

 maltepe üniversitesi	BİLGİ İŞLEM HİZMETLERİ PROSESİ	Doküman No	PS-303
		İlk Yayın Tarihi	16.07.2018
		Revizyon Tarihi	18.11.2024
		Revizyon No	06
		Sayfa	1/5

Bağlı Olduğu Ana Proses	İdari ve Destek ve Yönetişim Ana Süreci		
Prosesin Sorumlusu	Bilgi İşlem Daire Başkanı		
Etkilediği Prosesler	Tüm Prosesler		
Etkilendiği Prosesler	Tüm Prosesler		
Prosesin Amacı	Üniversite içi birimlerin ihtiyaçları doğrultusunda merkezi bilişim sistemlerini servise sunmak için gerekli teknoloji araştırmalarını yapmak, bu teknolojileri yatırım ve hizmete dönüştürerek Üniversitedeki bilişim olanaklarını dünyanın önde gelen kurumlarındaki seviyeye taşımaktır.		
Prosesin Kapsamı	Maltepe Üniversitesi'nin tüm akademik ve idari birimlerine bilişim desteği sağlamak; yazılım, donanım, network, sistem güvenliği gibi bilişim hizmetleri faaliyetlerini kapsar.		
İç Bağlam	Ölçme / Değerlendirme Yöntemi	Ölçme / Değerlendirme Sıklığı	Ölçme / Değerlendirme Sorumlusu
Teknolojik altyapı yenileme toplantıları	Toplantı tutanaklarının değerlendirilmesi	Yılda bir kez	Bilgi İşlem Daire Başkanı
Yazılım proje toplantıları	Toplantı tutanaklarının değerlendirilmesi	Her toplantı sonrası	Bilgi İşlem Daire Başkanı
Birimlerden gelen talepler	Taleplerin değerlendirilmesi	Her talep sonrası	Bilgi İşlem Daire Başkanı
Dış Bağlam	Dış Bağlamı Ölçme/Değerlendirme Yöntemi	Dış Bağlamı Ölçme/Değerlendirme Sıklığı	Dış Bağlamı Ölçme/Değerlendirme Sorumlusu
ULAKNET	Şartnamede yapılan değişiklikler	Her değişiklik sonrası	Bilgi İşlem Daire Başkanı
Türk Telekom	Şartnamede yapılan değişiklikler	Her değişiklik sonrası	Bilgi İşlem Daire Başkanı
Microsoft	Lisans Güncelleme	Her güncelleme sonrası	Bilgi İşlem Daire Başkanı
Seneka (Elektronik Belge Yönetim Sistemi)	Şartnamede yapılan değişiklikler	Her değişiklik sonrası	Bilgi İşlem Daire Başkanı
Blackboard (Uzaktan Eğitim Bilgi Sistemi)	Şartnamede yapılan değişiklikler	Her değişiklik sonrası	Bilgi İşlem Daire Başkanı

Hazırlayan: Bilgi İşlem Daire Başkanlığı	Onaylayan: Kalite Yönetim Koordinatörlüğü
---	--

 maltepe üniversitesi	BİLGİ İŞLEM HİZMETLERİ PROSESİ	Doküman No	PS-303
		İlk Yayın Tarihi	16.07.2018
		Revizyon Tarihi	18.11.2024
		Revizyon No	06
		Sayfa	2/5

Kapitta (Sanal Sınıf Uygulaması Video Konferans Bilgi Sistemi)		Şartnamede yapılan değişiklikler	Her değişiklik sonrası	Bilgi İşlem Daire Başkanı
Meyer (Personel Takip Sistemi)		Şartnamede yapılan değişiklikler	Her değişiklik sonrası	Bilgi İşlem Daire Başkanı
Bimser (Kalite Süreçleri Bilgi Sistemi (QDMS))		Şartnamede yapılan değişiklikler	Her değişiklik sonrası	Bilgi İşlem Daire Başkanı
Kapitta (Tıp Fakültesi Öğrenci Bilgi Sistemi (KEYPS))		Şartnamede yapılan değişiklikler	Her değişiklik sonrası	Bilgi İşlem Daire Başkanı
Kion (Uluslararası Öğrenci Bilgi Sistemi (ERASMUS))		Şartnamede yapılan değişiklikler	Her değişiklik sonrası	Bilgi İşlem Daire Başkanı
SektörSoft (Teknoloji Transfer Ofisi Bilgi Sistemi (ARGE PORTAL))		Şartnamede yapılan değişiklikler	Her değişiklik sonrası	Bilgi İşlem Daire Başkanı
Yordam (Kütüphane Bilgi Sistemi (YORDAM))		Şartnamede yapılan değişiklikler	Her değişiklik sonrası	Bilgi İşlem Daire Başkanı
İdeal Kültür Yayıncılık (Kurumsal Akademik Arşivi Açık Erişim Bilgi Sistemi (DSpace))		Şartnamede yapılan değişiklikler	Her değişiklik sonrası	Bilgi İşlem Daire Başkanı
Arşivist&Dizayn(Dijital Arşiv Bilgi Sistemi)		Şartnamede yapılan değişiklikler	Her değişiklik sonrası	Bilgi İşlem Daire Başkanı
Posta Güvercini (SMS iletimi)		Şartnamede yapılan değişiklikler	Her değişiklik sonrası	Bilgi İşlem Daire Başkanı
MailGraf (Toplu Mail)		Şartnamede yapılan değişiklikler	Her değişiklik sonrası	Bilgi İşlem Daire Başkanı
Bilişim Bilgisayar Kontrol ve Güvenlik Sistemleri Elektronik Tic. Ltd. Şti. (HP Aktif Cihazlar)		Şartnamede yapılan değişiklikler	Her değişiklik sonrası	Bilgi İşlem Daire Başkanı
GOOGLE MAIL		Şartnamede yapılan değişiklikler	Her değişiklik sonrası	Bilgi İşlem Daire Başkanı
NVI (Kimlik Servisi)		Şartnamede yapılan değişiklikler	Her değişiklik sonrası	Bilgi İşlem Daire Başkanı
Bankalar (İş bankası, Akbank, Garanti, Ziraat, Vakıf)		Şartnamede yapılan değişiklikler	Her değişiklik sonrası	Bilgi İşlem Daire Başkanı
MailGraf		Şartnamede yapılan değişiklikler	Her değişiklik sonrası	Bilgi İşlem Daire Başkanı
No	Performans Göstergeleri	Birim	İzleme Periyodu	Performans Ölçme Metodu
1	Kullanılan teknolojik ürünlerin iyileştirilmesi	Adet	Yıllık	Analiz Raporları
2	Altyapı iyileştirilmesi ile hızın artırılması	Megabit	Yıllık	Sözleşmeler
PG4.5.3	Fiziksel Sunucu Sayısı	Adet	Yıllık	Gelen Şikâyetler Sayısı
PG4.5.3	Sanal Sunucu Sayısı	Adet	Yıllık	Gelen Şikâyetler Sayısı

Hazırlayan: Bilgi İşlem Daire Başkanlığı	Onaylayan: Kalite Yönetim Koordinatörlüğü
--	---

 maltepe üniversitesi	BİLGİ İŞLEM HİZMETLERİ PROSESİ	Doküman No	PS-303
		İlk Yayın Tarihi	16.07.2018
		Revizyon Tarihi	18.11.2024
		Revizyon No	06
		Sayfa	3/5

PG4.5.2	Kablosuz Erişim noktası Sayısı	Adet	Yıllık	Gelen Şikâyetler Sayısı
PG4.5.1	Tamamlanan Yazılım Projelerinin Sayısı	Adet	Yıllık	Gelen Şikâyetler Sayısı

Prosesin SWOT Analizi

Güçlü Yönler

- Üniversitenin ISO 9001 belgesini almış olması, kurumun genelinde Kalite Yönetim Sistemi gereklerinin yaygın ve amaca uygun kullanımı
- Genç, dinamik, araştırma ve öğrenmeye açık, takım ruhu ile çalışan birim olması
- Olağan ve olağandışı sorunlara karşı 7/24 müdahale edilerek çözüm üretilmesi
- Teknolojik olarak yenilikçi yaklaşım ve yönetim tarafından desteklenmesi
- ISO 27001:2013 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi belgesi için başvurunun yapılmış ve ilgili hazırlıkların devam ediyor olması

Zayıf Yönler

- Büyüyen alt yapı ve hizmet sonrası, personel sayısının yeterli olmama endişesi
- FKM Felaket Kurtarma Merkezinin yapım aşamasında olması

Fırsatlar

- Teknolojik ürünlerin her sene iyileştirilmesi
- Web sitesinin tek bir noktadan yönetilebilmesi
- Kimlik doğrulama (tek şifre kullanımı) ve e-mail bilgilerinin personel yazılımı ile entegre edilerek, personel kaydı yapıldığı an otomatik oluşturulması
- Her 3 ayda bir basılı yapılan SHY 66 Sertifika sınavlarının çevrimiçi olarak gerçekleştirilmesine sağlayan uygulama geliştirilmesi
- Yaz okulu Başvurularının çevrimiçi sistem üzerinden alınmış olması
- YÖK'ün e kayıt uygulamasının üniversitemizde aktif hale getirilmesi
- Öğrenci işlerinden aldıkları ıslak imzalı tüm belgelerin, öğrenci işleri otomasyonunda e-imzalı hale dönüştürülmüş olması
- Öğrencilerin e-devlet üzerinden transkript almalarının sağlanması
- Akademik personelin uzaktan çevrimiçi ders verebilmesi ve çalışması için laptop sağlanması
- Öğrenciler laboratuvar kullanamadıkları için ihtiyaç duydukları Office uygulamaları tarafımızdan sağlanmıştır.

Tehditler

- Sistemde meydana gelebilecek teknik arızalar
- Dış kaynaklı sorunlar (internet erişimi, hizmet kesintisi)

Hazırlayan: Bilgi İşlem Daire Başkanlığı	Onaylayan: Kalite Yönetim Koordinatörlüğü
---	--

 maltepe üniversitesi	BİLGİ İŞLEM HİZMETLERİ PROSESİ	Doküman No	PS-303
		İlk Yayın Tarihi	16.07.2018
		Revizyon Tarihi	18.11.2024
		Revizyon No	06
		Sayfa	4/5

• Birim personel eksikliği
Proses Girdileri • Donanım • Dâhili ve Harici Yazılımlar • İnternet Sağlayıcı
Proses Faaliyetleri • Tüm birimlerden gelen arıza ve istekler için çözüm üretilmesi • Tüm birimlerden gelen istekler için yazılımlar hazırlanıp uygulamaya konulması • Yeni gelen ürünlerin planlamaya göre dağılım ve kurulumunun yapılması • Harici yazılımların kurulumu ve yönetilmesi • Uzaktan eğitim sisteminin öğrenci, akademisyen ve İdari personelin kullanabilmesi için öğrenci işleri otomasyonu ile anlık olarak entegre edilmesi (Sanal sınıflar oluşturularak bu entegrasyon sağlanmıştır).
Proses Çıktıları • Paydaşların kullanımı için teknolojik ürün ve hizmetlerin kullanıma hazır hale gelmesi • Bilgi teknolojileri altyapısının kurulması, güncellenmesi ve bakımının yapılması • Sistem yazılımlarının ve donanımlarının düzenli olarak güncellenmesi ve bakımının yapılması • Veri güvenliğini sağlamak amacıyla güvenlik protokollerinin belirlenmesi ve uygulanması • Ağ altyapısının izlenmesi, performans iyileştirmelerinin yapılması ve ağ kesintilerinin önlenmesi • Üniversite içindeki yazılım ve donanım ihtiyaçlarının belirlenmesi ve temin edilmesi • Veri yedekleme, kurtarma ve felaket kurtarma planlarının hazırlanması • Kullanıcı destek hizmetlerinin sunulması ve sorunların hızlıca çözülmesi • Bilgi sistemlerinin verimliliğini artırmak için analizlerin yapılması ve raporlanması • Yeni teknolojilerin takip edilmesi ve üniversitenin ihtiyaçlarına uygun çözümlerin önerilmesi • Yazılım geliştirme ve entegrasyon süreçlerinin yönetilmesi
Kaynaklar • İnsan kaynağı • Altyapı • Donanım • Dâhili ve Harici Yazılımlar

 maltepe üniversitesi	BİLGİ İŞLEM HİZMETLERİ PROSESİ	Doküman No	PS-303
		İlk Yayın Tarihi	16.07.2018
		Revizyon Tarihi	18.11.2024
		Revizyon No	06
		Sayfa	5/5

Dokümanlar - PR-303 Bilgi İşlem Daire Başkanlığı Prosedürü - RA-303 Bilgi İşlem Daire Başkanlığı Prosesi Risk Analizi	Kayıt Ortamı MÜBİS • MEYER • EBYS • Dahili ve harici yazılımlar • Altyapı (network, sunucular)
--	---

Hazırlayan: Bilgi İşlem Daire Başkanlığı	Onaylayan: Kalite Yönetim Koordinatörlüğü
---	--