1. AMAÇ

Bu Prosedürün amacı; Süleyman Demirel Üniversitesi bünyesinde yürütülen bilgi işlem, bilişim teknolojileri, ağ ve internet, sunucu ve sistem, web, yazılım geliştirme, teknik destek ve siber olaylara müdahale hizmetlerinin planlı, güvenli, kesintisiz ve kontrollü şekilde yürütülmesine ilişkin esasları belirlemektir.

2. KAPSAM

Bu Prosedür; Süleyman Demirel Üniversitesi Daire Başkanlıkları, Genel Sekreterlik ve Araştırma ve Uygulama Hastanesi Bilgi İşlem Birimi dahilinde yürütülen bilgi işlem ve bilişim hizmetlerini kapsar.

Prosedür; bilgi işlem hizmetlerinin yürütülmesi sırasında bilgi güvenliği, kişisel verilerin korunması, iş sürekliliği, bilişim teknolojileri hizmet yönetimi ve kalite yönetimi kapsamında uygulanması gereken esasları da kapsar.

3. TANIMLAR

- ***BİDB:*** Bilgi İşlem Daire Başkanlığı
- ***EBYS:*** Elektronik Belge Yönetim Sistemi
- ***SOME:*** Siber Olaylara Müdahale Ekibi
- ***Bilgi İşlem Hizmeti:*** Bilgi teknolojileri altyapısı, sunucu ve sistemler, ağ ve internet, yazılım, web, teknik destek, kullanıcı destek ve ilgili bilişim hizmetlerini ifade eder.
- ***Siber Olay:*** Bilgi varlıklarının gizlilik, bütünlük veya erişilebilirliğini etkileyebilecek bilgi güvenliği olayını ifade eder.
- ***EYS:*** Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi (BGYS), Kişisel Veri Yönetim Sistemi (KVYS), İş Sürekliliği Yönetim Sistemi (İSYS), Bilişim Teknolojileri Hizmet Yönetim Sistemi (BTHYS) ve Kalite Yönetim Sisteminin (KYS) bütünleşik yapısını ifade eder.

4. SORUMLULUKLAR

Bu Prosedürün uygulanmasından ve bilgi işlem hizmetlerinin ilgili mevzuat, standartlar ve SDÜ EYS kapsamında yürütülmesinden Bilgi İşlem Daire Başkanlığı sorumludur.

Bilgi işlem hizmetlerinden yararlanan birimler;

- Hizmet taleplerini belirlenen kanallar üzerinden iletmek,
- Kendilerine tahsis edilen bilgi teknolojileri kaynaklarını amacı doğrultusunda ve güvenli şekilde kullanmak,
- Bilgi güvenliği ve kişisel verilerin korunmasına ilişkin kurallara uymak,
- Tespit edilen arıza, güvenlik olayı ve hizmet kesintilerini ilgili birimlere bildirmek,
- Kendilerine teslim edilen cihaz, sistem ve bilgi varlıklarının korunmasını sağlamak ile sorumludur.

Bilgi İşlem Daire Başkanlığı bünyesinde görev yapan personel, kendilerine verilen görevleri ilgili mevzuat, görev tanımları, prosedürler, talimatlar ve EYS kuralları doğrultusunda yerine getirir.

5. UYGULAMA

Bilgi işlem hizmetleri; bilgi teknolojileri altyapısının işletilmesi, hizmetlerin sürekliliğinin sağlanması, bilgi güvenliğinin korunması, kişisel verilerin güvenliğinin sağlanması ve kullanıcı ihtiyaçlarının karşılanması amacıyla yürütülür. Bilgi işlem hizmetleri kapsamında gerçekleştirilen faaliyetlerde ilgili EYS dokümanları, bilgi güvenliği ve kişisel verilerin korunması kuralları, iş sürekliliği gereklilikleri ve hizmet yönetimi esasları dikkate alınır.

5.1.Sunucu ve Sistem Hizmetleri

Üniversite bünyesinde kullanılan bilgi sistemlerinin çalışmasını sağlayan sunucu ve sistem hizmetleri Bilgi İşlem Daire Başkanlığı tarafından yürütülür.

Bu kapsamda;

- Sunucuların fiziksel ve yazılımsal kurulum, bakım, onarım ve yapılandırma işlemlerini gerçekleştirmek,
- Sunucuların ve kritik sistemlerin yedekleme işlemlerini ilgili yedekleme kuralları doğrultusunda yürütmek,
- Sunucuların performansını, kapasitesini ve kaynak kullanımını izlemek,
- Sistemlerin güvenli ve kesintisiz çalışmasını sağlamak,
- Sistemlerde meydana gelen arızaları ve hizmet kesintilerini tespit etmek ve müdahale etmek,
- DNS hizmetlerinin yönetim ve kontrolünü gerçekleştirmek,
- Güvenlik duvarı sistemlerinin yönetimini ve güvenlik kurallarının uygulanmasını sağlamak,
- E-posta hizmetlerinin işletilmesini ve güvenliğini sağlamak,
- E-posta hesaplarının ve gerekli e-posta gruplarının oluşturulmasını ve yönetilmesini sağlamak,
- E-posta sistemlerinde istenmeyen e-posta, zararlı yazılım ve benzeri tehditlere karşı gerekli kontrolleri uygulamak,
- Kullanıcı kimlik doğrulama ve erişim mekanizmalarının güvenli şekilde işletilmesini sağlamak,
- Proxy ve benzeri ağ servislerinin yönetimini gerçekleştirmek,
- İlgili mevzuat kapsamında gerekli iz kayıtlarının oluşturulması, saklanması, korunması ve yönetilmesini sağlamak,
- Veri merkezi ve sistem odalarında bulunan sistemlerin izleme, iklimlendirme, enerji, fiziksel güvenlik ve benzeri ihtiyaçlarının ilgili birimlerle koordineli olarak yürütülmesini sağlamak,
- Sistemlerde gerçekleştirilen değişikliklerin kontrollü şekilde uygulanmasını sağlamak,

- Kritik sistemlerin sürekliliğini destekleyecek teknik ve güvenlik kontrollerini uygulamak faaliyetleri yürütülür.

5.2.Ağ ve İnternet Hizmetleri

Üniversitenin ağ ve internet altyapısının kurulması, işletilmesi, izlenmesi, bakımının yapılması ve geliştirilmesi Bilgi İşlem Daire Başkanlığı tarafından yürütülür.
Bu kapsamda;

- Kampüs ağ altyapısının fiziksel ve mantıksal yapısını yönetmek,
- Ağ altyapısında kullanılacak aktif ve pasif cihazların teknik ihtiyaçlarını belirlemek,
- Yeni hizmetlerin kullanılabilmesi için gerekli ağ altyapısını planlamak ve geliştirmek,
- Ağ cihazlarının yapılandırma, bakım, izleme ve güncelleme işlemlerini gerçekleştirmek,
- Ağ cihazlarının yazılım ve donanım sürümlerini takip etmek ve gerekli güncellemeleri gerçekleştirmek,
- İnternet kullanım trafiğini ve ağ performansını izlemek,
- Ağ arızalarını tespit etmek, analiz etmek ve gidermek,
- Üniversite birimlerinin ağ ve internet bağlantı ihtiyaçlarını karşılamak,
- Kampüsler arasında yeterli kapasite ve süreklilikte ağ ve internet erişimi sağlamak,
- Gerekli durumlarda sanal ağların oluşturulmasını ve yönetilmesini sağlamak,
- IP adreslerinin planlanması ve yönetimini gerçekleştirmek,
- Ağ güvenliğine yönelik teknik kontrolleri uygulamak,
- Kampüs ağ topolojisinin güncel tutulmasını sağlamak,
- Ağ altyapısında meydana gelen değişiklikleri ilgili kayıt ve dokümantasyon kapsamında takip etmek,
- Ağ ve internet hizmetlerinin sürekliliğini destekleyecek tedbirleri almak,
- Kullanıcıların ve ilgili personelin bilgi güvenliği ve bilişim teknolojilerinin güvenli kullanımı konusunda farkındalığını desteklemek,
- Teknolojik gelişmeleri takip ederek mevcut ağ altyapısının geliştirilmesine yönelik çalışmalar yapmak faaliyetleri yürütülür.

5.3.Web Hizmetleri

Üniversitenin merkezi web hizmetleri Bilgi İşlem Daire Başkanlığı tarafından yürütülür.

Web hizmetleri kapsamında;

- Web uygulamalarının ve merkezi web altyapısının işletilmesini sağlamak,
- Yeni web sayfası ve uygulama taleplerini değerlendirmek,
- Kullanıcı ve süreç sahiplerinin ihtiyaçlarını belirlemek,
- Gerektiğinde analiz, tasarım ve teknik dokümantasyon hazırlamak,
- Web uygulamalarında gerekli kodlama, geliştirme ve güncelleme çalışmalarını gerçekleştirmek,
- Web uygulamalarında kullanılan veri tabanlarını yönetmek,

- Web hizmetlerinin güvenli, erişilebilir ve sürdürülebilir şekilde çalışmasını sağlamak,
- Mevzuat, kullanıcı ihtiyaçları ve hizmet gereksinimleri doğrultusunda güncellemeleri gerçekleştirmek,
- Web hizmetlerinde kullanılan yazılım ve teknik altyapının bakım ve geliştirme çalışmalarını yürütmek,
- Gerekli kullanıcı dokümanlarını hazırlamak ve ihtiyaç halinde kullanıcı eğitimi vermek,
- Ortak yürütülen projelerde gerekli teknik çalışmaları ve veri/paylaşım süreçlerini yürütmek,
- Web hizmetlerine ilişkin sorunları tespit etmek ve çözmek,
- Yapılan çalışmalar ve tespit edilen önemli sorunlar hakkında ilgili yöneticilere bilgi vermek,
- Web hizmetlerinin bilgi güvenliği ve kişisel verilerin korunmasına ilişkin gerekliliklere uygun şekilde yürütülmesini sağlamak faaliyetleri gerçekleştirilir.

Not: Birimlere ait web sayfalarının içeriklerinin güncel tutulmasından ilgili birimler sorumludur. Bilgi İşlem Daire Başkanlığı, teknik altyapı ve teknik işletim faaliyetlerinden sorumludur.

5.4.Yazılım Geliştirme Hizmetleri

Üniversitenin ihtiyaç duyduğu ve Bilgi İşlem Daire Başkanlığı tarafından geliştirilen veya yönetilen yazılımlara ilişkin faaliyetler ilgili yazılım geliştirme süreçleri kapsamında yürütülür.

Bu kapsamda;

- Yazılım ihtiyaçlarını belirlemek ve analiz etmek,
- Kullanıcı ve süreç sahiplerinden gelen yazılım taleplerini değerlendirmek,
- Yazılım gereksinimlerini belirlemek ve dokümante etmek,
- Yazılım ve sistem ihtiyaçlarını analiz etmek,
- Yazılım mimarisi, veri tabanı ve teknik tasarımları hazırlamak,
- Yazılım kodlama, geliştirme, bakım ve güncelleme çalışmalarını yürütmek,
- Yazılımların testlerini gerçekleştirmek,
- Yazılımlarda tespit edilen hataları gidermek,
- Yazılımların bilgi güvenliği ve kişisel verilerin korunmasına ilişkin gerekliliklere uygun geliştirilmesini sağlamak,
- Yazılım ve uygulamalar arasında gerekli veri aktarımı ve entegrasyon çalışmalarını yürütmek,
- Yazılım projelerinin planlanması ve takibini gerçekleştirmek,
- Projelerde karşılaşılan sorunları ilgili yöneticilere ve proje sorumlularına bildirmek,
- Yazılım ve uygulamaların sürekliliğini destekleyecek teknik tedbirleri almak,
- Yazılımların çalıştığı altyapı ve sunucu kaynaklarının ihtiyaçlarını belirlemek,
- Kullanıcı dokümanlarını ve gerektiğinde eğitim materyallerini hazırlamak,
- Kullanıcılara gerekli bilgilendirme ve eğitimleri sağlamak,

- Teknolojik gelişmeleri takip ederek mevcut yazılım altyapısının geliştirilmesine yönelik çalışmalar yapmak faaliyetleri yürütülür.

5.5.Teknik Servis Hizmetleri

Bilgi işlem cihazları, donanımlar, çevre birimleri, yazıcılar, ağ bağlantıları ve kullanıcıların bilişim hizmetlerinden yararlanmasına yönelik teknik destek faaliyetleri yürütülür.

Bu kapsamda;

- Kullanıcılardan gelen teknik destek ve bakım-onarım taleplerini almak ve kayıt altına almak,
- Bilgisayar, yazıcı, projektör ve benzeri bilişim cihazlarının teknik destek işlemlerini gerçekleştirmek,
- Donanım arızalarını tespit etmek,
- Gerekli durumlarda cihazların bakım ve onarım işlemlerini gerçekleştirmek,
- Garanti kapsamında bulunan cihazları yetkili servis süreçlerine yönlendirmek,
- Donanım ihtiyaçlarını teknik açıdan değerlendirmek,
- Teknik şartname hazırlanmasına teknik destek sağlamak,
- Cihazların teslim, zimmet ve iade işlemlerinde ilgili birimlerle koordineli çalışmak,
- Ağ, internet, yazıcı ve benzeri kullanıcı sorunlarına teknik destek sağlamak,
- Çözülemeyen veya dış hizmet gerektiren arızaları ilgili yetkili servis veya tedarikçiye yönlendirmek,
- Gerçekleştirilen bakım, onarım ve teknik destek faaliyetlerine ilişkin kayıtları tutmak,
- Teknik destek faaliyetlerinde bilgi güvenliği ve kişisel verilerin korunmasına ilişkin gerekli tedbirleri uygulamak faaliyetleri yürütülür.

5.6.SOME (Siber Olaylara Müdahale Ekibi) Hizmetleri

Bilgi İşlem Daire Başkanlığı bünyesinde yürütülen Siber Olaylara Müdahale Ekibi (SOME) faaliyetleri kapsamında Üniversitenin bilgi sistemlerine yönelik siber tehdit ve olayların tespit edilmesi, değerlendirilmesi, müdahale edilmesi ve ilgili kayıtların oluşturulması sağlanır.

SOME kapsamında;

- Bilgi sistemlerine yönelik güvenlik olaylarının izlenmesi ve değerlendirilmesi,
- Siber olayların tespit edilmesi ve gerekli durumlarda müdahale süreçlerinin yürütülmesi,
- Siber olayların öncesi, sırası ve sonrasında uygulanacak görev ve sorumlulukların belirlenmesine katkı sağlanması,
- Siber olay müdahale ve bildirim süreçlerine ilişkin dokümanların hazırlanması ve güncel tutulması,

- Güvenlik testleri ve kontrollerinin ilgili süreçler kapsamında gerçekleştirilmesi veya gerçekleştirilmesinin sağlanması,
- İz kayıtlarının bilgi güvenliği gereklilikleri doğrultusunda yönetilmesine katkı sağlanması,
- Tespit edilen güvenlik olaylarının ilgili birimlere bildirilmesi ve gerekli koordinasyonun sağlanması,
- Siber olaylara ilişkin kayıtların oluşturulması ve korunması,
- Siber güvenlik farkındalığının artırılmasına yönelik faaliyetlere katkı sağlanması faaliyetleri yürütülür.

Siber olayların yönetiminde Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi (BGYS) kapsamında oluşturulan politika, prosedür, talimat ve ilgili kayıtlar esas alınır.

5.7.Bilgi İşlem Hizmet Talepleri ve Kayıtların Yönetimi

Bilgi işlem hizmetlerine ilişkin talepler, arızalar, kullanıcı destek başvuruları ve benzeri hizmet ihtiyaçları belirlenen başvuru kanalları üzerinden alınır.

Taleplerin;

- Kayda alınması,
- Önceliklendirilmesi,
- İlgili personele/birime yönlendirilmesi,
- Çözümünün gerçekleştirilmesi,
- Gerektiğinde kullanıcıya bilgi verilmesi,
- Sonuçlandırılması,
- İlgili kayıtların muhafaza edilmesi sağlanır.

Hizmet taleplerinin yönetiminde hizmetin önem derecesi, etkilediği kullanıcı/hizmet sayısı, bilgi güvenliği riski ve hizmet sürekliliğine etkisi dikkate alınır.

5.8.Bilgi Güvenliği ve Kişisel Verilerin Korunması

Bilgi işlem hizmetleri yürütülürken;

- Bilgi varlıklarının gizlilik, bütünlük ve erişilebilirliğinin korunması,
- Yetkisiz erişimlerin önlenmesi,
- Kullanıcı yetkilerinin görev ve sorumluluklara uygun olarak belirlenmesi,
- Kişisel verilerin yetkisiz erişim, değişiklik, kayıp veya ifşaya karşı korunması,
- Bilgi sistemlerinde gerçekleştirilen işlemlere ilişkin gerekli iz kayıtlarının tutulması,
- Güvenlik açıklarının ve siber tehditlerin takip edilmesi,
- Bilgi güvenliği olaylarının ilgili süreçlere göre bildirilmesi ve yönetilmesi,
- Yedekleme ve iş sürekliliği gerekliliklerinin yerine getirilmesi,

- Bilgi işlem hizmetlerinde gerçekleştirilen değişikliklerin kontrollü şekilde uygulanması sağlanır.

Bu faaliyetler BGYS, KVYS, İSYS, BTHYS ve KYS kapsamında oluşturulan doküman ve kayıtlarla uyumlu şekilde yürütülür.

5.9.Hizmet Sürekliliği ve İzlenmesi

Bilgi işlem hizmetlerinin sürekliliğinin sağlanması amacıyla kritik sistemler ve hizmetler belirlenen yöntemler doğrultusunda izlenir. Hizmet kesintileri, önemli arızalar, bilgi güvenliği olayları ve benzeri durumlarda ilgili iş sürekliliği ve acil durum süreçleri uygulanır. Bilgi işlem hizmetlerinin performansı, hizmet talepleri, tekrar eden arızalar, güvenlik olayları ve gerekli diğer göstergeler ilgili süreçler kapsamında izlenir ve gerektiğinde iyileştirme faaliyetleri başlatılır.

6. İLGİLİ DOKÜMANLAR

- 5651 İnternet Ortamında Yapılan Yayınların Düzenlenmesi ve Bu Yayınlar Yoluyla İşlenen Suçlarla Mücadele Edilmesi Hakkındaki Kanun
- 5846 Sayılı Fikir ve Sanat Eserleri Kanunu
- Ulaknet Kullanım Politikası

7. REVİZYON TAKİP TABLOSU

REVİZYON NO	TARİH	AÇIKLAMA
00	03.08.2020	İlk yayın.
001	22.01.2024	Kontrol kısmı güncellenmiştir.
002	16.09.2026	SDÜ Entegre Yönetim Sistemi yapısına uygun olarak kapsam, tanımlar, sorumluluklar, bilgi işlem hizmetleri, teknik destek, SOME, hizmet talepleri, bilgi güvenliği, kişisel verilerin korunması, iş sürekliliği ve kayıt yönetimi açısından revize edilmiştir.