİDB Bilişim Cihazları Teknik Destek Birimi Personeli BİDB Bilişim Cihazları Teknik Destek Birimi Sorumlusu BİDB Bilişim Sistemleri Yönetim Birimi Personeli BİDB Bilişim Sistemleri Yönetim Birimi Sorumlusu BİDB Web Birimi Personeli BİDB Web Birimi Sorumlusu ORT- Birim Web Sorumlusu</p>	<p>PP.4.4.PRS.0003 OMÜ BİLGİ İŞLEM DAİRE BAŞKANLIĞI ÇALIŞMA USUL VE ESASLARI</p>	<ul style="list-style-type: none"><li><a href="https://destek.omu.edu.tr">https://destek.omu.edu.tr</a></li><li>ÜBYS</li><li>ÜNİKYS</li><li>Fiziki Arşiv</li></ul>

**İzleme Kriterleri:**

KG702 Web ve e-posta hizmetleri gelen talebin cevaplanma süresi

**Riskler:**

Web sayfası yönetim şifrelerinin unutulması ya da başkalarının ele geçirilmesi.  
Web sayfalarından verilerin silinmesi.

**Fırsatlar:**

Tüm sistemlerin düzenli olarak yedeklenmesi ile veri kaybı ihtimalinin en aza indirilmesi



# Ondokuz Mayıs Üniversitesi

## Bilişim Süreci

### F4.4.5 Destek Masası Hizmetleri

**Faaliyetin Amacı:** Üniversitemiz Akademik / İdari Personeline ve Öğrencilerine Destek Masası Hizmeti sağlamak.

**Faaliyetin Yürütüldüğü Birimler:**

Faaliyet Adımları	Görevli	Bilgi/Tarif Dokümanları	Kayıt Ortamı
<ul style="list-style-type: none"><li>Bilişim cihazları ile ilgili son kullanıcılardan gelen taleplerin alınması.</li><li>Gelen taleplere göre durum tespiti yapılarak gelen talebin çözümlenmesi.</li></ul>	BİDB Bilgi İşlem Daire Başkanı BİDB Bilişim Cihazları Teknik Destek Birimi Personeli BİDB Bilişim Cihazları Teknik Destek Birimi Sorumlusu	PP.4.4.PRS.0003 OMÜ BİLGİ İŞLEM DAİRE BAŞKANLIĞI ÇALIŞMA USUL VE ESASLARI	<ul style="list-style-type: none"><li><a href="https://destek.omu.edu.tr">https://destek.omu.edu.tr</a></li><li>ÜBYS</li><li>ÜNİKYS</li><li>Fiziki Arşiv</li></ul>

**İzleme Kriterleri:**

KG703 Destek Masasından talep edilen hizmetin karşılanma süresi

**Riskler:**

Bilişim Cihazlarına virüs bulaşması.

**Fırsatlar:**

Bilişim Cihazlarında kullanılan tüm programların lisanslı olarak kurulması



# Ondokuz Mayıs Üniversitesi

## Bilişim Süreci

### F4.4.6 Yazılım Geliştirme

**Faaliyetin Amacı:** Üniversitemiz Akademik / İdari Personeli ve Öğrencilerinin yazılım ihtiyaçlarının karşılanmasını sağlamak.

**Faaliyetin Yürütüldüğü Birimler:** SİBER GÜVENLİK VE BİLİŞİM TEKNOLOJİLERİ UYGULAMA VE ARAŞTIRMA MERKEZİ, UZAKTAN EĞİTİM ARAŞTIRMA VE UYGULAMA MERKEZİ

Faaliyet Adımları	Görevli	Bilgi/Tarif Dokümanları	Kayıt Ortamı
<ul style="list-style-type: none"><li>Yazılım ihtiyaçları ile ilgili son kullanıcılardan gelen taleplerin alınması.</li><li>Gelen taleplere göre durum tespiti yapılarak gelen talebin çözülmesi.</li></ul>	BİDB Bilgi İşlem Daire Başkanı	PP.4.4.PRS.0003 OMÜ BİLGİ İŞLEM DAİRE BAŞKANLIĞI ÇALIŞMA USUL VE ESASLARI	<ul style="list-style-type: none"><li><a href="https://destek.omu.edu.tr">https://destek.omu.edu.tr</a></li><li>ÜBYS</li><li>ÜNİKYS</li><li>Fiziki Arşiv</li></ul>

**İzleme Kriterleri:**

KG704 Gerçekleşen yazılım projeleri sayısının talep edilen yazılım projeleri sayısına oranı

**Riskler:**

Geliştirilen yazılımların mevcut yazılımlar ile entegre çalışmaması.

**Fırsatlar:**

Yeni geliştirilen yazılımların ortak bir yazılım dili belirlenerek devamlılığının sağlanması



# Ondokuz Mayıs Üniversitesi

## Bilişim Süreci

### F4.4.7 UBYS Yönetim Faaliyeti

**Faaliyetin Amacı:** Ondokuz Mayıs Üniversitesindeki yazışma ve iletişim süreçlerini elektronik ortama aktarmak suretiyle kurumsal arşiv oluşturmak kurum içi ve dışı gerçek ve tüzel kişilerle yapılan yazışmalar ile diğer iş ve işlemlerde Elektronik Belge Yönetim Sistemi kullanmak, sistem hakkında gelen sorunlara çözüm üretmek ve kurumsal süreçleri hızlı bir şekilde yürütülmesini sağlamaktır

#### Faaliyetin Yürütüldüğü Birimler:

Faaliyet Adımları	Görevli	Bilgi/Tarif Dokümanları	Kayıt Ortamı
<ul style="list-style-type: none"><li>UBYS Kullanıcı Birim Ekleme İşlemi</li><li>UBYS Kullanıcı Desteği</li><li>UBYS Form Yönetimi</li><li>Elektronik İmza Temini</li></ul>	ORT-UBYS Kullanıcısı UBYS Yönetimi Ofisi Personeli	PP.5.1.PRS.0006 OMÜ ELEKTRONİK BELGE YÖNETİMİ SİSTEMİ KULLANMA USUL VE ESASLARI	<ul style="list-style-type: none"><li>UBYS</li><li>ÜNİKYS</li><li>Fiziki Arşiv</li></ul>

#### İzleme Kriterleri:

KG780 Sisteme eklenemeyen form sayısı

### F4.4.8 ISO 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Faaliyeti

**Faaliyetin Amacı:** Ondokuz Mayıs Üniversitesindeki bilgi varlıklarının gizliliğini, bütünlüğünü ve erişilebilirliğini korumak; TS EN ISO/IEC 27001 standardı ve T.C. Cumhurbaşkanlığı Bilgi ve Bilgi Güvenliği Rehberi ile uyumlu bir yönetim yapısı sürdürmektir.

#### Faaliyetin Yürütüldüğü Birimler:

Faaliyet Adımları	Görevli	Bilgi/Tarif Dokümanları	Kayıt Ortamı
<ul style="list-style-type: none"><li>Varlık Envanterinin Oluşturulması ve Sınıflandırılması</li><li>Risk Analizi ve Risk İşleme Planı</li><li>BGYS Kontrollerinin Uygulanması</li><li>Bilgi Güvenliği Farkındalık Faaliyetleri</li><li>İç Tetkik ve Yönetimin Gözden Geçirmesi</li><li>Olay İhlal Yönetimi ve Düzeltici Faaliyetler</li></ul>	BİDB Bilgi İşlem Daire Başkanı BİDB Bilişim Ağları Yönetim Birimi Personeli BİDB Bilişim Ağları Yönetim Birimi Sorumlusu BİDB Bilişim Cihazları Teknik Destek Birimi Personeli BİDB Bilişim Cihazları Teknik Destek Birimi Sorumlusu BİDB Bilişim Sistemleri Yönetim Birimi Personeli BİDB Bilişim Sistemleri Yönetim Birimi Sorumlusu ORT-UBYS Kullanıcısı UBYS Yönetimi Ofisi Personeli	POL0011-OMÜ BİLGİ GÜVENLİĞİ POLİTİKASI PP.4.4.TAL.0001 Varlıkların Kabul Edilebilir Kullanım Kuralları Talimatı PP.4.4.TAL.0002 BGYS Disiplin Talimatı PP.4.4.TAL.0003 BGYS Personel Gizlilik Talimatı ve Sözleşmesi PP.4.4.TAL.0004 BGYS Varlık Yönetimi Talimatı PP.4.4.TAL.0005 BGYS Bilgi Güvenliği Organizasyonu Talimatı PP.4.4.TAL.0006 BGYS Mobil Cihazlar Uzaktan Çalışma Talimatı PP.4.4.TAL.0007 BGYS Bilgi Güvenliği Risk Yönetimi Talimatı PP.4.4.TAL.0008 BGYS Tehdit İstihbaratı Yönetimi Talimatı PP.4.4.TAL.0009 BGYS İzleme Faaliyetleri Talimatı	<ul style="list-style-type: none"><li>UBYS</li><li>ÜNİKYS</li><li>Fiziki Arşiv</li><li>Merkezi Log Sistemi</li></ul>



# Ondokuz Mayıs Üniversitesi

## Bilişim Süreci

Faaliyetler Talimatı  
PP.4.4.TAL.0010 BGYS  
Fiziksel Güvenlik İzleme  
Talimatı  
PP.4.4.TAL.0011 BGYS Bulut  
Hizmet Kullanım Talimatı  
PP.4.4.TAL.0012 BGYS Bilgi  
Sistemleri Yedekleme Planı  
Talimatı  
PP.4.4.TAL.0013 BGYS  
Güvenli Yazılım Geliştirme ve  
Test Talimatı

### İzleme Kriterleri:

KG1421 Bilgi güvenliği farkındalık eğitimlerine katılım oranı  
KG1422 Kapatılan iç tetkik uygunsuzluklarının toplam uygunsuzluklara oranı  
KG1423 Kritik sistemlerin yıllık bazda toplam servis dışı kalma süresi (Erişilebilirlik)  
KG1424 Başarıyla sonuçlanan siber saldırı veya veri sızıntısı sayısı

### Fırsatlar:

Kurumsal İtibar: ISO 27001 belgesine sahip olmanın üniversitenin ulusal ve uluslararası araştırma projelerindeki güvenilirliğini artırması.  
Süreç Disiplini: Bilgi varlıklarının tam kontrol altına alınmasıyla birlikte donanım ve yazılım maliyetlerinin optimize edilmesi (lisans yönetimi vb.).  
Dijital Dayanıklılık: Olası bir siber saldırı veya afet durumunda "İş Sürekliliği Planları" sayesinde minimum veri kaybı ve kesintiyle hizmete devam edilebilmesi.