




ENTEĞRE YÖNETİM SİSTEMLERİ
EL KİTABI
2024

Bu El Kitabından hiçbir bölüm Yönetim Temsilcisi onayı dışında iptal edilemez, değiştirilemez ve çoğaltılamaz, yönetimin onayı olmadan 3. şahıslara verilemez. Bu El Kitabını kullanan birimler bu hususun sağlanmasından sorumludur.

 SÜLEYMAN DEMİREL ÜNİVERSİTESİ EYS El Kitabı	Doküman No	KEK-001
	İlk Yayın Tarihi	22.01.2020
	Revizyon Tarihi	19.10.2023
	Revizyon No	003
	Sayfa No	1 / 53

Revizyon İzleme Tablosu

Rev. No	Rev. Tarihi	Açıklama
00	22.01.2020	İlk Yayın
001	05/03/2021	İçerik Güncellemesi
002	1/11/2022	ISO 9001, ISO 27001, ISO 22301 ve ISO 20000-1 standartları eklenip birleştirilerek Entegre Yönetim Sistemleri El kitabı haline getirilmiştir.
003	19/10/2023	El Kitabının tamamında genel değişiklik
004	04.01.2024	9.4 Hizmet Raporlaması sürecine ilişkin bilgi eklendi.


Hazırlayan	Kontrol	Onay
Sürekli İşçi - Merve GÜNEŞ	Şube Müdürü – Zekai KÜNAR	Doktor Öğretim Üyesi - Veli ÇAPALI

**SÜLEYMAN DEMİREL ÜNİVERSİTESİ****EYS El Kitabı**

Doküman No	KEK-001
İlk Yayın Tarihi	22.01.2020
Revizyon Tarihi	19.10.2023
Revizyon No	003
Sayfa No	2 / 53

ISO 9001	ISO 27001	ISO 22301	ISO 20000-1	İÇİNDEKİLER	
1	1	1	1	KAPSAM	6
2	2	2	2	ATIF YAPILAN STANDARTLAR	6
3	3	3	3	TANIMLAR / KISALTMALAR	6
4	4	4	4	KURULUŞUN BAĞLAMI	10
4.1	4.1	4.1	4.1	Kuruluş ve Bağlamının Anlaşılması	10
4.2	4.2	4.2	4.2	İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerinin Anlaşılması	12
4.3	4.3	4.3	4.3	Entegre Yönetim sisteminin Kapsamının Belirlenmesi	14
4.4	4.4	4.4	4.4	Entegre Yönetim Sistemi ve Prosesleri	15
5	5	5	5	LİDERLİK	16
5.1	5.1	5.1	5.1	Liderlik ve Taahhüt	16
5.1.1				Genel	16
5.1.2				Müşteri Odaklılık	18
5.2	5.2	5.2	5.2	Politika	18
5.2.1		5.2.1	5.2.1	Politika Oluşturulması	18
5.2.2		5.2.2	5.2.2	Politikanın Duyurulması	19
5.3	5.3	5.3	5.3	Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar	19
6	6	6	6	PLANLAMA	19
6.1	6.1	6.1	6.1	Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri	19
6.2	6.2	6.2	6.2	Entegre Yönetimi Hedefleri ve Bunlara Erişmek İçin Planlama	20
6.3		6.3		Değişikliklerin Planlanması	20
			6.3	Hizmet Yönetim Sisteminin Planlanması	21
7	7	7	7	DESTEK	22
7.1	7.1	7.1	7.1	Kaynaklar	22
7.1.1				Genel	22

Hazırlayan	Kontrol	Onay
Sürekli İşçi - Merve GÜNEŞ	Şube Müdürü – Zekai KÜNAR	Doktor Öğretim Üyesi - Veli ÇAPALI

	SÜLEYMAN DEMİREL ÜNİVERSİTESİ EYS El Kitabı	Doküman No	KEK-001
		İlk Yayın Tarihi	22.01.2020
		Revizyon Tarihi	19.10.2023
		Revizyon No	003
		Sayfa No	3 / 53

7.1.2				Kişiler	22
7.1.3				Altyapı	22
7.1.4				Proseslerin İşletimi İçin Ortam	23
7.1.5				İzleme ve Ölçme Kaynakları	23
7.1.6				Kurumsal Bilgi	23
7.2	7.2	7.2	7.2	Yetkinlik /Yeterlilik	24
7.3	7.3	7.3	7.3	Farkındalık	24
7.4	7.4	7.4	7.4	İletişim	25
7.5	7.5	7.5	7.5	Dokümante Edilmiş Bilgi	25
7.5.1	-	7.5.1	7.5.1	Genel	25
7.5.2	-	7.5.2	7.5.2	Dokümante Edilmiş Bilgi Oluşturma ve Güncelleme	26
7.5.3	-	7.5.3	7.5.3	Dokümante Edilmiş Bilgilerin Kontrolü	26
	-		7.5.4	Hizmet Yönetim sistemine İlişkin Dokümante Edilmiş Bilgi	27
	-		7.6	Bilgi Birikimi	27
8	8	8	8	İŞLETİM / OPERASYON	28
8.1	8.1	8.1	8.1	İşletimsel / Operasyonel Planlama ve Kontrol	28
8.2				Ürün ve Hizmetler İçin Şartlar	28
8.2.1				Müşteri ile İletişim	28
8.2.2				Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Tayin Edilmesi	29
8.2.3				Ürün ve Hizmetler için Şartların Gözden Geçirilmesi	29
8.2.4				Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Değişmesi	29
8.3				Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi	29
8.3.1				Genel	29
8.4				Dışarıdan Tedarik Edilen Proses, Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü	30
8.4.1				Genel	30
8.4.2				Kontrolün Tipi ve Boyutu	30
8.4.3				Dış Tedarikçi İçin Bilgi	31
8.5				Üretim ve Hizmetin Sunumu	31
8.5.1				Üretim ve Hizmetinin Sunumunun Kontrolü	31
8.5.2				Tanımlama ve İzlenebilirlik	31
8.5.3				Müşteri Veya Dış Tedarikçiye Ait Mülkiyet	32

Hazırlayan	Kontrol	Onay
Sürekli İşçi - Merve GÜNEŞ	Şube Müdürü – Zekai KÜNAR	Doktor Öğretim Üyesi - Veli ÇAPALI

**SÜLEYMAN DEMİREL ÜNİVERSİTESİ****EYS El Kitabı**

Doküman No	KEK-001
İlk Yayın Tarihi	22.01.2020
Revizyon Tarihi	19.10.2023
Revizyon No	003
Sayfa No	4 / 53

8.5.4			Muhafaza	33
8.5.5			Teslimat Sonrası Faaliyetler	33
8.5.6			Değişikliklerin Kontrolü	33
8.6			Ürünlerin ve Hizmetlerin Piyasaya Sunumu	33
8.7			Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü	33
	8.2		İş Etki analizi ve risk Değerlendirme	34
		8.2.1	Genel	34
		8.2.2	İş Etki Analizi	35
	8.2	8.2.3	Risk Değerlendirme	36
	8.3		Bilgi Güvenliği Risk İşleme	37
		8.3	İş Süreklilik Stratejileri ve Çözümleri	37
		8.3.2		37
		8.3.3	Belirleme ve Seçme	37
		8.3.4	Kaynak Gereksinimlerinin Belirlenmesi	38
		8.4	İş Sürekliliği Planları ve Prosedürleri	38
		8.4.2	Cevabın Yapısı	38
		8.4.3	Uyarı ve İletişim	39
		8.4.4	İş Sürekliliği Planı	39
		8.4.5	Eski Haline Geri Dönme	40
		8.5	Alıştırma (Exercise) Programı	40
		8.6	İş Sürekliliği Dokümantasyonunun ve Yeteneklerinin Değerlendirilmesi	40
		8.2	Hizmet Portföyü	41
		8.2.1	Hizmet Sunumu	41
		8.2.2	Hizmetlerin Planlanması	43
		8.2.3	Hizmet Yaşam Döngüsüne Dahil Olan Tarafların Kontrolü	43
		8.2.4	Hizmet Katalog Yönetimi	44
		8.2.5	Varlık Yönetimi	44
		8.3	İlişki ve Anlaşma	44
		8.3.1	Genel	44
		8.3.2	İş İlişkisi Yönetimi	44
		8.3.3	Hizmet Seviyesi Yönetimi	45
		8.3.4	Tedarikçi Yönetimi	45


Hazırlayan	Kontrol	Onay
Sürekli İşçi - Merve GÜNEŞ	Şube Müdürü – Zekai KÜNAR	Doktor Öğretim Üyesi - Veli ÇAPALI

**SÜLEYMAN DEMİREL ÜNİVERSİTESİ****EYS El Kitabı**

Doküman No	KEK-001
İlk Yayın Tarihi	22.01.2020
Revizyon Tarihi	19.10.2023
Revizyon No	003
Sayfa No	5 / 53

			8.4	Arz ve Talep	45
			8.4.2	Talep Yönetimi	45
			8.4.3	Kapasite Yönetimi	45
			8.5	Hizmet Tasarımı, Geliştirilmesi ve Geçışı	45
			8.5.1	Değişiklik Yönetimi	45
			8.5.2	Hizmet Tasarımı ve Geçiş	46
			8.5.2.1	Yeni veya Değişen Hizmetlerin Planlanması	46
			8.5.2.2	Tasarım	46
			8.5.2.3	Geliştirme ve Geçiş	47
			8.5.3	Sürüm ve Uygulamaya alma Yöntemi	47
			8.6	Çözüm ve Talep Karşılama	47
			8.6.1	Olay Yönetimi	47
			8.6.2	Hizmet Talebi Yönetimi	48
			8.6.3	Sorun Yönetimi	48
			8.7	Hizmet Güvencesi	48
			8.7.1	Hizmet Kullanılabilirliği Yönetimi	48
			8.7.2	Hizmet Sürekliliği Yönetimi	48
			8.7.3	Bilgi Güvenliği Yönetimi	48
9	9	9	9	PERFORMANS DEĞERLENDİRME	48
9.1	9.1	9.1	9.1	İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme	48
9.1.1				Genel	48
9.1.2				Müşteri Memnuniyeti	49
9.1.3				Analiz ve Değerlendirme	49
9.2	9.2	9.2	9.2	İç Tetkik	50
9.3	9.3	9.3	9.3	Yönetim Gözden Geçirmesi	50
			9.4	<u>Hizmet Raporlaması</u>	
10	10	10	10	İYİLEŞTİRME	52
10.2	10.1	10.1	10.1	Uyumsuzluk ve Düzeltici Faaliyet	52
10.3	10.2	10.2	10.2	Sürekli İyileştirme	53

Hazırlayan	Kontrol	Onay
Sürekli İşçi - Merve GÜNEŞ	Şube Müdürü – Zekai KÜNAR	Doktor Öğretim Üyesi - Veli ÇAPALI

	SÜLEYMAN DEMİREL ÜNİVERSİTESİ EYS El Kitabı	Doküman No	KEK-001
		İlk Yayın Tarihi	22.01.2020
		Revizyon Tarihi	19.10.2023
		Revizyon No	003
		Sayfa No	6 / 53

KAPSAM

Amaç

Entegre Yönetim Sistemleri El Kitabı'nın amacı Süleyman Demirel Üniversitesi Daire Başkanlıkları olarak, ISO 27001 BGYS, ISO 9001 KYS, ISO 20000-1 HYS, ISO 22301 İSYS standartları paralelinde standart gereklilikleri açısından uygulamada kullanılan dokümanları tanımlamak, ilgili politika, prosedür ve kayıtlara referans vererek yönetim sisteminin bütünü oluşturulan bu parçaların yönetim sistemindeki yerlerini ifade etmektir.

Kapsam

Süleyman Demirel Üniversitesi Daire Başkanlıkları için kurulan ve işletilen Entegre Yönetim Sistemi, insan, altyapı, yazılım, donanım, kullanıcı bilgileri, üçüncü şahıslara ait bilgiler ve finansal kaynaklar olarak sınıflandırdığımız varlıkların tamamını kapsar.

Entegre Yönetim Sistemleri El Kitabı, hizmetin sağlanması için genel politika ve prosedürleri tanımlamaktadır. Kuruluş yapısına, hizmetlerine, paydaş isteklerine, uluslararası standartlara ve yasal şartlara uygun olarak kurulmuştur.

Entegre Yönetim Sistemi, Kapsam ve sınırlarını, kapsam ve bağlamın anlaşılmasını dokümanında belirlemiştir.

İlgili Dokümanlar:

Kapsam ve Bağlamın Anlaşılması

Sorumluluklar

El Kitabının hazırlanmasından ve ilgili yerlerde kullanılabilir olmasından Yönetim Temsilcisi, onaylanmasından Üst Yönetim sorumludur.

ATIF YAPILAN STANDARTLAR

Süleyman Demirel Üniversitesi Daire Başkanlıkları için;

- Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi oluşturulmasında TS EN ISO/IEC 27001:2017
- Kalite Yönetim Sistemi oluşturulmasında TS EN ISO 9001:2015
- İş Sürekliliği Yönetim Sistemi oluşturulmasında TS EN ISO 22301:2019
- Hizmet Yönetim Sistemi oluşturulmasında TS EN ISO 20000-1 2019
- TS-EN-ISO 190011 Yönetim Sistemleri Tetkik Kılavuzu
- TS-ISO 31000 Risk Yönetim Sistemi referansları standart alınarak hazırlanmıştır.

TANIMLAR / KISALTMALAR

- **BGYS** : Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi
- **KYS**: Kalite Yönetim Sistemi

Hazırlayan	Kontrol	Onay
Sürekli İşçi - Merve GÜNEŞ	Şube Müdürü – Zekai KÜNAR	Doktor Öğretim Üyesi - Veli ÇAPALI

	SÜLEYMAN DEMİREL ÜNİVERSİTESİ EYS El Kitabı	Doküman No	KEK-001
		İlk Yayın Tarihi	22.01.2020
		Revizyon Tarihi	19.10.2023
		Revizyon No	003
		Sayfa No	7 / 53

- **HYS:** Hizmet Yönetim Sistemi
- **İSYS:** İş Sürekliliği Yönetim Sistemi
- **BT :** Bilgi Teknolojileri
- **PUKO :** Planla - Uygula - Kontrol Et - Önlem Al
- **Politika:** Kuruluşun üst yönetimi tarafından resmi şekilde belirlenen kuruluş amaç ve yönetimi
- **Prosedür:** Bir faaliyet ya da bir prosesi icra etmek için belirlenen yol
- **Proses:** Girdileri çıktılara dönüştüren birbiri ile ilişkili veya etkileşim içinde olan faaliyetler dizisi.
- **Ürünler ve Hizmetler:** Kuruluş tarafından müşterilerine, alıcılarına ya da kar ortaklarına sağlanan fayda sağlayıcı çıktılar. Örn; yazılım ve danışmanlık hizmetleri, araba sigortası, yasal uygunluk ve kamusal yardım.
- **Öncelikli Faaliyetler:** Bir kesinti sonrası söz konusu kesintinin etkilerini hafifletmek amacı ile öncelik tanınması gereken faaliyetler.
- **Risk:** Hedefler üzerinde meydana gelen belirsizlik etkisi
- **Risk iştahı:** bir kuruluşun takip etmek veya devam ettirmek istediği tür ve orandaki risk
- **Risk değerlendirmesi:** tüm risk tanımlaması, risk analizi ve risk değerlendirme prosesini ifade etmektedir.
- **Risk yönetimi:** kuruluşu risk ile ilgili olarak yönetmek ve kontrol etme ile ilgili koordineli faaliyetler
- **İş Sürekliliği:** Kuruluşun kesintiye yol açan olayları takiben ürün veya hizmetleri önceden tanımlanmış kabul edilebilir seviyelerde sürdürmeye devam etme kapasitesidir.
- **İş Süreklilik Yönetimi:** Kuruluşun karşılaşılabileceği potansiyel riskleri tanımlayan ve bu risklerin iş faaliyetlerine etkilerini tanımlayan ve fark edildiği zaman kendi paydaşlarının çıkarını, itibarını, markasını ve değer yaratan faaliyetlerini koruma altına alan etkili bir müdahale kapasitesi ile birlikte kuruluşun dayanıklılığını inşa etmek için bir çerçeve oluşturan veya gerekli kılan bütüncül yönetim prosesidir.
- **İş Süreklilik Yönetim Sistemi (İSYS):** İş sürekliliğini oluşturan, uygulayan, işleten, izleyen, gözden geçiren, devam ettiren ve geliştiren tüm yönetim sisteminin parçası.
- **İş Süreklilik Planı:** Operasyonların kesintiye uğramasına neden olan olayları takiben kuruluşlara daha önceden tanımlanmış bir operasyon seviyesinde müdahale etme, düzeltme, yeniden başlatma ve restore etme konularında kılavuzluk yapan dokümanite prosedürler.
- **İş Süreklilik Programı:** Üst yönetim tarafından desteklenen ve iş süreklilik yönetimini uygulamak ve devam ettirmek için uygun biçimde kaynak tahsis edilen sürekli yönetim ve idare prosesi.
- **İş Etki Analizi:** İş kesintisinin neden olduğu faaliyetleri ve bunların etkilerini analiz etme prosesi.
- **Hizmet/Servis:** Müşterinin ulaşmak istediği sonuçlara kolayca erişmesini sağlayarak müşteriye değer sağlama araçları

Hazırlayan	Kontrol	Onay
Sürekli İşçi - Merve GÜNEŞ	Şube Müdürü – Zekai KÜNAR	Doktor Öğretim Üyesi - Veli ÇAPALI



SÜLEYMAN DEMİREL ÜNİVERSİTESİ

EYS El Kitabı

Doküman No	KEK-001
İlk Yayın Tarihi	22.01.2020
Revizyon Tarihi	19.10.2023
Revizyon No	003
Sayfa No	8 / 53

- **Kuruluş:** Hedeflere ulaşmak amacıyla kendi sorumlulukları yetkileri ve ilişkilerinin olduğu işlemlere sahip kişi veya kişilerden oluşan grup
- **Hizmet Sağlayıcı:** Hizmeti veya hizmetleri yöneten ve müşterilere sunan kuruluş
- **Hizmet Kataloğu:** Bir kuruluşun müşterilerine sunduğu hizmetleri anlatan dokümente edilmiş bilgiler
- **Hizmet Seviyesi Anlaşması (SLA):** Kuruluşla müşteri arasında yapılan hizmetleri ve üzerinde anlaşılan hizmet performanslarını tanımlayan dokümente edilmiş anlaşma
- **Asset/ Varlık:** HYS'nin işletilebilmesi için potansiyel ya da gerçek bir değeri olan herhangi bir varlık
- **Olay:** Bir servisteki beklenmeyen kesinti ya da müşteriyi henüz etkilemese de servis kalitesindeki beklenmeyen azalma
- **Bilinen Hata:** Servis üzerindeki etkisi ve çözüm yolu daha önceden yaşanmış ve bilinen problemler
- **Yapılandırma ögesi CI:** bir hizmetin 3 2 15 veya hizmetlerin verilmesi amacıyla kontrol edilmesine ihtiyaç duyulan öge
- **Sürüm:** Bir ya da daha fazla değişikliğin bir sonucu olarak canlı ortama yerleştirilen bir veya daha fazla sayıda yeni veya değişmiş yapılandırma ögesinin bir araya gelmesi
- **Faaliyet:** Bir veya daha fazla ürün ya da hizmet üreten bir kuruluş tarafından (veya onun adına) üstlenilen proses veya prosesler takımı
- **Denetim:** Denetim delillerini elde etmek için ve denetim kriterlerinin ne oranda yerine getirildiğini objektif bir biçimde belirlemek için gerekli olan sistematik, bağımsız ve dokümente proses.
- **İç denetim:** Kuruluşun yönetiminin gözden geçirilmesi ya da diğer dahili amaçlar için ya da organizasyonun kendi uygunluk beyanına temel oluşturabilecek, organizasyonun kendisinin ya da adına bir tarafca düzenlenen tetkik
- **Yürütme:** anahtar ürün ya da servislerinin sürekliliği için iş süreklilik planlarının uygulamaya koyulmasının gerekliliğinin beyan edildiği eylem.
- **Yönetim sistemi:** Bir kuruluşun politika ve hedeflerini ve bu hedeflere ulaşmak için gerekli süreçleri belirlemek için söz konusu kuruluşun birbiri ile ilişkili veya birbiri ile etkileşimde olan unsurları dizisi
- **İlgili taraf paydaş:** Bir karar veya faaliyeti etkileyen veya bu karar veya faaliyetten etkilenen ya da etkilendiğini düşünen kişi ya da kuruluş
- **Yeterlik:** Hedeflenen sonuçlara ulaşmak için bilgi ve yeteneği kullanma kapasitesi.
- **Uygunluk:** Bir şartın sağlanması.
- **Sürekli İyileştirme:** Performansı arttırmak için tekrar eden faaliyet
- **Düzeltilme:** Belirlenen bir uygunsuzluğu ortadan kaldırmak için yapılan eylem
- **Düzeltilici Faaliyet:** Bir uygunsuzluğun nedenini ortadan kaldırmak ve tekrarlanmasını önlemek için yapılan faaliyet.
- **Doküman:** Bilgi ve onu destekleyen ortam
- **Dokümantasyon:** Kuruluş tarafından kontrol edilmesi ve saklanması gereken bilgiler ve


Hazırlayan	Kontrol	Onay
Sürekli İşçi - Merve GÜNEŞ	Şube Müdürü – Zekai KÜNAR	Doktor Öğretim Üyesi - Veli ÇAPALI

	SÜLEYMAN DEMİREL ÜNİVERSİTESİ EYS El Kitabı	Doküman No	KEK-001
		İlk Yayın Tarihi	22.01.2020
		Revizyon Tarihi	19.10.2023
		Revizyon No	003
		Sayfa No	9 / 53

bunların yer aldığı araçlardır.

- **Kayıt:** Elde edilen sonuçların beyanı veya yapılan faaliyetlerin kanıtları
- **Etkinlik:** Planlanan faaliyetlerin ne kadarının yapıldığı ve planlanan sonuçların ne kadarının elde edildiğidir.
- **Olay:** Belirli bir dizi koşulların ortaya çıkması veya değişmesi
- **Tatbikat:** Kuruluş içindeki bir performansa yönelik olarak eğitim, değerlendirme, uygulama ve geliştirme prosesleri
- **Kaza:** Olma ihtimali bulunan, kesinti, kayıp, acil durum veya krize neden olabilen durum
- **Altyapı:** Bir kuruluşun işletimi için ihtiyaç duyulan tesis, ekipman ve hizmet sistemi
- **Kabul Edilebilir Maksimum Çıktı (MAO) - KESK:** Bir ürün ya da hizmeti sunmama ya da bir faaliyeti yerine getirmeme neticesinde meydana çıkan ve olumsuz etkilerinin kabul edilebilmesi için gerek duyulan zaman.
NOT: Aksaklığın tolere edilebilir maksimum süresi
- **Kabul Edilebilir Maksimum Kesinti Periyodu (MTPD) – MKESK :** Bir ürün ya da hizmeti sunmama ya da bir faaliyeti yerine getirmeme neticesinde meydana çıkan ve olumsuz etkilerinin kabul edilemez sayılması için gerek duyulan zaman
NOT: Kabul edilebilir maksimum kayıp.
- **Ölçüm:** Bir değeri belirleme prosesi.
- **Minimum İş Süreklilik Hedefi (MBCO) :** Bir kesinti sırasında kendi iş hedeflerine ulaşmak için kuruluş tarafından kabul edilebilir minimum hizmet seviyesi
- **Kurtarma Noktası Hedefi (RPO):** Bir faaliyette kullanılan bilginin faaliyetin yeniden başlatılmasını sağlamak için restore edildiği nokta. NOT: Ayrıca ‘maksimum veri kaybı’ olarak da adlandırılmaktadır.
- **Kurtarma süresi hedefi (RTO):**
—ürün ya da hizmetin yeniden başlatılması gereken veya
—faaliyetin yeniden başlatılması gereken veya
—kaynakların kurtarılması gereken bir olayı izleyen süre.
- **Şart:** Beyan edilen, genel olarak kast edilen ya da zorunlu olan ihtiyaç veya beklenti
- **Kaynaklar:** Kuruluşun işletim yapmak ve hedeflerini elde etmek üzere kullanmak için hazır bulundurması gereken tüm varlıklar, insan kaynağı, kapasite, bilgi, teknoloji (fabrika ve ekipman dahil), tesis, tedarik ve bilgiler (elektronik ortamda olsun ya da olmasın).
- **İzleme:** Bir sistem, proses veya bir faaliyetin durumunu belirleme
- **Test etme:** Ölçme prosedürü; bir şeyin varlığını, niteliğini veya doğruluğunu belirleme aracı
- **Karşılıklı Yardım Anlaşması:** Birbirine destek olmak amacı ile iki veya daha fazla kuruluş arasında daha önceden yapılmış olan anlaşma.
- **Uygunsuzluk:** Bir koşulun yerine getirilmemesi.
- **Hedef:** Elde edilmesi gereken sonuç
- **Kuruluş:** Kendi hedeflerini gerçekleştirmek için sorumlulukları, yetkileri ve ilişkileri ile kendi fonksiyonları bulunan kişi veya grup

Hazırlayan	Kontrol	Onay
Sürekli İşçi - Merve GÜNEŞ	Şube Müdürü – Zekai KÜNAR	Doktor Öğretim Üyesi - Veli ÇAPALI

	SÜLEYMAN DEMİREL ÜNİVERSİTESİ EYS El Kitabı	Doküman No	KEK-001
		İlk Yayın Tarihi	22.01.2020
		Revizyon Tarihi	19.10.2023
		Revizyon No	003
		Sayfa No	10 / 53

- **Dış Kaynak Kullanımı (Eylem):** Harici bir kuruluşun, bir kuruluşun fonksiyon ya da prosesini yerine getirdiği bir anlaşma yapılması.
- **Performans:** ölçülebilir sonuç
- **Performans Ölçümü:** Ölçülebilir sonuçları belirleme prosesi.
- **Personel:** Kuruluş için ve kuruluş kontrolünde çalışan kişiler
- **Üst yönetim:** Kuruluşu en üst seviyede yöneten ve kontrol eden kişi veya grup
- **Doğrulama:** Koşulların yerine getirildiğini gösteren kanıtlar ile teyit etme
- **Çalışma ortamı:** İşin yapıldığı koşullar dizisi
- **Müşteri:** İç ve Dış Paydaşlar

KURULUŞUN BAĞLAMLI

Kuruluş ve Bağlamının Anlaşılması

Süleyman Demirel Üniversitesi Daire Başkanlıkları olarak vermeyi taahhüt ettiği hizmetlerde, yasal ve mevzuat şartlarının gerektirdiği düzeyde Bilgi Güvenliği, İş Sürekliliği, Hizmet Yönetimi ve Kalite Yönetimi ile faaliyetlerini yürütmeyi hedeflemektedir.


Bu anlamda Kurumumuzun hizmet verme kapasitesini belirleyen, etkileyen iç hususlar şunlardır:

- *kayıtlar,*
- *raporlar,*
- *nitelikli uzman personel varlığı,*
- *çalışanların niteliğinin geliştirilmesi,*
- *iç iletişim yöntemleri,*
- *faaliyetlerin gerçekleştiği tesisler,*
- *yönetim politikalarına uyum,*
- *nitelikli, yetkin çalışanlar,*
- *Çalışanların kuruma bağlılığı*
- *Kurumun çalışma kültürü*
- *Hedef ve Stratejilerin gerçekleştirme durumu*
- *Eğitim Faaliyetleri*
- *Finansal Kaynaklı Konular*
- *Üst Yönetimin Politikaları*
- *İç İletişim Yöntemleri*
- *İç kaynaklardan sağlanan personel,*

Kurumumuzun hizmet verme kapasitesini belirleyen, etkileyen dış hususlar şunlardır:

- *Bilişim Sektörü*
- *Tedarikçilerden alınan hizmetler,*
- *Kurumumuz paydaşları,*
- *Kurumumuzun alt yapısı ve teknolojik olanakları,*

Hazırlayan	Kontrol	Onay
Sürekli İşçi - Merve GÜNEŞ	Şube Müdürü – Zekai KÜNAR	Doktor Öğretim Üyesi - Veli ÇAPALI

	SÜLEYMAN DEMİREL ÜNİVERSİTESİ EYS El Kitabı	Doküman No	KEK-001
		İlk Yayın Tarihi	22.01.2020
		Revizyon Tarihi	19.10.2023
		Revizyon No	003
		Sayfa No	11 / 53

- Doğal Afetler,
- Paydaş Memnuniyeti
- yasal ve diğer şartların kurumumuzda yerine getirilmesi,
- otoritelerin beklentilerinin karşılanması,
- Paydaş beklentileri,
- sosyal faaliyetler,
- ekonomik yapı,
- risklerin azaltılması,

Yukarıda belirtilen konular Kurumumuz bünyesinde BGYS, KYS, İSYS ve HYS’ni oluştururken, uygularken ve sürdürürken göz önünde bulundurulmakta ve sürekli gözden geçirilmektedir.

Kurumumuz yapısı,

- a) Kalite Yönetim Birimi tarafından yapılan değerlendirme toplantılarında, kurumumuzun faaliyetleri, fonksiyonları, hizmetleri, ürünleri, paydaşları, tedarik zincirleri, ilgili taraflar ile ilişkileri ve bilgi güvenliği olaylarına, kesintiye yol açan bir olay ile ilgili potansiyel etkiler yol açan bir durum ile ilgili potansiyel etkiler gözden geçirilir ve ortaya çıkartılan konular doğrultusunda İş Sürekliliği Planı ve Risk Değerlendirme Planı’nın da dokümanite edilir.
- b) Oluşturulan bu İş Sürekliliği Planı kurumun kritik servis ve süreçlerine değinilmesi için temel referans noktası sağlar. Yönetim Sistemleri Ekibi tarafından İş Sürekliliği Planında belirtilen konular doğrultusunda Risk Yönetim ve Değerlendirme Prosedürüne göre olası kesinti senaryolarına karşı Risk analizi yapılır.
- c) Kurumumuzun Risk Yönetim Stratejisi, potansiyel riskler dahil Kritiklik Seviyeleri vb. hususlar **Risk Yönetimi Prosedüründe** açıkça ifade edilmiştir.


Bilgi Güvenliği, Kalite Yönetimi, Bilgi Teknolojileri Hizmet Yönetimi ve İş Sürekliliği İçeriği/Yapısı belirlenirken Kurumumuz aşağıdakileri yerine getirmiştir:

1. Hedefler belirlenmiş ve ilgili taraflara duyurulmuş,
2. Riske neden olan belirsizlikleri yaratan dahili ve harici faktörler tanımlanmış,
3. Kurumumuzun risk potansiyeli göz önünde bulundurarak risk kriterleri belirlenmiş,
4. Yönetim Sistemlerinin amacı tanımlanmıştır.

İlgili Dokümanlar:

İş Sürekliliği Planı
Risk ve Fırsatları Değerlendirme Planı
İş Sürekliliği ve Acil Durum Prosedürü
Risk Yönetim Prosedürü

Hazırlayan	Kontrol	Onay
Sürekli İşçi - Merve GÜNEŞ	Şube Müdürü – Zekai KÜNAR	Doktor Öğretim Üyesi - Veli ÇAPALI

	SÜLEYMAN DEMİREL ÜNİVERSİTESİ EYS El Kitabı	Doküman No	KEK-001
		İlk Yayın Tarihi	22.01.2020
		Revizyon Tarihi	19.10.2023
		Revizyon No	003
		Sayfa No	12 / 53

İlgili Tarafların İhtiyaç ve Beklentilerinin Anlaşılması

Kurumumuz EYS 'yi kurarken, tüm paydaşların ihtiyaç ve beklentileri yasal ve mevzuat şartları açısından ve hizmetin gerektirdiği şartlar açısından, Kalite Yönetim Birimi tarafından yapılan **toplantılar** ile Risk Değerlendirme ve İş Etki Analizi gözden geçirilir. Risk ve Fırsatları Değerlendirme Planının da tüm ilgili riskler, etkileriyle birlikte tanımlanmıştır. İş Sürekliliği Planında tüm ilgili konuları, servislerin kritiklik durumlarını, teknolojik alt yapıyı, güçlü ve zayıf yanları ile birlikte olası kesinti etkileriyle birlikte tanımlar ve dokümante eder.

- *Güvenli Yazılım Üretimi*
- *Özlük dosyalarının korunması*
- *Tedarikçi bilgilerinin 3. Taraflarla paylaşılmaması*
- *Güvenlik farkındalığının sağlanması*
- *Güvenli kablolama*
- *Güvenli bilgi sistemleri*
- *Finansal bilgilerin korunması*

İlgili Dokümanlar:

İş Sürekliliği Planı
Risk ve Fırsatları Değerlendirme Planı

İlgili Taraflar

Paydaşlar	Çalışanlar	Hizmet Alanları	Temel Ortaklar	Stratejik Ortaklar	Kural Koyucular
Rektörlük	H	H	H		H
İdari Birimler	H	B	B		
Akademik Birimler	H	H	H		
Akademik Personel	H	H	H		
Öğrenciler	H	H		H	
İdari Personel	H	H	H		
Diğer Üniversiteler		B		B	

Hazırlayan	Kontrol	Onay
Sürekli İşçi - Merve GÜNEŞ	Şube Müdürü – Zekai KÜNAR	Doktor Öğretim Üyesi - Veli ÇAPALI

**SÜLEYMAN DEMİREL ÜNİVERSİTESİ****EYS El Kitabı**

Doküman No	KEK-001
İlk Yayın Tarihi	22.01.2020
Revizyon Tarihi	19.10.2023
Revizyon No	003
Sayfa No	13 / 53

TÜBİTAK/ULAKBİM		H		H	H
YÖK			H		H
ÖSYM				B	
Özel Sektör, Vakıflar		H		B	
Mezunlar		H			
Diğer Kamu Kurum		B		B	

Her zaman (H), Bazen (B) ile ifade edilmiştir.

Paydaş Adı	İç	Dış	Önem Derecesi - Beklentiler	Etki Derecesi	Önceliği
Bilgi İşlem Çalışanları	X			Yüksek	Yüksek
Bilgi İşlem Yönetim Birimleri	X			Yüksek	Yüksek
Rektörlük	X		Stratejik karar ve politikalarımızda yönlendirme etkileme	Yüksek	Yüksek
İdari Birimler	X		İdari ve Akademik iş süreci ortaklığı	Yüksek	Yüksek
Akademik Birimler	X		Akademik iş süreci ortaklığı	Düşük	Düşük
Akademik Personel	X		Akademik iş sürecinde hizmet sunumu	Yüksek	Yüksek
Öğrenciler	X		Eğitim-öğretim sürecinde hizmetlerimizden yararlanma, etkileme	Yüksek	Yüksek
İdari Personel	X		İdari iş sürecinde hizmet sunumu	Yüksek	Yüksek
Diğer Üniversiteler		X	Kurumlar arası ortaklık ve dayanışma	Orta	Orta
TÜBİTAK / ULAKBİM		X	Stratejik Karar ve Politikalarımızda yönlendirme etkileme	Yüksek	Yüksek
YÖK		X	Stratejik Karar ve Politikalarımızda yönlendirme etkileme	Yüksek	Yüksek
ÖSYM		X	Stratejik Karar ve Politikalarımızda yönlendirme etkileme	Yüksek	Yüksek

Hazırlayan	Kontrol	Onay
Sürekli İşçi - Merve GÜNEŞ	Şube Müdürü – Zekai KÜNAR	Doktor Öğretim Üyesi - Veli ÇAPALI

	SÜLEYMAN DEMİREL ÜNİVERSİTESİ EYS El Kitabı	Doküman No	KEK-001
		İlk Yayın Tarihi	22.01.2020
		Revizyon Tarihi	19.10.2023
		Revizyon No	003
		Sayfa No	14 / 53

Özel Sektör, Vakıflar	X	Kurumlar arası ortaklık ve dayanışma	Orta	Orta
Mezunlar	X	Hizmetlerimizden yararlanma ve etkileme	Düşük	Düşük
Diğer Kamu Kurum ve Kuruluşlar	X	Kurumlar arası ortaklık ve dayanışma	Düşük	Düşük

Entegre Yönetim Sisteminin Kapsamının Belirlenmesi

Kurumumuz EYS' nin kapsamını, sınırlarını ve uygulanabilirliğini belirlerken, **Kalite Yönetim Birimi** Değerlendirme Toplantılarından çıkan sonuçlardan yararlanmış tüm ilgili tarafların ihtiyaç ve beklentilerini dikkate almıştır. Kapsama ait bilgiler bu el kitabının Kapsam bölümünde paylaşılmıştır.

Kurumumuz kapsam bölümünde;

- EYS kapsamında yer alacak olan organizasyon bölümlerini belirlemiş,
- Kurumumuz misyonunu, hedeflerini, dahili ve harici yükümlülüklerini (ilgili taraflar ile ilgili olanlar dahil) ve yasal ve düzenleyici sorumlulukları göz önünde bulundurarak EYS şartlarını belirlemiş,
- EYS kapsamında yer alan ürün, servis ve hizmetler ve tüm ilgili faaliyetleri tanımlamış,
- İlgili tarafların ihtiyaç ve beklentilerini dikkate almış, (Paydaşlar, tedarikçiler, iş ortakları)
- Yazılım Geliştirme ve Network hizmetinin sağlanması, (Bakım, geliştirme, destek hizmetleri)
- EYS kapsamını Kurumumuzun büyüklüğüne, yapısına ve karmaşıklığına göre tanımlamıştır.

Kurumumuz da kapsam dışında tutulan maddeler bulunmamaktadır.

Bu bağlamda;

- **ISO 27001 BGYS;**


“Süleyman Demirel Üniversitesi Daire Başkanlıkları Yükseköğretim idari hizmetler kapsamında kullanılan kurumsal iş Süreçleri Yönetimi bazında tüm donanım ve yazılımları, bunlara ait destek bakım hizmetleri dâhilindeki operasyonel ve organizasyonel süreç sorumlularını, tüm fiziksel, elektronik ve kişisel bilgi varlıklarını ”

- **ISO 9001 KYS;**

“Yükseköğretim İdari Hizmetleri”

- **ISO 22301 İSYS ve ISO 20000-1 BTHYS ;**

Hazırlayan	Kontrol	Onay
Sürekli İşçi - Merve GÜNEŞ	Şube Müdürü – Zekai KÜNAR	Doktor Öğretim Üyesi - Veli ÇAPALI

 SÜLEYMAN DEMİREL ÜNİVERSİTESİ EYS El Kitabı	Doküman No	KEK-001
	İlk Yayın Tarihi	22.01.2020
	Revizyon Tarihi	19.10.2023
	Revizyon No	003
	Sayfa No	15 / 53

“Yükseköğretim Bilişim Hizmetleri’ni” kapsar.

İlgili Dokümanlar:

Kapsam ve Bağlamının Anlaşılması


Entegre Yönetim Sistemi ve Prosesleri

Kurumumuz bilgi güvenliğini sağlamak adına bir dokümanite edilmiş TS EN ISO/IEC 27001:2017 BGYS’ni, kalite yönetim sistemini sağlamak adına TS EN ISO 9001:2015 KYS’ni, İş Sürekliliğini sağlamak adına TS EN ISO 22301:2019 ISYS’ni ve Bilgi teknoloji hizmetlerini sağlamak adına TS EN ISO 20000-1:2018 HYS’ni tüm faaliyetlerimizi ve oluşabilecek riskleri kapsayacak şekilde kurmuş, gerçekleştirmiş, işletmekte, gözden geçirmekte, sürdürmekte ve sürekli olarak geliştirmektedir.

PROSES ETKİLEŞİM TABLOSU

Proses Adı	Etkilediği Prosesler	Etkilendiği Prosesler
Bilgi İşlem Hizmetleri Prosesi	<i>Strateji Geliştirme Prosesi</i> <i>Personel DB Hizmetleri Prosesi</i> <i>YİTDB Hizmetleri Prosesi</i> <i>SKS İdari Hizmetler Prosesi</i> <i>Öğrenci İşleri Prosesi</i> <i>İdari ve Mali Hizmetler Prosesi</i> <i>Kütüphane DB Prosesi</i> <i>İş Sürekliliği Yönetim Süreci</i>	<i>İş Sürekliliği Yönetim Süreci</i>
İş Sürekliliği Yönetim Süreci	<i>Bilgi İşlem Hizmetleri Prosesi</i>	
Hizmet Düzeyi Yönetim Süreci	<i>Bilgi İşlem Hizmetleri Prosesi</i> <i>İş Sürekliliği Yönetim Süreci</i>	
Kalite Yönetim Süreci Prosesi		<i>Bilgi İşlem Hizmetleri Prosesi</i> <i>Strateji Geliştirme Prosesi</i> <i>Personel DB Hizmetleri Prosesi</i> <i>YİTDB Hizmetleri Prosesi</i>

Hazırlayan	Kontrol	Onay
Sürekli İşçi - Merve GÜNEŞ	Şube Müdürü – Zekai KÜNAR	Doktor Öğretim Üyesi - Veli ÇAPALI

	SÜLEYMAN DEMİREL ÜNİVERSİTESİ EYS El Kitabı	Doküman No	KEK-001
		İlk Yayın Tarihi	22.01.2020
		Revizyon Tarihi	19.10.2023
		Revizyon No	003
		Sayfa No	16 / 53

		<i>SKS İdari Hizmetler Prosesi</i> <i>Öğrenci İşleri Prosesi</i> <i>İdari ve Mali Hizmetler Prosesi</i> <i>Kütüphane DB Prosesi</i>
Strateji Geliştirme Prosesi	<i>Kalite Yönetim Süreci Prosesi</i>	<i>Bilgi İşlem Hizmetleri Prosesi</i>
Personel DB Hizmetleri Prosesi	<i>Kalite Yönetim Süreci Prosesi</i>	<i>Bilgi İşlem Hizmetleri Prosesi</i>
YİTDB Hizmetleri Prosesi	<i>Kalite Yönetim Süreci Prosesi</i>	<i>Bilgi İşlem Hizmetleri Prosesi</i>
SKS İdari Hizmetler Prosesi	<i>Kalite Yönetim Süreci Prosesi</i>	<i>Bilgi İşlem Hizmetleri Prosesi</i>
Öğrenci İşleri Prosesi	<i>Kalite Yönetim Süreci Prosesi</i>	<i>Bilgi İşlem Hizmetleri Prosesi</i>
İdari ve Mali Hizmetler Prosesi	<i>Kalite Yönetim Süreci Prosesi</i>	<i>Bilgi İşlem Hizmetleri Prosesi</i>
Kütüphane DB Prosesi	<i>Kalite Yönetim Süreci Prosesi</i>	<i>Bilgi İşlem Hizmetleri Prosesi</i>

İlgili Dokümanlar:

Kalite Yönetim Sistemi Planı

Hizmet Yönetim Sistemi Planı

Risk Değerlendirme Planı

İş Sürekliliği Planı

LİDERLİK

Liderlik ve Taahhüt

Genel


Kurumumuz üst yönetim olarak, kalite yönetim sisteminin geliştirilmesi, uygulanması ve etkinliğinin sürekli olarak artırılmasını sağlamak için gereken tüm faaliyetlerin etkili bir şekilde yürütüleceğini taahhüt etmekte ve liderlik yapmaktadır.

Üst Yönetim kendi içinde, EYS kurulmasında ve uygulanmasında görev alacak EYS Temsilcisi ataması yapmıştır.

İlgili Dokümanlar:

Kurum Kalite Kurulu Atama Yazısı

Hazırlayan	Kontrol	Onay
Sürekli İşçi - Merve GÜNEŞ	Şube Müdürü – Zekai KÜNAR	Doktor Öğretim Üyesi - Veli ÇAPALI

	SÜLEYMAN DEMİREL ÜNİVERSİTESİ EYS El Kitabı	Doküman No	KEK-001
		İlk Yayın Tarihi	22.01.2020
		Revizyon Tarihi	19.10.2023
		Revizyon No	003
		Sayfa No	17 / 53

Yönetim Taahhüdü

Kurumumuz Üst Yönetimi, aşağıdakileri yerine getirerek EYS ile ilgili liderlik ve taahhüdünü göstermektedir:

Bu doğrultuda Kurumumuz Üst Yönetimi:

- Politika ve hedeflerin oluşturulmasını ve Kurumumuzun stratejik yönelimi ile uyumlu olmasını sağlamakta,
- Entegre Yönetim Sistemi şartlarının Kurumumuzun iş süreçlerine entegrasyonu için çaba harcamakta,
- Entegre Yönetim Sistemi için ihtiyaç duyulan personel, finansal, teknolojik ve bilgi kaynaklarının bulunmasını sağlamakta,
- Yapılan toplantı, eğitim, panel vb. her fırsatta etkili bir Entegre Yönetim Sisteminin önemine vurgu yapmakta ve EYS şartlarına üst düzeyde uymakta,
- EYS 'nin hedeflenen sonuçları elde etmesi için çalışmakta,
- Çalışanları ve ilgili tarafları EYS 'nin etkinliğine katkıda bulunmaları için yönlendirmekte ve desteklemekte,
- Sürekli iyileştirmeyi teşvik etmekte ve
- Yönetimin görevlendirdiği diğer yöneticilerin çalışmalarını desteklemektedir.

Üst yönetim EYS 'nin uygulanmasındaki yükümlülüğünün gereğini:

- Politika belirleyerek,
- Hedeflerinin belirlenmesini sağlayarak,
- Entegre Yönetimi için Görevleri, Sorumlulukları Ve Yeterlilikleri belirleyerek ve
- EYS 'nin uygulanmasında ve devam ettirilmesinde tanımlanacak olan doğru yetki ve yeterliliğe sahip YS Temsilcisini atayarak yerine getirmektedir.
- Hizmet Yönetim Sistemi için kaynakların sağlanması yönetim tarafından politikada taahhüt edilmiştir.

Kurumumuz Üst yönetiminin EYS ile ilgili temel görevleri aşağıdaki gibi özetlenebilir:

- Risk Yönetimi Prosedürüne uygun olarak, riskleri kabul etme ve kabul edilebilir risk seviyeleri için kriterler tanımlama,
- İş Sürekliliği ve Acil Durum Prosedürüne uygun olarak, uygulama ve test etme/tatbikatlara aktif bir şekilde katılma,
- Hizmet yönetim süreçlerinin yönetilmesi
- İç Tetkik Prosedürüne uygun olarak iç denetimlerinin yapılmasını sağlamak,
- YGG Prosedürüne uygun olarak yönetim gözden geçirmelerini yürütmek ve
- Sürekli iyileştirme taahhüdünü göstermek.

Hazırlayan	Kontrol	Onay
Sürekli İşçi - Merve GÜNEŞ	Şube Müdürü – Zekai KÜNAR	Doktor Öğretim Üyesi - Veli ÇAPALI

	SÜLEYMAN DEMİREL ÜNİVERSİTESİ EYS El Kitabı	Doküman No	KEK-001
		İlk Yayın Tarihi	22.01.2020
		Revizyon Tarihi	19.10.2023
		Revizyon No	003
		Sayfa No	18 / 53

İlgili Dokümanlar:

Organizasyon Şemaları
Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi Politikaları Yönergesi
Bilgi ve İletişim Varlıkları Kullanım Yönergesi
EYS Rol ve Sorumlulukları (Organizasyon El Kitabı/Görev Tanımları)
Risk Yönetimi Prosedürü
İş Sürekliliği Ve Acil durum Yönetimi Prosedürü
İç Tetkik Prosedürü
YGG Prosedürü
İş Sürekliliği Planı
Hizmet Yönetimi Süreci

Müşteri Odaklılık

“Müşteri” tanımı, Süleyman Demirel Üniversitesi Entegre Yönetim Sistemi kapsamında hizmetlerimizden dolayı olarak etkilenen müşteri “İç ve Dış Paydaş” olarak kullanılmıştır.

Öğrencinin ve personelin en önemli paydaş olarak tanımlandığı sistemde ihtiyaç ve beklentilerin maksimum düzeyde karşılanması, yönetim sistemleri üst yönetiminin öncelikli hedefidir.

Tüm iç ve dış paydaşların ihtiyaç ve beklentileri değerlendirilerek sürekli iyileştirme çalışmaları ile süreçler düzenlenmektedir. Prosesler yardımı ile hizmetlerin risk ve fırsatları belirlenerek öğrenci memnuniyetinin artırılmasına yönelik uygulamalar planlanmaktadır.

Memnuniyet anketleri, dilek, öneri ve şikâyet sistemi gibi uygulamalar ile memnuniyetler ölçülmekte ve üst yönetim tarafından YGG toplantılarında değerlendirilerek gerekli iyileştirme çalışmaları yapılmaktadır.

Politika

Politika Oluşturulması

Kurumumuz Üst Yönetimi, aşağıdakileri yerine getirerek EYS ile ilgili liderlik ve taahhüdünü göstermektedir:

Kurumumuz Üst yönetimi:

- Kurumumuzun kuruluş amacına uygun olan,
- Entegre Yönetim hedeflerini belirlemek için bir çerçeve sunan,
- Uygulanabilir koşulları yerine getirme taahhüdünü içeren,
- EYS 'nin sürekli gelişme taahhüdünü içeren.

Bir EYS yönergesi ve/veya politikası belirlemiş ve dokümanete etmiştir. Politika, YGG toplantılarında ve önemli değişiklikler olduğunda uygunluk için sürekli gözden geçirilmektedir.

Hazırlayan	Kontrol	Onay
Sürekli İşçi - Merve GÜNEŞ	Şube Müdürü – Zekai KÜNAR	Doktor Öğretim Üyesi - Veli ÇAPALI

	SÜLEYMAN DEMİREL ÜNİVERSİTESİ EYS El Kitabı	Doküman No	KEK-001
		İlk Yayın Tarihi	22.01.2020
		Revizyon Tarihi	19.10.2023
		Revizyon No	003
		Sayfa No	19 / 53

Politikaların Duyurulması

Politikaların kurumdaki personel tarafından bilinirlik ve anlaşılabilirliğini sağlamak için “ Entegre Yönetim Sistemleri El Kitabı” hazırlanmış ve verilen eğitimlerle anlaşılması sağlanmıştır.

Bu politika kurum ve birimler içerisinde ortak paylaşım klasöründe çalışanlara duyurulmuştur. İlgili tarafların erişimine <https://bidb.sdu.edu.tr/tr/entegre-kalite-yonetim-sistemleri/politika-14964s.html> linkinde erişime açılmıştır.

İlgili Dokümanlar:

Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi Politikaları Yönergesi
Bilgi ve İletişim Varlıkları Kullanım Yönergesi
Entegre Yönetim Sistemleri Politikası

Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar

Kurumumuz, Üst yönetimi, EYS ile ilgili görevler için sorumlu ve yetkililerin atanmasını sağlamakta ve bunun kurum içinde uygun iletişim kanalları ile duyurulmasını sağlamaktadır.

Üniversitenin idari birimlerinin organizasyon yapısını organizasyon şemalarında; personelin görev, yetki, vekalet ve sorumluluklarını görev tanımlarında gösterilmiştir. Tüm birim yöneticileri, kendisine bağlı personeli bu konuda bilinçlendirerek görev, yetki ve sorumlulukların etkin bir şekilde uygulanmasını sağlarlar. Tüm personel, tanımlanmış olan görev ve sorumluluklarını eksiksiz olarak yerine getirir.

İlgili Dokümanlar:

Yönetim Temsilcisi Görev Tanımı
Organizasyon Şemaları


PLANLAMA

Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri

Kurumumuz EYS ile ilgili planlama yaparken, daha önceden yapılan Risk analizi ve ilgili tarafların beklentilerini göz önünde bulundurmaktadır.

Kurumumuz Üst Yönetimi, EYS'nin hedeflenen çıktılara ulaşmasını sağlamak, istenmeyen sonuçları önlemek veya azaltmak ve sürekli iyileştirmeyi sağlamak için belirlenen Risklere ve muhtemel fırsatlara yönelik olarak planlama yapar. Kurumumuz bünyesindeki riskler ve fırsatlara yönelik alınan tedbirlere Bilgi Güvenliğine, İş Sürekliliğine, Hizmet Yönetimine ve Kalite Yönetimine yönelik planları, gerektiğinde oluşturulan proses/prosedürler, talimatlar ile operasyonel olarak kontrol etmekte, ve sonuçlarını **Risk Yönetim Prosedürü** 'ne göre değerlendirmektedir.

Hazırlayan	Kontrol	Onay
Sürekli İşçi - Merve GÜNEŞ	Şube Müdürü – Zekai KÜNAR	Doktor Öğretim Üyesi - Veli ÇAPALI

	SÜLEYMAN DEMİREL ÜNİVERSİTESİ EYS El Kitabı	Doküman No	KEK-001
		İlk Yayın Tarihi	22.01.2020
		Revizyon Tarihi	19.10.2023
		Revizyon No	003
		Sayfa No	20 / 53

Kurumumuz risk ve fırsatları belirlerken; faaliyetlerin sistem prosesleri içerisinde nasıl entegre edileceği, uygulamanın nasıl yapılacağı ve bu faaliyetlerin etkinliğinin nasıl değerlendirileceği hususları göz önünde bulundurulmaktadır.

Kurumumuz, bilgi güvenliğinin sürekli hale gelmesi için İş Sürekliliği ve Acil Durum Yönetimi Prosedürü de tanımlamıştır.

İlgili Dokümanlar:

Risk Yönetimi Prosedürü

İş Sürekliliği ve Acil Durum Yönetimi Prosedürü

Entegre Yönetimi Hedefleri ve Bunlara Erişmek İçin Planlama

Kurumumuz Üst yönetimi, Entegre yönetimi ile ilgili hedefleri yıllık olarak belirlemekte ve hedefleri Hedefler listesi içerisinde dokümanete etmekte ve ilgili fonksiyon ve seviyelerde kurum içinde iletilmesini sağlamaktadır.

Kurumumuzun hedefleri belirlenirken;

- Yönerge ve/veya politika ile tutarlı olmasına
- Kabul edilebilir minimum seviyede ürün ve hizmetlerin sağlanmasına,
- Hedeflerin ölçülebilir olmasına,
- Geçerli koşulları dikkate almasına,
- Hedeflerin izlenmesine ve gerekli olduğu takdirde güncellenmesine dikkat edilmektedir.

Kurumumuz hedeflerini gerçekleştirmek için her bir hedefle ilgili:

- Ne yapılacağı,
- Ne gibi kaynaklara ihtiyaç duyulacağı,
- Kimin sorumlu olacağı,
- Ne zaman tamamlanacağı ve
- Sonuçların nasıl değerlendirileceği gibi bilgilerin Hedefler Listesinde bulunması sağlamaktadır.

İlgili Dokümanlar:

Hedefler Listesi

Değişikliklerin Planlanması

Yönetim Sistemleri kapsamında; değişikliğe gereksinim duyulması halinde, değişiklikler planlı bir şekilde gerçekleştirilmektedir. Bu değişiklikler gerçekleştirilirken Yönetim Sistemlerinin bütünlüğü, değişikliklerin amaçları ve potansiyel sonuçları, kaynakların varlığı, yetki ve sorumlulukların belirlenmesi veya yeniden düzenlenmesi gibi etkenler göz önünde bulundurulmalıdır.

Süreçler içerisinde meydana gelen tüm değişiklikler birim kalite sorumluları ve Kalite Yönetim Birimi tarafından takip edilmektedir. Birim bazlı süreçlerde meydana gelen değişiklikler, birimler

Hazırlayan	Kontrol	Onay
Sürekli İşçi - Merve GÜNEŞ	Şube Müdürü – Zekai KÜNAR	Doktor Öğretim Üyesi - Veli ÇAPALI

	SÜLEYMAN DEMİREL ÜNİVERSİTESİ EYS El Kitabı	Doküman No	KEK-001
		İlk Yayın Tarihi	22.01.2020
		Revizyon Tarihi	19.10.2023
		Revizyon No	003
		Sayfa No	21 / 53

tarafından takip edilerek Kalite Yönetim Birimine bildirilmeli ve güncelliği güvence altına alınmalıdır. Sistem içerisinde meydana gelen ve yönetim sistemlerinin kapsamını etkileyecek olan değişiklikler e-mail yolu ile veya EBYS üzerinden tüm personele bildirilmektedir.

Bu kapsamda, uygulanan Yönetim Sistemleri şartlarını yerine getirirken yapılmasına ihtiyaç duyulan değişiklikler Kalite Yönetim birimi tarafından teklif edilir ve üst yönetim onayıyla gerçekleştirilir.

İlgili Dokümanlar:

Doküman Hazırlama ve Kontrol Prosedürü
Kayıtların Kontrolü Prosedürü
Değişiklik Yönetimi Prosedürü
Değişiklik Değerlendirme ve Takip Formu
Değişim Yönetimi Politikası

Hizmet Yönetim Sisteminin Planlanması

Hizmet Yönetim Planının uygulanması ve sürekliliği yönetim tarafından garanti altına alınmıştır.


Planlanan Hizmet Yönetim Sistemi yürürlüğe konmuştur ve aşağıdaki faaliyetleri içerecek şekilde uygulanmaktadır.

- HYS ve hizmetleri etkileyebilecek, bilinen sınırlamalar;
- İlgili politikalar, standartlar, yasal düzenleyici ve sözleşmesel gereklilikler ve bu yükümlülüklerin HYS ve hizmetlere nasıl uygulanacağı
- HYS ve hizmetlere ilişkin yetkiler ve sorumluluklar;
- HYS ve hizmetlerin işletilmesi için gerekli olan insan ve bilgi kaynakları ile teknik ve mali kaynaklar;
- Hizmet yaşam döngüsüne dahil olan başka taraflarla birlikte çalışırken benimsenecek yaklaşım;
- Hizmetlere yönelik risklerin belirlenmesi, değerlendirilmesi ve yönetilmesi,
- Hizmet yönetim süreçlerinin yönetilmesi,
- HYS'nin ve hizmetlerin etkililiğinin nasıl ölçüleceği, denetleneceği, rapor edileceği ve iyileştirileceği.

İlgili Dokümanlar:

Hizmet Yönetim Planı

Hazırlayan	Kontrol	Onay
Sürekli İşçi - Merve GÜNEŞ	Şube Müdürü – Zekai KÜNAR	Doktor Öğretim Üyesi - Veli ÇAPALI

	SÜLEYMAN DEMİREL ÜNİVERSİTESİ EYS El Kitabı	Doküman No	KEK-001
		İlk Yayın Tarihi	22.01.2020
		Revizyon Tarihi	19.10.2023
		Revizyon No	003
		Sayfa No	22 / 53

DESTEK

Kaynaklar

Genel

Kurumumuz, EYS' nin oluşturulması, uygulanması, sürdürülmesi, etkinliğinin sürekli iyileştirilmesi, öğrenci ihtiyaç ve beklentilerinin yerine getirilmesi ve öğrenci memnuniyetinin artırılmasına yönelik ihtiyaç duyulan Personel, Ekipman, bilgi ve Finans vb. kaynakları belirleyerek ve temin etmektedir.

Kişiler

Yönetim Sistemleri kurulumu aşamasında sistemin sürekliliğinin sağlanması adına Üniversitemiz Bilgi İşlem Daire Başkanlığı bünyesinde Kalite Yönetim Birimi kurulmuştur. Kalite Yönetim Birimi, sistemin kurulması, yürütülmesi, yönetilmesi ve sürekli iyileştirilmesinden sorumludur. Kalite Yönetim Birimi Yöneticisi, Yönetim Temsilci olarak atanmış olup, sistemin gereği gibi uygulanması, ihtiyaçların sağlanması ve yönetimden sorumludur. Üniversitenin geniş yapısı ön görülerek her Daire Başkanlıkları için "Birim Kalite Sorumluları" tayin edilmiştir. Süreçlerin işletilmesi için gerekli personel organizasyon şemalarında tanımlanmıştır.

İlgili Dokümanlar:

EYS Atama Yazısı
Organizasyon Şemaları

Altyapı

Hizmetlerin yürütülmesi Yönetim Sistemlerinin uygulanması ve sürekliliğinin sağlanması için gerekli alt yapı ihtiyaçları belirlenmiş ve karşılanmıştır. Altyapı ihtiyaçları belirlenirken tüm personelin fikir ve görüşleri alınarak, iyileştirme çalışmalarına destek olacak talepler değerlendirilmektedir.

Bakım onarım hizmetleri Yapı İşleri ve Teknik Daire Başkanlığı ve İdari ve Mali İşler Daire Başkanlığı ile sağlanmaktadır. Başkanlık bünyesinde iklimlendirme, elektrik, otomasyon, ısıtma, soğutma, ulaşım, güvenlik, çevre düzenleme, temizlik ve teknik destek hizmetleri gibi altyapı hizmetleri verilmekte olup tüm süreçler gerekli kontrol kriterleri ile sürekli olarak takip edilmektedir.

Üniversitemiz bilişim teknolojilerini yakından takip ederek ileri teknoloji standartlarında hizmet altyapısı sağlamaktadır. Donanım, yazılım ve siber güvenlik gibi her türlü altyapı hizmetleri Bilgi İşlem Daire Başkanlığı aracılığı ile sağlanmaktadır. Yönetim sistemleri kapsamında ihtiyaç duyulan ve iyileştirme çalışmalarına hizmet eden birçok yazılımı kendi bünyesinde geliştirmektedir.

Birimlerde kullanılan donanım ve ekipmanlara ait kayıtlar ilgili birim taşınır kayıt kontrol yetkilisi tarafından otomasyon sistemi (kides) üzerinden takip edilmektedir. Birimlerde kullanılan lisanslı yazılımlar Bilgi İşlem Daire Başkanlığı tarafından yönetilmekte ve bu yazılımlara <https://sdunet.sdu.edu.tr/Kokpit/LisansliYazilimler> adresinden ulaşılabilmektedir.

Hazırlayan	Kontrol	Onay
Sürekli İşçi - Merve GÜNEŞ	Şube Müdürü – Zekai KÜNAR	Doktor Öğretim Üyesi - Veli ÇAPALI

	SÜLEYMAN DEMİREL ÜNİVERSİTESİ EYS El Kitabı	Doküman No	KEK-001
		İlk Yayın Tarihi	22.01.2020
		Revizyon Tarihi	19.10.2023
		Revizyon No	003
		Sayfa No	23 / 53

İlgili Dokümanlar:

Bakım- Onarım Prosedürü

Bilgi İşlem Hizmetleri Prosedürü

Proseslerin İşletimi İçin Ortam

Hizmet uygunluğunu sağlamak amacıyla, hizmetin gerçekleştirildiği ortamlarda gerekli olan fiziksel, çevresel ve diğer etkenler (gürültü, sıcaklık, nem, aydınlatma veya hava gibi) dâhil, çalışma ortamı ihtiyaçları belirlenmiş ve sağlanmıştır.

İzleme ve Ölçme Kaynakları

Genel

Daire Başkanlıklarımızda sunulan hizmetlerin şartlara uygunluğunu sağlamak amacıyla, izleme ve ölçme kaynaklarının tayin ve temini ile beraber bu kaynaklarla ilgili uygunluk kontrolleri ve amaca uygunluğun devamlılığının güvence altına alınmasına yönelik faaliyetler gerçekleştirilmektedir.

Ölçüm İzlenebilirliği

İzleme ve ölçme cihazlarının, gerekli durumlarda ve periyotlarda, uluslararası standartlarla izlenebilirliği sağlanan akredite laboratuvarlar tarafından kalibrasyon yapılmakta ve doğruluğu teyit edilmektedir. Kalibrasyon kayıtları muhafaza edilmektedir.

İlgili Dokümanlar:

Kalibrasyona Tabi Cihaz Listesi

Kurumsal Bilgi

Üniversitemizde kurumsal bilginin oluşması ve paylaşılması; internet sitesi, kütüphane, sosyal medya hesapları, basın, toplantılar, iç bülten / iç yazışmalar; sempozyum, seminer, konferans, söyleşi vb. yöntemleri ile gerçekleştirilmektedir.

Entegre Yönetim Sistemleri çalışmaları kapsamında paydaşların her türlü doküman ve bilgiye erişimini kolaylaştırmak üzere birim web sayfalarında Birim Kalite Çalışmaları alanları açılmış ve yayınlanmıştır. Paydaşlar web adresi sayesinde hazırlanmış olan her türlü bilgi ve belgeye ulaşım sağlayabilmektedir. Bu dokümanlar KYS kurulum sürecinde hazırlanmış olan iş akışları, formlar, prosedürler, prosesler, yönetmelik ve yönergeler vb. gibi dokümanlardan oluşmaktadır.


Kurum içerisindeki genel bilgi paylaşımını sağlamak bilgisayar masaüstlerinde birim ortak paylaşım klasörleri bulunmaktadır.

Kurumsal bilgi için iç ve dış kaynaklar;

a) İç Kaynaklar: Fikri mülkiyet, akademik yayınlar, dergiler, raporlar, çalışanların yetkinlik, deneyim ve bilgi birikimleri, dokümante edilmemiş bilgi, proses ve hizmetlerdeki iyileştirmelerin sonuçları.

b) Dış kaynaklar: Standartlar, akademik ve idari çevreler, konferanslar, dış paydaşlardan toplanan bilgi.

Hazırlayan	Kontrol	Onay
Sürekli İşçi - Merve GÜNEŞ	Şube Müdürü – Zekai KÜNAR	Doktor Öğretim Üyesi - Veli ÇAPALI

	SÜLEYMAN DEMİREL ÜNİVERSİTESİ EYS El Kitabı	Doküman No	KEK-001
		İlk Yayın Tarihi	22.01.2020
		Revizyon Tarihi	19.10.2023
		Revizyon No	003
		Sayfa No	24 / 53

Yetkinlik /Yeterlilik

Kurumumuz, çalışan personelin performansını etkileyen yeterliliklerin neler olduğunu belirlemekte ve bu yeterlilikleri ilgili **Görev Tanımlarında** dokümante etmektedir.

Yeterlilik kriterlerine göre gerektiğinde, **Hizmet İçi Eğitim Prosedürü** paralelinde ihtiyaç duyulan eğitimler sağlanmakta, sağlanan eğitimlerin etkinliği değerlendirilmektedir.

Üniversitemizde hizmet içi eğitimler, Personel Daire Başkanlığı tarafından hizmet içi eğitim prosedürüne göre gerçekleştirilmektedir.

Her yıl üst yönetim eğitim ihtiyaçlarını belirler. Tespit edilen eğitim ihtiyaçlarının kurum bünyesinde yapılıp yapılamayacağına Daire Başkanı karar verir ve eğitim planı hazırlanır. Eğitim faaliyetlerinin sürekliliğini sağlayan ve Yönetim Sistemi ile ilgili faaliyetleri uygulayan tüm personelin, yıllık eğitim planına göre hazırlanmış eğitim programlarına uygun olarak eğitimleri sağlanır.

İşe yeni başlayan personel için ‘Oryantasyon Eğitimi’ uygulanmaktadır.

İlgili Dokümanlar:

Hizmet İçi Eğitim Prosedürü

Eğitim Kayıtları

Yıllık Eğitim Planı

Farkındalık

Süleyman Demirel Üniversitesi personeli; EYS politikasının, ilgili amaçların ve dolayısıyla stratejik amaç ve hedeflerin, yönetim sistemi şartlarının yerine getirilmediği durumlarda müdahil olması gerektiğinin farkındadır.

Kurumumuz kontrolü altındaki çalışanlara, **Hizmet İçi Eğitim Prosedürü** paralelinde ihtiyaç duyulan eğitimleri sağlamakta, sağlanan eğitimlerin etkinliğini değerlendirilmekte paralelinde aşağıdaki konular hakkında farkındalık eğitimleri verilmekte ve kayıtları muhafaza edilmektedir: Farkındalık faaliyetleri en az aşağıdakiler içermektedir.

- Misyon, Vizyon ve Temel Değerler
- EYS Politikası,
- Hedefler,
- Dokümantasyon,
- İyileştirilmiş performansın faydaları
- Entegre Yönetim Sisteminin (BGYS, KYS, ISYS, HYS) şartlarının yerine getirilmemesinin etkileri,
- İş kesintisine yol açan olaylar sırasında yapacakları görevler

Hazırlayan	Kontrol	Onay
Sürekli İşçi - Merve GÜNEŞ	Şube Müdürü – Zekai KÜNAR	Doktor Öğretim Üyesi - Veli ÇAPALI

	SÜLEYMAN DEMİREL ÜNİVERSİTESİ EYS El Kitabı	Doküman No	KEK-001
		İlk Yayın Tarihi	22.01.2020
		Revizyon Tarihi	19.10.2023
		Revizyon No	003
		Sayfa No	25 / 53

İlgili Dokümanlar:

Hizmet İçi Eğitim Prosedürü

Eğitim Kayıtları

İletişim

İletişim, özellikle politika ve hedeflerin paylaşılması, hedeflerin gerçekleştirilebilme durumlarının paylaşılması, kalite sistemini etkileyen değişimlerin (yeni hizmetler vb.) paylaşılması gibi genel katılımı destekleyecek unsurları içerir. Farklı düzeylerde gerçekleştirilen toplantılar, özellikle ortak kullanım mekanlarına yerleştirilen panolar, iç ve dış yazışmalar, üniversite internet sitesi, e-postalar; iç ve dış iletişim sistemimizin ana unsurlarını oluşturur.

Kurumumuz EYS ile ilgili dahili ve harici iletişimlerini, İletişim Prosedürüne göre yerine getirmektedir.

Hem iç hem de dış iletişimde;

- Neyle iletişim kurulacak
- Ne zaman iletişime geçileceği,
- kiminle iletişime geçileceği,
- Kimin İletişim Kuracağı ve
- Nasıl iletişim kuracağı konularında izlenecek yolu anlatmaktadır.

Kuruluş içi ve kuruluş dışı iletişim için ayrıca “İletişim Talimatı” da tanımlanmıştır.

İlgili Dokümanlar:

İletişim Prosedürü

Otoritelerle İletişim İzleme Listesi

İletişim Matrisi


Acil Durum Eylem Planı

Dokümante Edilmiş Bilgi

Genel

Kurumumuz EYS Standardı paralelinde hazırlanması gereken dokümantasyonu, Kurumumuzun büyüklüğü, faaliyetlerimizin türü, proses, ürün ve hizmetleri, proseslerin ve etkileşimlerinin karmaşıklığı ve çalışanlarımızın vasıfları ölçüsünde hazırlamıştır, uygulamalara yönelik gereklilikleri yerine getirmektedir.

Hazırlayan	Kontrol	Onay
Sürekli İşçi - Merve GÜNEŞ	Şube Müdürü – Zekai KÜNAR	Doktor Öğretim Üyesi - Veli ÇAPALI

	SÜLEYMAN DEMİREL ÜNİVERSİTESİ EYS El Kitabı	Doküman No	KEK-001
		İlk Yayın Tarihi	22.01.2020
		Revizyon Tarihi	19.10.2023
		Revizyon No	003
		Sayfa No	26 / 53

Doküman Edilmiş Bilgi Oluşturma ve Güncelleme

Kurumumuz bünyesinde herhangi bir doküman oluşturulurken ve/veya daha önceden oluşturulmuş bir doküman güncellenirken Doküman Hazırlama ve Kontrol Prosedürü 'ndeki hususlara göre hareket edilir.

Her bir dokümana ait Başlık, Revizyon, Tarih, Hazırlayan, Onaylayan vb. hususlara dikkat edilir. Yönetim Temsilcisinin bilgisi olmadan doküman oluşturulamaz ve/veya yayından kaldırılamaz.

İlgili Dokümanlar:

Doküman Hazırlama ve Kontrol Prosedürü

Ana Doküman Listesi

Doküman Edilmiş Bilgilerin Kontrolü


EYS 'de kullanılan tüm dokümanlar, kayıtlar ve raporlar sorumluları tarafından kontrol edilir, onaylanır ve dokümanın cinsine göre belirlenen konumlarda uygun olarak saklanır.

Dokümanlarda bulunan bilgiler, EYS içerisindeki faaliyetlerin göstergesidir ve yapacağımız geliştirme çalışmalarına da yol gösterici niteliktedir. Bu nedenle de dokümanların hazırlanması, kontrollü onayı, gözden geçirilmesi, sınıflandırılması, revizyonu, dağıtımı, imha edilmesi, sorumluları ve muhafazası konularını içeren prosedürler hazırlanmış ve uygulamaya sokulmuştur.

Kurumumuzda oluşturulan ve kullanılan dokümanlar aşağıdaki gibi sınıflandırılabilir:

- Politikalar
- Hedefler
- Risk Değerlendirme Planları
- Prosedürler,
- İş Süreklilik Planları
- Kalite Yönetim Sistemi Planları,
- Hizmet Yönetim Sistemi Planları,
- Talimatlar,
- Prosesler,
- İş Akışları,
- Raporlar,
- Listeler
- Dış Kaynaklı Dokümanlar
- Formlar,
- El Kitabı
- Görev Tanımları
- Kılavuzlar

Hazırlayan	Kontrol	Onay
Sürekli İşçi - Merve GÜNEŞ	Şube Müdürü – Zekai KÜNAR	Doktor Öğretim Üyesi - Veli ÇAPALI

	SÜLEYMAN DEMİREL ÜNİVERSİTESİ EYS El Kitabı	Doküman No	KEK-001
		İlk Yayın Tarihi	22.01.2020
		Revizyon Tarihi	19.10.2023
		Revizyon No	003
		Sayfa No	27 / 53

Bu madde kapsamında ISO 27001, ISO 9001, ISO 22301, ISO 20000-1 Standartlarının bu sistemi uygulayanlardan istediği yazılı bir doküman oluşturulmuştur ve **Doküman Hazırlama ve Kontrol Prosedürü** olarak yayımlanarak yürürlüğe girmiştir.

Yönetim Sistemleri paralelinde yapılan uygulamaların delili niteliğindeki kayıtların saklanması, okunabilir olarak kalması ve korunması gibi hususların işlendiği **Kayıtların Kontrolü Prosedürü** de oluşturulmuş ve yürürlüğe konulmuştur.

İlgili Dokümanlar:

Doküman Hazırlama ve Kontrol Prosedürü

Kayıtların Kontrolü Prosedürü

Hizmet Yönetim sistemine İlişkin Dokümante Edilmiş Bilgi

Hizmet Yönetim Sistemi dokümantasyonu Politika ile uyumlu, hizmet yönetim süreçleri ve kontrollerine ilişkin tanımları içeren ve servis risklerinin değerlendirilmesi ile ilgili bağlantıları tanımlamış biçimde geliştirilmiştir ve bu doğrultuda periyodik gözden geçirme yapılmaktadır.

ISO 20000-1 BTHYS standardın gerektirdiği doküman gereksinimleri aşağıdaki HYS dokümantasyonu ile karşılanmaktadır.

- a) HYS Kapsam
- b) Politika ve hedefleri;
- c) Hizmet Yönetim Planı,
- d) Değişiklik Yönetimi Politikası
- e) Kuruluşun HYS prosesleri;
- f) Hizmet gereklilikleri
- g) Hizmet Katalogları
- h) Dış Tedarikçilerle yapılan sözleşmeler
- i) İç tedarikçilerle veya tedarikçi rolündeki müşterilerle yapılan anlaşmalar;
- j) *Hizmet Yönetim Sistemini destekleyici prosedürler ve kontroller: doküman listesinde yer alan ve burada bahsi geçmeyen tüm politika, prosedürler, talimat plan, liste vb.*

Bilgi Birikimi

Üniversitemizde kurumsal bilginin oluşması ve paylaşılması; internet sitesi, kütüphane, sosyal medya hesapları, basın, toplantılar, iç bülten / iç yazışmalar; sempozyum, seminer, konferans, söyleşi vb. yöntemleri ile gerçekleşmektedir.

Entegre Yönetim Sistemleri çalışmaları kapsamında paydaşların her türlü doküman ve bilgiye erişimini kolaylaştırmak üzere birim web sayfalarında Birim Kalite Çalışmaları alanları açılmış ve yayınlanmıştır. Paydaşlar web adresi sayesinde hazırlanmış olan her türlü bilgi ve belgeye ulaşım sağlayabilmektedir. Bu dokümanlar KYS kurulum sürecinde hazırlanmış olan iş akışları, formlar, prosedürler, prosesler, yönetmelik ve yönergeler vb. gibi dokümanlardan oluşmaktadır.

Hazırlayan	Kontrol	Onay
Sürekli İşçi - Merve GÜNEŞ	Şube Müdürü – Zekai KÜNAR	Doktor Öğretim Üyesi - Veli ÇAPALI

	SÜLEYMAN DEMİREL ÜNİVERSİTESİ EYS El Kitabı	Doküman No	KEK-001
		İlk Yayın Tarihi	22.01.2020
		Revizyon Tarihi	19.10.2023
		Revizyon No	003
		Sayfa No	28 / 53

Kurum içerisindeki genel bilgi paylaşımını sağlamak bilgisayar masaüstlerinde birim ortak paylaşım klasörleri bulunmaktadır.

Kurumsal bilgi için iç ve dış kaynaklar;

a) İç Kaynaklar: Fikri mülkiyet, akademik yayınlar, dergiler, raporlar, çalışanların yetkinlik, deneyim ve bilgi birikimleri, dokümanite edilmemiş bilgi, proses ve hizmetlerdeki iyileştirmelerin sonuçları.

b) Dış kaynaklar: Standartlar, akademik ve idari çevreler, konferanslar, dış paydaşlardan toplanan bilgi.

İŞLETİM / OPERASYON

İşletimsel / Operasyonel Planlama ve Kontrol

Üniversitemiz, faaliyet alanları kapsamında sunduğu hizmetlerin, etkin şekilde gerçekleştirilmesi için, PUKÖ döngüsü çerçevesinde gerekli planlamalarını yapar, uygulamaya ve bunların kontrol faaliyetlerini yerine getirir.

İşletimsel / Operasyonel planlama ve kontroller; tüm eğitim, öğretim ve araştırma geliştirme proseslerini kapsar. Üniversitemiz, eğitim, öğretim faaliyetlerini planlanan ve yayımlanan akademik takvim çerçevesinde yürütür. Akademik takvim planlamasında diğer kurum ve kuruluşların programları, resmi tatil günleri, mücbir sebepler vb. hususlar dikkate alınır. Karşılaşılan uygunsuzluklarla ilgili yapılacaklar düzeltici faaliyetler kapsamında değerlendirilir.

Kurumumuz, paydaşlarımızın arzu ettiği hizmeti alabilmeleri, kaliteden ödün vermeden paydaş memnuniyetini sağlamak için gerekli olan süreçleri, iş akışları, prosedürler, talimatlar, formlar, kılavuzlar vb. hazırlanmış belirlemiş ve uygulamaya koymuştur. Süreçlerin planlanması ve geliştirilmesi için sürekli iyileştirme anlayışının bütün birimlerde uygulanacak şekilde geliştirilmesini sağlamıştır. Hizmet gerçekleştirme PUKÖ (Planla, Uygula, Kontrol Et, Önlem Al) döngüsüne uygun olarak sağlanmış ve bu doğrultuda yapılan faaliyetler için yetki ve sorumluluklar belirlenmiştir.

Bilgi İşlem Daire Başkanlığı, Risk Yönetim Prosedürü uygulamaları sonucu ortaya çıkan riskler ve kabul edilebilir seviyede olmayan riskler için İş Süreklilik Planları ile kontrol tedbirlerini belirler, kontrolleri uygular, kontrollerin etkinliğini izler.

Ürün ve Hizmetler İçin Şartlar

Müşteri ile İletişim

Paydaşlar ile iletişim için gerekli yöntemler oluşturularak, değişiklikler dâhil, istek, şikâyet, öneri, soru/sorun vb. çözümlerine yönelik olarak etkili ve devamlı faaliyet çalışmaları yapılmaktadır.

Eğitim, öğretim, araştırma ve geliştirme hizmetlerine yönelik paydaşlardan geri bildirimlerin alınması için iletişim yöntemleri (anketler, dilek, şikâyet ve önerileri, çağrı merkezleri, talep takip sistemi, canlı

Hazırlayan	Kontrol	Onay
Sürekli İşçi - Merve GÜNEŞ	Şube Müdürü – Zekai KÜNAR	Doktor Öğretim Üyesi - Veli ÇAPALI

	SÜLEYMAN DEMİREL ÜNİVERSİTESİ EYS El Kitabı	Doküman No	KEK-001
		İlk Yayın Tarihi	22.01.2020
		Revizyon Tarihi	19.10.2023
		Revizyon No	003
		Sayfa No	29 / 53

destek, web sitesi) belirlenmekte ve uygulanmaktadır. Ayrıca geri bildirimler için paydaş memnuniyet anketleri yapılmakta ve değerlendirilmektedir.

Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Tayin Edilmesi

Üniversitemiz faaliyet alanı kapsamındaki hizmetleri ile ilgili şartlar, ilgili yasal mevzuatlar, öğrencilerin ihtiyaç ve beklentileri ile Üniversitemizin mevcut olanakları dikkate alınarak belirlenmekte, uygulanmakta ve ilgili ilan yöntemleri ile tüm paydaşlarımıza duyurulmaktadır.

Üniversitemiz yapmış olduğu tüm faaliyetleri ve hizmetleri 2547 Sayılı YÖK Kanunu ve tabi olduğu yasal mevzuatlar doğrultusundaki yönetmelik, yönerge, usul ve esaslarda belirtilen şartlara uygun olarak yerine getirmektedir.

Ürün ve Hizmetler için Şartların Gözden Geçirilmesi

Üniversitemizin ana faaliyet alanı, ilgili mevzuat çerçevesinde YÖK tarafından belirlenmiştir. Üniversitemiz, verilen hizmetlere ait tüm şartları yerine getirebilecek nitelikte ve yeterlilikte kaynaklara sahiptir.

Üniversitemiz faaliyet alanına giren ve yapılması taahhüt edilen hizmet şartları, her yeni eğitim-öğretim dönemi başlangıcından önce Üniversitemiz tarafından gözden geçirilip kontrol edilir. Şartlarda tanımlanan kriterlerden farklılık varsa bunların giderilmesi hususunda gerekli çalışmalar ve düzenlemeler yapılır.

Ürün ve Hizmetler İçin Şartların Değişmesi

Hizmetlerimizin çerçevesini oluşturan yasal mevzuatlar dış kaynaklı doküman listesinde bulunur ve güncellikleri ilgili prosedürde belirtilen şekilde takip edilir. Değişiklikler ilgili birimler tarafından güncellenerek gerekli bilgilendirme yapılır. Gerekirse KYS dokümanları revize edilir.

Hizmet şartlarının değişmesi durumunda öğrenci ve ilgili kişilere değişiklik bildirimi EBYS, e-mail, sms, web sayfası duyurusu, öğrenci bilgi sistemi tarafından bilgilendirme ile gerçekleştirilmektedir.

Ürün ve Hizmetlerin Tasarımı ve Geliştirilmesi

Genel

Eğitim öğretim hizmeti sunumunda temel araç olan derslerin tasarımlarına ilişkin tüm bilgiler Bologna sisteminde tanımlanmıştır. Yeni programların ve derslerin açılması, bunlarda değişiklik yapılması ve program yeterliliklerinin belirlenmesi Yükseköğretim Kurulu tarafından belirlenen mevzuat, Bologna Süreci ve akreditasyon kuralları doğrultusunda yürütülmektedir. Bu nedenle, tasarım ve geliştirme süreçleri belirlenirken ve uygulanırken, yürürlükteki mevzuat hükümlerine göre hareket edilmektedir.

Yapı İşleri ve Teknik Daire Başkanlığı Etüt Proje Şube müdürlüğü tarafından Üniversite bina ve tesislerinin projelerini hazırlamak/hazırlatmak ve bakım-onarım, tadilatları planlanan bina ve tesislerin projelerini hazırlamak/hazırlatmak ve kontrolü yapılmaktadır.

Bilgi İşlem Daire Başkanlığı bünyesinde yapılan tasarım ve geliştirme faaliyetleri ilişkin uygulamalar, ilgili iş akışları süreçlerinde tanımlanmıştır.

Hazırlayan	Kontrol	Onay
Sürekli İşçi - Merve GÜNEŞ	Şube Müdürü – Zekai KÜNAR	Doktor Öğretim Üyesi - Veli ÇAPALI

	SÜLEYMAN DEMİREL ÜNİVERSİTESİ EYS El Kitabı	Doküman No	KEK-001
		İlk Yayın Tarihi	22.01.2020
		Revizyon Tarihi	19.10.2023
		Revizyon No	003
		Sayfa No	30 / 53

İlgili Dokümanlar:

- Yeni Yazılım Talebi İş Akışı
- Kurumsal Web Sayfası Talebi İş Akışı
- Web Sayfası Güncelleme İşlemleri İş Akışı
- Yazılım Güncelleme Talebi İş Akışı
- Sunucu Kurulumu İşlemleri İş Akışı
- Bilgi İşlem Hizmetleri Süreç Kartı
- Yapı İşleri ve Teknik Daire Başkanlığı Süreç Kartı
- Öğrenci İşleri Süreç Kartı

Dışarıdan Tedarik Edilen Proses, Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü

Genel

Süleyman Demirel Üniversitesi'ne bağlı birimler tarafından sunulan ürün ve hizmetlerin kalitesini etkileyen işlerin yürütülmesinde kullanılan ürün/hizmet satın alma işlemleri Kamu İhale mevzuatı doğrultusunda gerçekleştirilir.

Harcama yetkisi olan tüm hizmet birimlerinde, satın alma sürecinin etkin bir şekilde yürütülmesi ve kaynakların verimli kullanılmasını sağlamak amacı ile Satın alma ve İhale işlemlerinin süreçleri oluşturulmuştur. Bu kapsamda, satın alma ihtiyaçlarının belirlenmesi, bütçelenmesi, finansmanı, tedarikçi seçimi ve değerlendirmesine ilişkin süreçler tanımlanmış ve dokümante edilmiştir. Satın alma ve bakım onarım anlaşmalarına dair faaliyetlerinin tamamının, ilgili mevzuat çerçevesinde gerçekleştirilmesi esastır.

Satın alınan ürün ve hizmet tedarikçilerinin seçimi ve değerlendirilmesinde; ilgili yasal mevzuatın izin verdiği ölçüde, ürün ve hizmet kalitesi, fiyat, teslim süresi gibi temel kriterler dikkate alınmakta ve en uygun tedarikçi ile çalışılması sağlanmaktadır.

İlgili Dokümanlar:

- Satıl Alma ve İhale Prosedürü

Kontrolün Tipi ve Boyutu

Üniversitemiz dışardan tedarik etmeyi planladığı ürün ve hizmetler için, ürün ve hizmet bilgisi ile istenilen şartları içeren, ilgili yasalara uygun bilgileri dokümante ederek önceden belirler ve yapılacak tedarik yöntemine uygun şartnameler hazırlar ve duyurur. İlgili satın alma kriterlerine (teknik şartnameler) göre ilgili komisyonca değerlendirilen ürün ve hizmetler uygun ise kabul edilip sisteme dâhil edilir. Uygun olmayan ürün, hizmet, proses tespiti durumunda ilgili komisyonlar tarafından değerlendirmeler yapılır, tedarikçi ile irtibata geçilerek gerekli süreç (iade, değişim, alımın iptali vb.)

Hazırlayan	Kontrol	Onay
Sürekli İşçi - Merve GÜNEŞ	Şube Müdürü – Zekai KÜNAR	Doktor Öğretim Üyesi - Veli ÇAPALI

	SÜLEYMAN DEMİREL ÜNİVERSİTESİ EYS El Kitabı	Doküman No	KEK-001
		İlk Yayın Tarihi	22.01.2020
		Revizyon Tarihi	19.10.2023
		Revizyon No	003
		Sayfa No	31 / 53

başlatılır. Tedarik sürecine dâhil olan tedarikçiler öncesinde Kamu İhale Kurumun ilgili uygulamasında yapılan durum sorgulaması ile kontrol edilir.

Satın alınan ürün ve hizmetlerin, satın alma şartlarına uygunluğunun kontrolü ilgili süreçler mevzuat kapsamında tanımlanmış olup, 4734 sayılı Kanun eki yönetmelik hükümleri kapsamında kabul ve muayene süreçleri yürütülmektedir.

İlgili Dokümanlar:

Satıl Alma ve İhale Prosedürü

Muayene ve Kabul İşlemleri İş Akışı

Mal Teslim Alma İşlemleri İş Akışı

Doğrudan Temin İşlemleri İş Akışı

4734 Sayılı Kamu İhale Kanunu

Dış Tedarikçi İçin Bilgi

Üniversitemizde Birimler, hizmet sürecini etkileyen malzemelerin satın alınması yönünde ihtiyaca uygun şekilde idari ve teknik şartnameler hazırlar. Bu şartnamelerde malzemeye/hizmete ait teknik ve kalite özellikleri tanımlanır. Bu şartnameler Kamu İhale Mevzuatı uyarınca tedarikçilere duyurulur.

Tedarikçilerin değerlendirilmesi satın almayı gerçekleştiren İdari ve Mali İşler Daire Başkanlığı tarafından Satın alma ve İhale Prosedüründe belirtildiği şekilde yapılmaktadır.

Üretim ve Hizmetin Sunumu

Üretim ve Hizmetinin Sunumunun Kontrolü

Üniversitemiz Daire Başkanlıkları, sunmuş oldukları faaliyetlerinin etkin ve verimli bir şekilde yürütülmesi, devamlılığının sağlanması, insan hatalarının önlenmesi için iş akışları hazırlanarak, yetkin kişiler görevlendirilmektedir. Proseslerin işletilmesi için uygun alt yapı ve ortamı hazırlanarak, standart gereği tüm Kalite Yönetim Sistemi bilgileri dokümanite edilmekte ve sürekliliği sağlanmaktadır.

İlgili Dokümanlar:


İş Akışları

Tanımlama ve İzlenebilirlik

Süleyman Demirel Üniversitesi Daire Başkanlıkları sunduğu hizmetlerin izlenebilirliğini aşağıda belirtilen şekillerde yapmaktadır.

a) Tüm iç ve dış yazışmalar (gelen ve giden evrak) EBYS sistemi üzerinden kayıt altına alınmakta ve numaralandırılmaktadır,

Hazırlayan	Kontrol	Onay
Sürekli İşçi - Merve GÜNEŞ	Şube Müdürü – Zekai KÜNAR	Doktor Öğretim Üyesi - Veli ÇAPALI

	SÜLEYMAN DEMİREL ÜNİVERSİTESİ EYS El Kitabı	Doküman No	KEK-001
		İlk Yayın Tarihi	22.01.2020
		Revizyon Tarihi	19.10.2023
		Revizyon No	003
		Sayfa No	32 / 53

- b) Öğrenci izleme, öğrenci numarası ve T.C. kimlik numarası ile yapılmaktadır.
- c) Akademik ve İdari Personelin izleme, kurum sicil ve T.C kimlik numarası ile yapılmakta,
- d) Araç, gereç ve ekipmanın izleme taşınır sicil numarası ile yapılmaktadır,
- e) Eğitim, öğretim programlarının izleme Bologna Sistemi ile yapılmaktadır,
- f) Eğitimler için, sertifika veya katılım belgesi numarası ve EBYS yazışmaları ile yapılmaktadır,
- g) Satın alma hizmetleri MYS, DMİS, KBS, EKAP üzerinden numaralandırılmakta ve izlenmektedir,
- h) Tüm ödeme ve katkı payları işlemleri MYS, DMİS ve ÖBS üzerinden takip edilmektedir.

Müşteri Veya Dış Tedarikçiye Ait Mülkiyet

Öğrenci ve tüm paydaşlara ilişkin kişisel bilgilerin korunması ve güvenliğinin sağlanması amacıyla Kişisel Verilerin Korunması Kanunu maddelerine uygun olarak çalışmalarını yürütmektedir. Bu bilgiler elektronik ortamda oluşturulmakta ve korunmaktadır. Bu bilgilerin oluşturulduğu ve saklandığı ortamlar ile bunlara ilişkin kurallar ilgili KVKK aydınlatma metninde detaylı olarak tanımlanmıştır.


Ön lisans-lisans ve yüksek lisans öğrencilerinin yönetmelikler ile tanımlanan öğrenci mülkiyeti aşağıdaki gibidir.

- Diploma
- Önceki diplomaları
- Nüfus Cüzdanı bilgileri
- Adres ve iletişim bilgileri
- Kayıt Formları
- Transkript
- Geçici Mezuniyet Belgesi
- Staj bilgi formu
- Staj değerlendirme formu
- Staj defteri
- Proje/bitirme tezleri
- Ders ödevleri
- Ders sınav kâğıtları
- Laboratuvar numuneleri
- Katkı payı/ Öğrenim ücreti dekontları

Dış tedarikçilerin mülkiyet hakları; fikri mülkiyetler ve kişisel bilgileri ile sunduğu hizmetler kapsamındaki araç, malzeme, bileşen, alet ve teçhizatları kapsar.

Kişisel verilerin korunmasına yönelik tüm süreçler Kişisel Verilerin Korunması Politikası ve KVKK aydınlatma metninde detaylı olarak açıklanarak, web sitesinde kamuoyu ile paylaşılmaktadır.

Hazırlayan	Kontrol	Onay
Sürekli İşçi - Merve GÜNEŞ	Şube Müdürü – Zekai KÜNAR	Doktor Öğretim Üyesi - Veli ÇAPALI

	SÜLEYMAN DEMİREL ÜNİVERSİTESİ EYS El Kitabı	Doküman No	KEK-001
		İlk Yayın Tarihi	22.01.2020
		Revizyon Tarihi	19.10.2023
		Revizyon No	003
		Sayfa No	33 / 53

İlgili Dokümanlar:

Kişisel Verilerin Korunması Politikası

Kişisel Verilerin Korunması Kanunu Uygulama Yönergesi

Muhafaza

Üniversitemiz Daire Başkanlıklarının, faaliyet alanına giren hizmetleri gerçekleştirmek için alınan ürünler ile Üniversitemiz personeli ve öğrencilerimize ait belge ve sonradan oluşan hizmet çıktılarının kullanım şartlarına uygun korunması için gereken fiziksel ve elektronik ortam şartları sağlanmış, tanımlanmış ve muhafaza edilmektedir. Muhafaza edilecek olan ürünler için depolar tahsis edilmiştir. Muhafaza edilen ürünler sorumlu birimler tarafından korunmaktadır.

Üniversitemize bünyesine dışardan dâhil olan ürünlere *Taşınır Mal Yönetmeliğine* göre işlem görür. Ürünlere ait stoklar tutulur, giriş çıkış kayıtları ilgili birimde görevli Taşınır Kayıt Kontrol ve Yetkilisi personel tarafından gerçekleştirilir.

Hizmetler neticesinde ortaya çıkan veya elde edilene belge ve dokümanlar elektronik ortamda ve ilgili birim depolarında “*Devlet Arşivleri Genel Müdürlüğü Arşiv Yönetmeliği*” kapsamında depolanır, taşınır, geri dönüşüme kazandırılır veya bertaraf edilir.

İlgili Dokümanlar:

Taşınır Mal Yönetmeliği

Devlet Arşivleri Genel Müdürlüğü Arşiv Yönetmeliği

Teslimat Sonrası Faaliyetler

Üniversitemizden mezun olan öğrencilerimiz Üniversitemiz Kariyer Planlama Uygulama ve Araştırma Merkezi ve ilgili birimler tarafından takip edilmektedir. Mezun Bilgi Sistemi uygulaması ve sosyal medya iletişim kanalları mezun öğrencilerimiz ile irtibat sürdürülmekte ve geri bildirimler alınmaktadır. Mezunlarımızın görev aldığı kamu kurumlarından ve özel kuruluşlardan, periyodik uygulanan anketler aracılığıyla geri bildirim alınmakta ve sonuçlar değerlendirilmektedir.

Değişikliklerin Kontrolü


Üniversitemiz Daire Başkanlıkları Entegre Yönetim Sistemi (BGYS, KYS, BTHYS, İSYS) şartlarına uygunluğu sürdürmeyi güvence altına almak, paydaşların isteklerini ve ihtiyaçlarını karşılayabilmek, daha iyi hizmet vererek memnuniyeti artırmak amacıyla hizmet sunumu için, mevzuat değişiklikleri ile sistemde yapılabilecek tüm değişikliklerin kontrolünü sağlamaktadır.

Bu hususlar, Yönetim Gözden Geçirme Toplantısında görüşülmekte ve karara bağlanan sonuçları ile değişikliğe onay veren kişi/kişiler ve ilgili faaliyetler dokümante edilip muhafaza edilerek, gerekli bilgilendirmeler ve duyurular yapılmaktadır.

Ürünlerin ve Hizmetlerin Piyasaya Sunumu

Eğitim ve öğretim faaliyetleri akademik takvimde planlandığı şekilde gerçekleştirilir. Süreçlere yönelik (kayıt, ders başlangıç, sınav vb.) tarihleri içeren akademik takvim hazırlanır, her eğitim-öğretim

Hazırlayan	Kontrol	Onay
Sürekli İşçi - Merve GÜNEŞ	Şube Müdürü – Zekai KÜNAR	Doktor Öğretim Üyesi - Veli ÇAPALI

	SÜLEYMAN DEMİREL ÜNİVERSİTESİ EYS El Kitabı	Doküman No	KEK-001
		İlk Yayın Tarihi	22.01.2020
		Revizyon Tarihi	19.10.2023
		Revizyon No	003
		Sayfa No	34 / 53

yılından önce yayımlanır. Sınavlar, ders geçme, kayıt yenileme, mezuniyet, öğrencilerin başarı değerlendirmesine ilişkin usul ve esaslar ilgili dokümanlarda tanımlanmıştır.

Bilgi İşlem Daire Başkanlığı faaliyet alanlarını web sayfasında hizmetler kısmında paydaşlarına sunmaktadır.

İlgili Dokümanlar:

Akademik Takvim

Hizmet Envanter Tablosu

Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü

Üniversitemizde Daire Başkanlıklarında sunulan ürün ve hizmetlerde ortaya çıkabilecek uygunsuzluklar ve bu uygunsuzlukların ortadan kaldırılmasına yönelik faaliyetler ile ilgili Düzeltici Faaliyet Prosedürü tüm birimlerin uygulaması amacı ile yürürlüğe konmuştur.

Hizmetlerin belirlenen prosedürlere, iş akışlarına ya da ilgili mevzuata göre gerçekleşmediği durumlar uygun olmayan hizmet olarak adlandırılmaktadır. Uygunsuzlukların durumuna göre gerekli durumlarda düzeltici faaliyetler yapılmakta ve kayıtları tutulmaktadır.

Daire Başkanlıkları, hizmetin sunumu sırasında ve yapılan kontrollerde ortaya çıkan hizmet ile ilgili uygunsuzlukları belirler ve en uygun çözüm yolları bulmak ve/veya tespit edilen gerekliliklere uymayan hizmetleri kontrol altında tutmak amacıyla düzeltici faaliyetler gerçekleştirir.

Uygun olmayan faaliyetlerin izlenmesinden ve kontrolünden tüm idari birim yöneticileri ve üst yönetim sorumludur. Uygun olmayan faaliyetler ile bunlar için yapılan düzeltici faaliyetler Yönetim Gözden Geçirme toplantılarında değerlendirilir.

İlgili Dokümanlar:

Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet (DİF) Prosedürü

İş Etki analizi ve Risk Değerlendirme

Genel

Bilgi İşlem Daire Başkanlığı, kesintiye yol açabilecek durumların etkilerini belirlemek amacıyla İş Sürekliliği ve Acil Durum Prosedürü paralelinde İş Sürekliliği Planını yapar. İş etki analizinde ortaya çıkan kritik süreç, sistem ve uygulamalara yönelik olarak, prosedür paralelinde risk değerlendirmelerini göz önünde bulundurarak İş Sürekliliği Planları yapar.

İş Etki Analizi ve Risk Değerlendirmeleri yapılırken şunlara dikkat edilir:

- İş Etki Analizi, değerlendirmenin içeriğindeki kriterleri tanımlar ve kesinti meydana getiren olayların potansiyel etkisini İş Etki Analizinde belirtilen kriterlere ve seviyelere göre belirler ve değerlendirmeleri bu belirlenen seviyelere göre yapar.
- İş Etki Analizi yaparken, yasal otorite nezdinde uymakla yükümlü olunan yasal ve diğer koşullar dikkate alınır.

Hazırlayan	Kontrol	Onay
Sürekli İşçi - Merve GÜNEŞ	Şube Müdürü – Zekai KÜNAR	Doktor Öğretim Üyesi - Veli ÇAPALI

	SÜLEYMAN DEMİREL ÜNİVERSİTESİ EYS El Kitabı	Doküman No	KEK-001
		İlk Yayın Tarihi	22.01.2020
		Revizyon Tarihi	19.10.2023
		Revizyon No	003
		Sayfa No	35 / 53

- İş etki analizi ve risk değerlendirmesinin sonuçları, üst yönetime açık bir şekilde raporlanır.
- İş etki analizinde ve risk değerlendirmeden ortaya çıkan bilgiler iş sürekliliğini etkileyecek herhangi bir değişiklik halinde güncellenir. İş etki analizinin ve risk değerlendirme sonuçlarının gizliliğine ilişkin şartlar üst yönetim tarafından sağlanır.
- Risk Değerlendirme yaparken, belirlenen tehditlere yönelik olarak sistematik değerlendirme ve derecelendirme yapılır ve ortaya çıkan risklerin maliyetlerine yönelik de bilgiler raporlanır.
- Risk Değerlendirme; proseslerde, teknolojide, personel yetkinliğinde hiçbir değişiklik olmaması halinde yılda en az bir defa tekrar gözden geçirilerek riskler güncellenmektedir.
- Kuruluşumuza yeni bir teknoloji alt yapısı kurulduğunda, yazılım değişikliklerinde, personel değişikliklerinde oluşabilecek bilgi güvenliği riskleri Risk Değerlendirme Planında tekrar değerlendirilerek riskler için önleyici faaliyetler başlatılır.

İlgili Dokümanlar:

Risk ve Fırsatları Değerlendirme Planı

İş Sürekliliği Planı

İş Sürekliliği ve Acil Durum Prosedürü

Risk Yönetimi Prosedürü

İş Etki Analizi

Kurum, İş Sürekliliği ve Acil Durum Prosedürüne göre hazırlamış olduğu, iş etki analizlerinde kurtarma hedeflerini (RTO) tanımlar. İşte bu tanımlanan kurtarma hedeflerine (RTO) dayalı, kesintiye yol açan bir olayı yönetmek ve faaliyetlerini sürdürmek için iş süreklilik prosedürlerini oluşturur, uygular ve sürdürür.

Kurum, süreklilik ve düzeltme öncelikleri, hedef ve amaçları belirlemek için resmi ve dokümante İş Sürekliliği ve Acil Durum Prosedürü paralelinde yerine getirir. Bu prosedür paralelinde etki ölçümleri yapılır, iş etki analizleri uygulanır ve sürdürülür. İş Etki Analizinde ürün ve hizmetleri destekleyen kesintiye yol açan faaliyetlerin etkileri değerlendirilir.

İş etki analizinde aşağıdaki bilgiler yer alır:

- Servis ve hizmetlerin sağlanmasını destekleyen tüm teknolojik alt yapı ve faaliyetler tanımlanır.
- Bu faaliyetlerin yapılmadığı takdirde performansa etkisini tanımlayan etki değerlendirilmeleri yapılır.

Kesintinin etkilerinin kabul edilemez olduğu süreler (MTPD=MAO) dikkate alınır, bu seviyelere göre belirlenen kabul edilebilir minimum seviyede bu faaliyetlere yeniden başlamak için öncelikli çerçeve ortaya konulur.

Hazırlayan	Kontrol	Onay
Sürekli İşçi - Merve GÜNEŞ	Şube Müdürü – Zekai KÜNAR	Doktor Öğretim Üyesi - Veli ÇAPALI

	SÜLEYMAN DEMİREL ÜNİVERSİTESİ EYS El Kitabı	Doküman No	KEK-001
		İlk Yayın Tarihi	22.01.2020
		Revizyon Tarihi	19.10.2023
		Revizyon No	003
		Sayfa No	36 / 53

İlgili Dokümanlar:

İş Sürekliliği ve Acil Durum Prosedürü

Risk Değerlendirme

Risk değerlendirme yaklaşımı iş ve yasal düzenlemelerden kaynaklanan gereksinimlerin varlık envanterinin oluşturulması safhasında belirlenmesini temin edecek biçimde geliştirilmiş ve uygulanmaktadır.

Daire Başkanlıkları hizmetleriyle ilgili belirledikleri riskleri, Başkanlıklarına özel hazırladıkları Risk Değerlendirme planlarında tutmakta ve kontrolünü sağlamaktadır.

Risk kabul kriterleri ve kabul edilebilir risk seviyeleri "**Risk Yönetim Prosedürü**"nde ifade edilmiştir. Tanımlanan risk değerlendirme metodolojisi ISO 31000 standardı esas alınarak hazırlanmış olup karşılaştırılabilir ve yeniden üretilebilir değerlendirme sonuçlarının üretilmesini destekleyecek niteliktedir.

EYS kapsamında bulunan bilgi varlıkları risk profilleri dikkate alınarak risk analizini pratik kılacak gruplar halinde dokümante edilir. Bilgi varlıklarının sahipleri tanımlanır. Her bir varlık (veya gruplanmış varlık) için gizlilik, bütünlük ve erişilebilirlik değerleri bir bilgi güvenliği riskinin gerçekleşmesi durumunda oluşabilecek etkiler değerlendirilerek belirlenir. Bilgi varlıklarına yönelik tehditler, oluşturulmuş olan tehdit listesindeki tehditler gözden geçirilerek ancak bu tehditlerle kısıtlı kalmadan değerlendirilir. Her bir varlık tehdit çifti için risk doğurabilecek açıklıklar belirlenir.

Olası risk senaryosu bazında "Risk Yönetimi Prosedürü"nde belirtildiği üzere her bir varlık - tehdit - zafiyet üçlüsü için; tehdidin olumsuz etkileyebileceği varlık bilgi güvenliği ihtiyaçları (gizlilik, bütünlük, erişilebilirlik) belirlenir. Tehdit olasılığı tehdidin geçmişte yaşanma deneyimine, mevcut konjonktüre ve varlığın konum ve niteliğine bağlı olarak tahmin edilir. Zafiyet düzeyi ilgili risk senaryosu için geçerli bilgi güvenliği kontrollerinin yeterliliği ve varlığın içsel özellikleri dikkate alınarak tahmin edilir. Tüm bu faktörler "**Risk Yönetimi Prosedürü**"nde belirtilen ölçekler kullanılarak sayısallaştırılır ve prosedürde belirtilen sayısal formüller kullanılarak risk büyüklükleri hesaplanır. Risk değerlerinin hesaplanması sonrasında kabul edilebilir ve edilemez riskler ayrıştırılır.

Belirlenen risklere karşı izlenecek strateji her bir risk için ISO 27001 standardında belirtilen 4 strateji arasından seçilir. Riskin azaltılması veya ortadan kaldırılması için öncelikle kabul edilebilir seviye üzerindeki riskler ele alınır, ancak maliyet olarak etkin kontrollerin uygulanabileceği kabul edilebilir seviyedeki riskler için de gerekli kontroller uygulanabilir.

İlgili Dokümanlar:

Risk Yönetim Prosedürü

Risk Değerlendirme Planı

Hazırlayan	Kontrol	Onay
Sürekli İşçi - Merve GÜNEŞ	Şube Müdürü – Zekai KÜNAR	Doktor Öğretim Üyesi - Veli ÇAPALI

	SÜLEYMAN DEMİREL ÜNİVERSİTESİ EYS El Kitabı	Doküman No	KEK-001
		İlk Yayın Tarihi	22.01.2020
		Revizyon Tarihi	19.10.2023
		Revizyon No	003
		Sayfa No	37 / 53

Bilgi Güvenliği Risk İşleme

Her bir risk ile ilgili ISO 27001 kontrolleri risk değerlendirme tablosunda ve Risk İşleme Planında belirtilir.

Kabul edilebilir risk seviyesinin üzerindeki tüm riskler için risk işleme planı Risk ve Fırsatları Değerlendirme Planında oluşturularak risk sorumluları tarafından süreç takip edilmektedir. Yeni değerlendirilen her kabul edilebilir risk seviyesinin üstündeki riskler için risk işleme planı oluşturularak riskler bertaraf edilmektedir.

Risk Değerlendirme Tablosu 'nda seçilen risk stratejisi ve uygulanması planlanan risk işleme planı sonrasında hedeflenen artık risk değerleri değişmesi planlanan tehdit olasılığı ve zafiyet düzeyine bağlı olarak hesaplanır. Yönetime yapılan bir sunum ile risk değerlendirmesi ve risk işleme planı ile ilgili yönetimin görüşü alınır ve artık risklerin resmen onaylanması sağlanır.

Risk işleme planına dahil edilen kontroller, Düzeltici İyileştirici Faaliyet Planı 'na dahil edilir, hedeflenen bitiş tarihleri ve sorumluları belirlenir. Uygulanması için maddi kaynak gereken kontroller için kurumsal bütçeleme süreci işletilerek gerekli kaynaklar bütçelenir. Risk işleme planı ve diğer düzeltici faaliyetlerin uygulanması Yönetim Temsilcisi koordinasyonunda ilgili yöneticiler tarafından takip edilir.

İlgili Dokümanlar:

Risk Yönetim Prosedürü

İş Süreklilik Stratejileri ve Çözümleri


Belirleme ve Seçme

Kurumumuz İş Sürekliliği açısından kabul edilemez seviyelerde ortaya çıkan riskler için, uygun stratejileri belirler ve seçer. Bu stratejiler belirlenirken ve seçilirken, iş etki analizi ve risk değerlendirme sonuçlarından yararlanır.

Kurumumuzun öncelikli iş süreklilik stratejisinin dayandığı temel:

- Kritik servisleri, hizmetleri korumak,
- Kurtarma öncelikli faaliyetleri ve bunların bağlı oldukları ve destekledikleri faaliyetleri dengelemek, sürdürmek, kaldığı yerden devam ettirmek ve
- Kesintinin etkilerini hafifletmek, müdahalede bulunmak ve yönetmektir.
- Stratejinin belirlenmesinde faaliyetlerin yeniden başlatılması için öncelikli zaman çerçevesinin onayı (MTPD, RTO, RPO) yer alır.

Hazırlayan	Kontrol	Onay
Sürekli İşçi - Merve GÜNEŞ	Şube Müdürü – Zekai KÜNAR	Doktor Öğretim Üyesi - Veli ÇAPALI

	SÜLEYMAN DEMİREL ÜNİVERSİTESİ EYS El Kitabı	Doküman No	KEK-001
		İlk Yayın Tarihi	22.01.2020
		Revizyon Tarihi	19.10.2023
		Revizyon No	003
		Sayfa No	38 / 53

Kaynak Gereksinimlerinin Belirlenmesi

Kurumumuzun seçili stratejileri uygulamak için insan, bilgi ve veri, bina, çalışma ortamı, tesis, ekipman, bilgi iletişim sistemleri, ulaşım, finansal kaynak ve ortaklar gibi kaynak gereksinimlerini belirler stratejinin seçiminde göz önünde tutar.

İş Sürekliliği Planları ve Prosedürleri

Kurum, İş Sürekliliği ve Acil Durum Prosedürüne göre hazırlanmış olduğu, iş etki analizlerinde kurtarma hedeflerini (RTO) tanımlar. İşte bu tanımlanan kurtarma hedeflerine (RTO) dayalı, kesintiye yol açan bir olayı yönetmek ve faaliyetlerini sürdürmek için iş süreklilik prosedürlerini oluşturur, uygular ve sürdürür.

Kurum faaliyetlerin sürekliliğini ve kesintiye yol açan bir olayın yönetimini sağlamak için prosedürler hazırlanır ve hazırlanan prosedürler doğrultusunda iş süreklilik stratejileri uygulanır.

Kurum, İş Süreklilik Prosedürünü oluştururken ;

- uygun dahili ve harici iletişimi sağlayan,
- bir kesinti esnasında acilen alınması gereken tedbirlere özel,
- beklenmeyen tehditlere ve değişen dahili ve harici koşullara tepki verebilecek esneklikte,
- operasyonları muhtemel kesintiye uğratabilecek olayların etkisine odaklanan,
- belirlenen varsayımlara ve karşılıklı bağımlılık analizine dayanarak geliştirilen,
- uygun hafifletme stratejilerinin uygulanması ile sonuçları en aza indirecek kadar etkili olan özelliklere sahip olmasını hedefler.

İlgili Dokümanlar:

İş Sürekliliği ve Acil Durum Yönetimi Prosedürü

Cevabın Yapısı

Kurum, bir olayı yönetecek ve olay anında kriz yönetimi dahil kritik kararları alacak üst düzeyde Kriz Yöneticisi ve Ekibi atar. Kriz Yöneticisi, altında olaya müdahale edebilecek yapıda Acil Durum Müdahale takım üyelerinden oluşur ve her bir takım üyesinin yedekleri dâhil atamaları yapılır. Kurum bünyesinde Kriz Yöneticisi aynı zamanda Acil Durum Müdahale Ekibi'nin de başı olarak tanımlanır.

Kurum herhangi bir olay anında, gerekli sorumluluk, yetki ve yeterlik sahibi personeli kullanarak kesintiye yol açan bir olaya müdahale etmek için gerekli prosedürleri ve yönetim yapısını oluşturur, olay durumunda izlenecek faaliyetleri yürütür.

Kurum Olay Yönetim Yapısı, herhangi bir müdahale gerektiren olayla karşılaştığında;

- resmi müdahalenin başlamasını gerekli kılan etki eşiklerini tanımlar,
- kesintiye yol açan olay ve muhtemel etkisinin yapısını ve büyüklüğünü değerlendirir,
- uygun bir iş süreklilik müdahalesini çalıştırır,
- müdahalenin aktivasyon, operasyon, koordinasyon ve iletişim için proses ve prosedürleri içerir,

Hazırlayan	Kontrol	Onay
Sürekli İşçi - Merve GÜNEŞ	Şube Müdürü – Zekai KÜNAR	Doktor Öğretim Üyesi - Veli ÇAPALI

	SÜLEYMAN DEMİREL ÜNİVERSİTESİ EYS El Kitabı	Doküman No	KEK-001
		İlk Yayın Tarihi	22.01.2020
		Revizyon Tarihi	19.10.2023
		Revizyon No	003
		Sayfa No	39 / 53

- etkileri en aza indirmek amacı ile kesintiye yol açan olayı yönetmek için proses ve prosedürleri destekleyen kaynakları sağlar,
- medya dahil ilgili taraflar ve yetkililer ile irtibata geçecek prosedürleri içerir.

Uyarı ve İletişim

Kurum, herhangi bir olaya etkili bir müdahaleyi ve ilgili tarafların koordinasyonunu sağlar. İletişimin etkin bir şekilde sağlanması içinde İletişim Prosedürünü uygular.

Bu anlamda Olay Yönetiminde: bir olayın tespit edilmesinde, bildiriminde, izlenmesinde, ilgili taraflara bildiriminde, iletişim kayıtlarının tutulması ve saklanmasında belirlenmiş prosedüre göre hareket edilir. Kurum bünyesinde herhangi bir olay durumunda Kriz Yöneticisine bildirimini ancak atanmış sorumlu kişiler yapabilir. Kurum, kendisini ilgilendirebilecek herhangi bir acil durumda doğal afet, yangın, sel, yıldırım vb. durumları hükümete bağlı AFAD (Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı) izlemekte ve İş Süreklilik yapısını ilgilendiren durumları takip etmektedir.

Kurum herhangi bir kesintiye yol açan bir olay sırasında iletişim araçlarını sağlayacak tedbirleri alır, iletişimi kesintisiz olarak sağlayacak şekilde çalışmalar yapar.

İlgili Dokümanlar:

İletişim Prosedürü
İletişim Talimatı
Acil Durum ve Genel Korunma Planı
Acil Durum Eylem Planı

İş Sürekliliği Planı

Kurum, kesintiye yol açan bir olaya müdahale etmek ve faaliyetlerini İş Etki Analizi kapsamında, Risk Değerlendirme Planlarında ve Hedeflerinde belirtildiği şekilde önceden belirlenmiş bir zaman çerçevesi içinde devam ettirmek ve kurtarmak için İş Süreklilik ve Acil Durum Prosedürü paralelinde İş Süreklilik Planları hazırlar. Hazırlanan bu planlar herhangi bir ihtiyaç halinde bunları kullanacak olanların ihtiyaçlarını karşılayacak yapıda ve yalınlıkta anlaşılır dokümanlardan oluşur.


Herhangi bir olay anında Kriz Yöneticisi, İş Süreklilik planının da belirtilen olaya müdahale seviyelerinde aktifleştirmek ve müdahaleyi başlatmakla yetkili kılınmıştır.

İş Süreklilik Planları, kurumun öncelikli servis ve hizmetlerine İş Etki Analiz Kapsamında, Risk İşleme Planlarında ve Hedeflerinde belirtildiği şekilde önceden belirlenmiş bir zaman çerçevesi içinde (MTPD, RTO, RPO da) nasıl devam edeceği veya bunların nasıl kurtarılacağına ilişkin detayları içerisinde barındıracak açıklıkta oluşturulur.

İlgili Dokümanlar:

İş Sürekliliği Planı

Hazırlayan	Kontrol	Onay
Sürekli İşçi - Merve GÜNEŞ	Şube Müdürü – Zekai KÜNAR	Doktor Öğretim Üyesi - Veli ÇAPALI

	SÜLEYMAN DEMİREL ÜNİVERSİTESİ EYS El Kitabı	Doküman No	KEK-001
		İlk Yayın Tarihi	22.01.2020
		Revizyon Tarihi	19.10.2023
		Revizyon No	003
		Sayfa No	40 / 53

Eski Haline Geri Dönme

Kurum bir olay sonrası normal iş koşullarını desteklemek için uygulanan geçici tedbirlerden sonra iş faaliyetlerini kurtarmak ve iş faaliyetlerine yeniden dönmek için spesifik İş Sürekliliği Planı hazırlanır ve uygulanır.

Alıştırma (Exercise) Programı

Kurum, kendi iş süreklilik hedefleri ile tutarlı olmasını sağlamak amacı ile belirli periyotlarda iş süreklilik prosedürlerini uygular ve test eder. Kurum tatbikat ve testleri planlarken bunların kapsam ve hedeflerine uygun olmasını göz önünde bulundurur ve İş Süreklilik yapısını olumlu yönde etkileyecek tatbikat ve testleri uygulamaya alır. Tatbikat ve test planları, açıkça tanımlanmış amaç ve hedefler ile iyi planlanmış gerçeğe uygun senaryolara dayanır.

İş sürekliliği uygulamalarında, operasyonlarda herhangi bir kesintisinin meydana gelmemesi için gerekli özen ve dikkat gösterilir.

Tatbikatlar sonrası gelişmeleri uygulamak için sonuçları, tavsiyeleri ve tedbirleri içeren uygulama sonrası resmi raporlar üretilir ve kayıtları muhafaza edilir.

Kurum bünyesinde yapılan tatbikatlar, sürekli iyileştirmeyi teşvik kapsamında incelenir ve planlanan aralıklarda ve kurum içinde önemli değişiklikler olduğunda ya da çalışılan ortamda önemli değişiklikler olduğunda yürütülür.

İlgili Dokümanlar:

İş Sürekliliği Yönetim Süreci

İş Sürekliliği Dokümantasyonunun ve Yeteneklerinin Değerlendirilmesi

Bilgi İşlem Daire Başkanlığı, İş kesintilerine etkili tepkiler vermek ve sürekli uygunluğu sağlamak amacıyla, kendi iş süreklilik prosedürleri ve kapasitesinin ölçümünü İş Sürekliliği Yönetim Süreci paralelinde yapar, bu ölçümler sonucu ortaya çıkan önemli değişiklikler prosedürlere zamanında yansıtılır.

Bilgi İşlem Daire Başkanlığı, ölçümleri planlı aralıklarda ve önemli değişiklikler meydana geldiği zaman yapar ve sonuçlarını kaydeder.

Bilgi İşlem Daire Başkanlığı, Kesintiye yol açan bir olay meydana geldiğinde ve iş süreklilik prosedürlerinin çalıştırılması ile neticelendiğinde olay sonrası incelemeleri yapar kendisi için gerekli dersleri çıkaracak raporları üretir ve muhafaza eder.

İlgili Dokümanlar:

İş Sürekliliği ve Acil Durum Prosedürü

İş Sürekliliği Yönetim Süreci

İş Sürekliliği Planı

Tatbikat Raporları

Hazırlayan	Kontrol	Onay
Sürekli İşçi - Merve GÜNEŞ	Şube Müdürü – Zekai KÜNAR	Doktor Öğretim Üyesi - Veli ÇAPALI

	SÜLEYMAN DEMİREL ÜNİVERSİTESİ EYS El Kitabı	Doküman No	KEK-001
		İlk Yayın Tarihi	22.01.2020
		Revizyon Tarihi	19.10.2023
		Revizyon No	003
		Sayfa No	41 / 53

Hizmet Portföyü

Hizmet Sunumu

Bilgi İşlem Daire Başkanlığı sunduğu ürün ve hizmetlerin kontrollü şartlar altında gerçekleştirilebilmesi için gereken süreçleri belirlemiş, faaliyetlerin gerçekleştirilmesine yönelik talimatlar, iş akış şemaları oluşturmuştur. Hizmetleri gerçekleştiren personelin yeterlilik şartları belirlenmiştir. Bu süreçleri izleyerek, ölçerek ve hedef koyarak kontrolünü sağlamaktadır.

Bilgi İşlem Daire Başkanlığı tarafından paydaşlarımıza verdiğimiz hizmetlerimiz birim web sayfasında duyurulmuştur. Aşağıdaki linkten hizmetlerimizin detaylarına ulaşabilirsiniz <https://bidb.sdu.edu.tr/tr/hizmetlerimiz/hizmetlerimiz-11411s.html>

➤ **Sistem ve Ağ Yönetimi Hizmeti**

- Ağ Erişimi Kısıtlama İşlemleri
- Kablosuz Ağ Kayıt
- VPN Hizmeti
- Yerleşke İnternet Erişimi
- Yerleşke Kablolu Ağ Erişimi
- Yerleşke Kablosuz Ağ Erişimi
- Kablosuz İnternet Hizmeti
- Yerleşke Ağı Kullanım İstatistikleri
- Office365 Hizmetleri
- Microsoft Teams
- Web Alanı Barındırma Hizmetleri
- Ağ Erişimi Kısıtlama İşlemleri
- Kullanıcı Şifresi Yenileme (Web)
- Dosya Paylaşım Hizmeti (FTP)
- Bilgi güvenliği denetimi hizmetleri
- **Bulut Hizmeti**

➤ **Yazılım ve Web Geliştirme Hizmeti**

- Elektronik Belge Yönetim Sistemi
- Etkinlik Takip Sistemi
- Karlı Geçiş Sistemi
- Online Ödeme Sistemi
- SDÜ Kimlik Sistemi
- Aile Kimlik Kartı
- Evrak Bilgi Yönetim Sistemi
- İnsan Kaynakları Başvuru Sistemi
- Personel Bilgi Sistemi
- Enstitü Öğrenci Bilgi Başvuru Sistemi
- SDÜ Mobil
- Aday Öğrenci Portalı
- Link Kısaltma Uygulaması

Hazırlayan	Kontrol	Onay
Sürekli İşçi - Merve GÜNEŞ	Şube Müdürü – Zekai KÜNAR	Doktor Öğretim Üyesi - Veli ÇAPALI

	SÜLEYMAN DEMİREL ÜNİVERSİTESİ EYS El Kitabı	Doküman No	KEK-001
		İlk Yayın Tarihi	22.01.2020
		Revizyon Tarihi	19.10.2023
		Revizyon No	003
		Sayfa No	42 / 53

- *Duyuru Yönetim Sistemi*
- *Hastane Ana Sayfa*
- *Hastane Personel Sayfası*
- *İhale Yayın Sistemi*
- *SDÜ Ana Sayfa*
- *SDÜ Birim Sayfaları (Taslak Sistemi)*
- *SDÜ International Sayfası*
- *Kurumsal İzleme ve Değerlendirme Sistemi*
- *SduNet*
- *Üniversite Bilgi Yönetim Sistemi (UBYS)*
- *Sıkça Sorulan Sorular*
- *HGS Sistemi*
- *Topluluk Etkinlik Gelir / Gider Takip Sistemi*
- *Spor Tesisleri ve Havuz Otomasyonu*
- *Sürekli Eğitim Merkezi Personel Belgelendirme Sistemi*
- *Topluluk Üyelik Başvuru Sistemi*
- *Uluslararası Öğrenci Sınav Başvuru Sistemi*
- *Haber Portalı Sistemi*
- *Özel Yetenek Sınavları Başvuru Sistemi*
- *Araştırma ve Yenilikçilik Direktörlüğü Sayfası*
- *Akademik Bilgi Sistemi*
- *Alakart Sipariş Sistemi*
- *Stok Takip Sistemi*
- *Askıda Yemek Sistemi*
- *Kiosk Programı*
- *Yapay Zeka*


➤ **E-Posta Hizmeti**

- *E-posta erişim hizmetleri (pop3, imap)*
- *Web üzerinden e-posta erişimi*

➤ **Teknik Destek Hizmeti**

- *Talep Takip ve Destek Sistemi*
- *İşletim Sistemi ve Program Yükleme Hizmeti*
- *Bilgisayar Bakım Onarım*
- *Yazıcı-Tarayıcı Hizmeti*
- *Parça Arıza Bildirimi*
- *Yerinde Servis Hizmeti*
- *Demirbaş Düşüm Raporu*
- *Toplantı ve Etkinlik Hizmeti*
- *Laboratuvar Bakım Hizmeti*

Hazırlayan	Kontrol	Onay
Sürekli İşçi - Merve GÜNEŞ	Şube Müdürü – Zekai KÜNAR	Doktor Öğretim Üyesi - Veli ÇAPALI

 <p>SÜLEYMAN DEMİREL ÜNİVERSİTESİ EYS El Kitabı</p>	Doküman No	KEK-001
	İlk Yayın Tarihi	22.01.2020
	Revizyon Tarihi	19.10.2023
	Revizyon No	003
	Sayfa No	43 / 53

Hizmetlerin Planlanması

Bilgi İşlem Daire Başkanlığı, yeni veya değiştirilmiş servisler için servis gerekliliklerini, “Bilgi İşlem Hizmetleri Sürecine” göre belirler ve yönetir.

Yeni veya değiştirilmiş servisler, servis gerekliliklerini karşılama temeline planlanır. Yeni veya değiştirilmiş servisleri planlama için müşteri ve ilgili taraflarla anlaşma sağlanır. Yeni veya değiştirilmiş servislerin servis yönetim sistemine olan etkisi de göz önünde bulundurulur.

Yeni veya değiştirilmiş servislerin planlamasında;

- Kesişen faaliyetlerde de dahil olmak üzere, Firmamız ve diğer taraflar tarafından yürütülecek olan faaliyetler,
- İlgili taraflarla iletişim,
- İnsan, teknik, bilgi ve finansal kaynaklar,
- Planlanan faaliyetler için takvim(timescale),
- Risklerin belirlenmesi, değerlendirilmesi ve yönetilmesi,
- Diğer servislere olan bağımlılık,
- Yeni veya değiştirilmiş servisler için gerekli testler,
- Hizmet kabul kriteri,
- Yeni veya değiştirilmiş servislerin dağıtım sonucunu ölçülebilir terimlerle ifade edilen beklenen çıktılar göz önünde bulundurulur.

Hizmet Yaşam Döngüsüne Dahil Olan Tarafların Kontrolü


Kurumumuz tarafından hizmet yönetim sistemi kapsamında diğer taraflarca yürütülen hizmetler aşağıda belirtilmiştir.

Hizmetin Adı	Sağlayan / Barındıran
FKM Hizmeti	Çanakkale 18 Mart Üniversitesi Bilgi İşlem Daire Başkanlığı
Office 365 Hizmeti	Microsoft
Öğrenci Bilgi Sistemi	PROLİZ

İlgili Dokümanlar:

Hizmet Yönetim Sistemi Planı

Hazırlayan	Kontrol	Onay
Sürekli İşçi - Merve GÜNEŞ	Şube Müdürü – Zekai KÜNAR	Doktor Öğretim Üyesi - Veli ÇAPALI

	SÜLEYMAN DEMİREL ÜNİVERSİTESİ EYS El Kitabı	Doküman No	KEK-001
		İlk Yayın Tarihi	22.01.2020
		Revizyon Tarihi	19.10.2023
		Revizyon No	003
		Sayfa No	44 / 53

Hizmet Katalog Yönetimi

Bilgi İşlem Daire Başkanlığı tarafından paydaşlarımıza sunulan hizmetler içeren hizmet kataloğu hazırlanmıştır. Bu katalogda yer alan bilgiler;

- Hizmetin adı
- Hizmetin tanımı
- Hizmet alan bilgisi
- Hizmeti sağlayan birim
- Başvuruda kullanılacak belge gibi başlıkları içermektedir.

İlgili Dokümanlar:

Hizmet Kataloğu

Varlık Yönetimi

Varlık Yönetimi, Risk Yönetimi Prosedüründe tanımlandığı şekilde gerçekleştirilir. Varlıklara ilişkin kayıtlar varlık envanterinde muhafaza edilir.

İlgili Dokümanlar:

Risk Yönetimi Prosedürü

Varlık Envanteri

Bilişim Varlıkları Kullanım Yönergesi

İlişki ve Anlaşma

Genel

Kurumumuzda paydaş iletişimi, web sitesi, telefon, mail, faks, posta vb. iletişim kanalları ile sağlanır. İletişimin etkin şekilde sağlanması için “İletişim Prosedürü” uygulanır. Dokümante edilmiş servis gerekliliklerine yönelik değişiklikler “Değişiklik Yönetimi Prosedürü ” ile kontrol edilir.

İlgili Dokümanlar:

Hizmet Düzeyi Yönetimi (SLM) Süreci

İletişim Prosedürü

İş İlişkisi Yönetimi

Paydaşlarımız Bilgi İşlem Daire Başkanlığı ile Destek Masası tarafından iletişim kurmaktadır. Bilgi İşlem Daire Başkanlığı web sayfasında sunulan hizmetlerin değerlendirilmesi için paydaşlar ile anket paylaşmakta ve anket sonuçlarına göre değerlendirme çalışmaları yapmaktadır.

İlgili Dokümanlar:

Hizmet Kataloğu

İletişim Prosedürü

Hazırlayan	Kontrol	Onay
Sürekli İşçi - Merve GÜNEŞ	Şube Müdürü – Zekai KÜNAR	Doktor Öğretim Üyesi - Veli ÇAPALI

	SÜLEYMAN DEMİREL ÜNİVERSİTESİ EYS El Kitabı	Doküman No	KEK-001
		İlk Yayın Tarihi	22.01.2020
		Revizyon Tarihi	19.10.2023
		Revizyon No	003
		Sayfa No	45 / 53

Hizmet Seviyesi Yönetimi

Hizmet Seviyesi yönetimi Hizmet Düzeyi Yönetimi (SLM) Sürecine uygun olarak gerçekleştirilir.

İlgili Dokümanlar:

Hizmet Düzeyi Yönetimi (SLM) Süreci

Tedarikçi Yönetimi

Tedarikçilerle olan ilişkiler Satın Alma ve İhale Prosedürüne uygun olarak gerçekleştirilir.

İlgili Dokümanlar:

Satın Alma ve İhale Prosedürü

Arz ve Talep

Talep Yönetimi

Bilgi İşlem Daire Başkanlığı, hizmetlere ilişkin mevcut talepleri belirler ve gelecekteki talepleri tahmin etmeye çalışır. Ayrıca oluşturulan Talep Takip ve Destek Sistemi ile de paydaşlardan gelen taleplere geri dönüş yapılır.

İlgili Dokümanlar:

Talep Takip ve Destek Sistemi

Kapasite Yönetimi

Bilgi İşlem Daire Başkanlığı Kapasite kullanımını ve performansı Ağ ve sistem birimi tarafından izlenmektedir. Sistem Birimi kabul edilen performans gerekliliklerini karşılamak için yeterli kapasiteyi sağlamaktadır.

İlgili Dokümanlar:

Kapasite Yönetimi Raporu

Hizmet Tasarımı, Geliştirilmesi ve Geçişi

Değişiklik Yönetimi

Bilgi İşlem Daire Başkanlığı, Değişiklik yönetiminin kontrolü altında olan konfigürasyon öğeleri ve Hizmet ya da paydaşlar üzerinde önemli etkiler yapma potansiyeline sahip değişikliklerin belirlenmesi için kriterleri belirleyen “Değişiklik Yönetimi prosedürü” belirlemiştir ve Değişiklik Yönetimi Politikası hazırlanmıştır. Tüm değişiklik talepleri kayıt altına alınır ve sınıflandırılır


İlgili Dokümanlar:

Değişiklik Yönetimi Prosedürü

Değişim Yönetimi Politikası

Değişiklik Değerlendirme ve Takip Formu

Hazırlayan	Kontrol	Onay
Sürekli İşçi - Merve GÜNEŞ	Şube Müdürü – Zekai KÜNAR	Doktor Öğretim Üyesi - Veli ÇAPALI

	SÜLEYMAN DEMİREL ÜNİVERSİTESİ EYS El Kitabı	Doküman No	KEK-001
		İlk Yayın Tarihi	22.01.2020
		Revizyon Tarihi	19.10.2023
		Revizyon No	003
		Sayfa No	46 / 53

Hizmet Tasarımı ve Geçiş

Yeni veya Değişen Hizmetlerin Planlanması

Kurumumuz, yeni veya değiştirilmiş servisler/hizmetler için servis gerekliliklerini, “Değişiklik Yönetimi Prosedürüne göre belirler ve yönetir. Yeni veya değiştirilmiş servisler, servis gerekliliklerini karşılamaları temelinde planlanır. Yeni veya değiştirilmiş servisleri planlama için ilgili taraflarla anlaşma sağlanır.

Yeni veya değiştirilmiş servislerin planlamasında;

- Kesişen faaliyetlerde de dahil olmak üzere, Kurumumuz ve diğer taraflar tarafından yürütülecek olan faaliyetler,
- İlgili taraflarla iletişim,
- İnsan, teknik, bilgi ve finansal kaynaklar,
- Planlanan faaliyetler için takvim(timescale),
- Risklerin belirlenmesi, değerlendirilmesi ve yönetilmesi,
- Diğer servislere olan bağımlılık,
- Yeni veya değiştirilmiş servisler için gerekli testler,
- Hizmet kabul kriteri,
- Yeni veya değiştirilmiş servislerin dağıtım sonucu ölçülebilir terimlerle ifade edilen beklenen çıktılar göz önünde bulundurulur.

İlgili Dokümanlar:


Değişiklik Yönetimi Prosedürü

Tasarım

Yeni veya değiştirilmiş servislerin tasarımı ve geliştirilmesinde;

- Yeni veya değiştirilmiş servislerin sağlanması için yetki ve sorumluluklar belirlenir.
- Kurumumuz Yeni veya değiştirilmiş servislerin sağlanması için, ilgili taraflarca yürütülecek olan faaliyetleri belirler.
- Uygun öğrenim, eğitim, beceri ve deneyimi kapsayan yeni ya da değişmiş insan kaynakları gereklilikleri belirlenir.
- Yeni veya değiştirilmiş servislerin sağlanması için finansal kaynak gereklilikleri değerlendirilir.
- Yeni veya değiştirilmiş servislerin sağlanmasını desteklemek için yeni ya da değişmiş teknoloji imkanları değerlendirilir.
- Yeni veya değiştirilmiş servislerin sağlanmasını destekleyici planlar ve politikalar oluşturulur.

Hazırlayan	Kontrol	Onay
Sürekli İşçi - Merve GÜNEŞ	Şube Müdürü – Zekai KÜNAR	Doktor Öğretim Üyesi - Veli ÇAPALI

 <p>SÜLEYMAN DEMİREL ÜNİVERSİTESİ EYS El Kitabı</p>	Doküman No	KEK-001
	İlk Yayın Tarihi	22.01.2020
	Revizyon Tarihi	19.10.2023
	Revizyon No	003
	Sayfa No	47 / 53

- Hizmet yönetim sistemindeki değişiklikler değerlendirilir.
- Yeni veya değiştirilmiş servis seviye anlaşmaları güncellenir.
- Servis kataloglarında güncellemeler yapılır.
- Yeni veya değiştirilmiş servislerin sağlanması için kullanılacak olan prosedürler, ölçümler ve bilgiler hazırlanır.
- Yeni veya değiştirilmiş servisler dokümanite edilmiş bu hususlara göre tasarımına uygun olarak geliştirilir.

İlgili Dokümanlar:

Değişiklik Yönetim Prosedürü

Geliştirme ve Geçiş

Yeni veya değiştirilmiş hizmet /servisler tüm gerekliliklerini ve dokümanite edilmiş tasarım gerekliliklerini karşıladıklarının doğrulanması için test edilir. Yeni veya değiştirilmiş servisler kurum tarafından önceden belirlenmiş servis kabul kriterlerine karşılık doğrulanır, servis kabul kriteri ile örtüşmezse gerekli faaliyetler ve yerleştirmeye ilişkin karar alınır ve uygulanır.

İlgili Dokümanlar:

Değişiklik Yönetim Prosedürü

Sürüm ve Uygulamaya alma Yöntemi

Kurumumuzda Yeni ya da değişikliğe uğramış servis ya da servis bileşenlerinin güncel ortama yerleştirilmesi ile ilgili planlama yapar. Planlama Değişiklik Yönetim Prosedürüne göre ele alınır. Uygulamaya almadan önce teste tabi tutulur. Sürüm, Herhangi bir sorun çıkmaması sonucu güncel ortama yerleştirilir ve böylece sürümün yerleştirilmesi sırasında yazılım, donanım ve diğer servis bileşenlerinin bütünlüğü sağlanır.

İlgili Dokümanlar:

Değişiklik Yönetim Prosedürü


Çözüm ve Talep Karşılama

Olay Yönetimi

Kurumumuzda olayların etkilerini minimize etmek ya da bu etkilerden kaçınmak için “Olay İhlal Prosedürü” tanımlanmış ve uygulanmaktadır. Buna bağlı olarak olaylar kaydedilmekte ve takibe alınmaktadır. Kurumda olay ve servis taleplerini aciliyetini ve etkisini hesaba katarak önceliklendirilir.

İlgili Dokümanlar:

Hazırlayan	Kontrol	Onay
Sürekli İşçi - Merve GÜNEŞ	Şube Müdürü – Zekai KÜNAR	Doktor Öğretim Üyesi - Veli ÇAPALI

	SÜLEYMAN DEMİREL ÜNİVERSİTESİ EYS El Kitabı	Doküman No	KEK-001
		İlk Yayın Tarihi	22.01.2020
		Revizyon Tarihi	19.10.2023
		Revizyon No	003
		Sayfa No	48 / 53

Olay İhlal Prosedürü

Olay İhlal Formu

Olay Bildirim Formu

Hizmet Talebi Yönetimi

Kurumumuzda Talep Takip ve Destek Sistemi yazılımı ile talepler yönetilmektedir.

<https://taleptakip.sdu.edu.tr/App/Welcome>

TTS üzerinde sektör bazlı talepler sınıflandırılmakta ve ilgili personele gönderilmekte ve talepler karşılıklı olarak çözülmekte ve kaydedilmektedir.

Sorun Yönetimi

Olay Kayıtları yapılan faaliyetler ile birlikte takip edilmekte ve alınan aksiyona göre kapatılmaktadır. Kök nedeninin belirlendiği ancak kalıcı çözüme ulaşamayan olaylar sonucunda risk değerlendirme planına işlenmekte ve izlenmektedir.

Hizmet Güvencesi

Hizmet Kullanılabilirliği Yönetimi

Kurumumuzda hizmetlere ait İş sürekliliği planı ve buna bağlı olarak İş Sürekliliği Yönetim Süreci oluşturulmuş ve uygulanmaktadır.

Hizmet kullanılabilirliğine ilişkin riskler ve hedefler tanımlanmış ve dokümanite edilmiştir.

İlgili Dokümanlar:

Risk Değerlendirme Planı

İş Sürekliliği Yönetim Süreci

İş Süreklilik Planı

Hizmet Sürekliliği Yönetimi

Hizmet Sürekliliği Yönetimi iş sürekliliği yönetim sürecine uygun olarak gerçekleştirilir.

Bilgi Güvenliği Yönetimi

Kurumumuz da entegre yönetim sistemleri(bgys, kys, isys,hys) kapsamında politika, prosedür, formlar oluşturmuştur. Entegre şekilde risk değerlendirme planı etkin olarak yapılmaktadır.

PERFORMANS DEĞERLENDİRME

İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme

Genel

Bu dokümanda hangi ihtiyaçların izleneceği ve ölçüleceği, izleme, ölçme, analiz ve değerlendirme yöntemleri, izleme ve ölçmenin ne zaman yapılacağı, izleme ve ölçmeden elde edilen

Hazırlayan	Kontrol	Onay
Sürekli İşçi - Merve GÜNEŞ	Şube Müdürü – Zekai KÜNAR	Doktor Öğretim Üyesi - Veli ÇAPALI

	SÜLEYMAN DEMİREL ÜNİVERSİTESİ EYS El Kitabı	Doküman No	KEK-001
		İlk Yayın Tarihi	22.01.2020
		Revizyon Tarihi	19.10.2023
		Revizyon No	003
		Sayfa No	49 / 53

sonuçların ne zaman analiz edilip değerlendirileceği gibi hususlar detaylandırılmakta, izleme ve ölçmeye ilişkin kayıtlar muhafaza edilmektedir.

Kurumumuz EYS performansı ve etkinliğini belirli periyotlarda yapılan Tatbikat ve İç Tetkiklerle ölçmekte sonuçlarını YGG 'lerde gözden geçirmektedir.

İlgili tarafların mevcut ve gelecekteki şartlarının karşılanıp karşılanmadığı hakkındaki algılarının belirlenmesi için farklı iletişim kanalları yoluyla alınan öneri/şikâyetler ile memnuniyet anketleri değerlendirilerek gerekli hallerde düzeltici faaliyet başlatılır ve iyileştirmeler sağlanır.

Kurumumuz, gerek Risk Yönetimi Prosedürü paralelinde ele alınan tehditler, gerekse DİF Prosedürü paralelinde gelen önerileri dikkate almakta, bir uygunsuzluk meydana gelmeden önce olumsuz eğilim veya sonuçları değerlendirmekte, bu faaliyetler sonucu ortaya çıkan kayıtları saklamaktadır.

İlgili Dokümanlar:

Risk Yönetimi Prosedürü

İş Sürekliliği ve Acil Durum Yönetimi Prosedürü

DİF Prosedürü

DİF Kayıtları

Tatbikat Raporları

Müşteri Memnuniyeti

Üniversitemizin bünyesinde yer alan öğrencilerin ve personellerin memnuniyetleri için belirli dönemlerde memnuniyet analizleri ile memnuniyet ve beklentileri ölçülmekte, ayrıca öğrencilerin/ personel memnuniyetleri ve şikâyetleri için anket ve dilek öneri ve istek formları ile talep imkanları sağlanarak buradaki sonuçlar da iyileştirme faaliyetleri kapsamında değerlendirilebilmektedir.

Her yıl öğrenci ve personel memnuniyet anketleri ilgili birimlerce yapılmaktadır. Memnuniyetsizlik olan konularda düzeltici ve iyileştirici önleyici faaliyetleri başlatılır, izlenir ve sonuçlandırılır.

İlgili Dokümanlar:

Memnuniyet Anketi Prosedürü

İç Tetkik Prosedürü

Analiz ve Değerlendirme

Üniversitemiz de memnuniyet anketleri gerçekleştirilmektedir.

Gerçekleştirilen öğrenci memnuniyet analizi, idari ve akademik personel ile dış paydaş anket analizlerinden faydalanılarak yapılacak olan iyileştirmeler ve paydaş ihtiyaçları analiz edilmektedir. Yapılan veri analizi sonuçları aşağıdakileri değerlendirmek ve iyileştirmek için kullanılır.

Hazırlayan	Kontrol	Onay
Sürekli İşçi - Merve GÜNEŞ	Şube Müdürü – Zekai KÜNAR	Doktor Öğretim Üyesi - Veli ÇAPALI

	SÜLEYMAN DEMİREL ÜNİVERSİTESİ EYS El Kitabı	Doküman No	KEK-001
		İlk Yayın Tarihi	22.01.2020
		Revizyon Tarihi	19.10.2023
		Revizyon No	003
		Sayfa No	50 / 53

- Hizmetlerin uygunluğu
- Öğrenci memnuniyeti
- Personel memnuniyeti
- Entegre Yönetim Sisteminin performansı ve iyileştirme ihtiyaçları
- Dış tedarikçi performansı
- Dış paydaş memnuniyeti

İç Tetkik

Kurumumuz, oluşturulan Entegre Yönetim Sisteminin, şartları karşılayıp karşılamadığı hakkındaki bilgileri elde etmekte ve planlı aralıklarda **İç Tetkik Prosedürü** paralelinde iç denetim yapmaktadır:

İç Tetkiklerin planlanması, tetkikçilerin seçimi, tetkik sonuçlarının raporlanması ve gerekli hallerde Düzeltici faaliyetlerin açılmasında izlenecek yöntem İç Tetkik Prosedürü 'nde detaylandırılmaktadır.

İç Tetkik faaliyeti standardın gereksinimlerine ve yasal düzenlemelere, tanımlanan bilgi güvenliği gereksinimlerine uyum ve uygulanan kontrollerin etkinlik güvencesini sağlamak üzere yılda bir defa gerçekleştirilir. Denetimlerin planlanması ve gerçekleştirilmesindeki ve sonuçların raporlanması ve kayıtların tutulmasındaki sorumluluklar ve gereksinimler İç Tetkik Prosedüründe tanımlanmaktadır.

İç denetçi havuzu yönetim sistemi denetimi için yetkin ve iç denetim eğitimini almış ve sertifikası olan personelden oluşturulmaktadır. Denetçiler kendi çalışmalarını denetlememektedirler.

İlgili Dokümanlar:

İç Tetkik Prosedürü


Yönetim Gözden Geçirmesi

Kurumumuz Üst yönetimi, EYS' ye sürekli uygunluğu, yeterliği ve etkinliği sağlamak için YGG Prosedürü paralelinde, planlı aralıklarla yönetim gözden geçirme toplantıları yapmaktadır.

Yönetimin gözden geçirmesinde aşağıdaki konular ele alınmaktadır:

- a) Daha önceki yönetim gözden geçirme faaliyetlerinin durumu,
- b) Entegre yönetim sistemi ile ilgili dâhili ve harici konularda meydana gelen değişiklikler,
- c) Aşağıdaki eğilimler dâhil yönetim sistemleri performansı hakkında bilgiler:
 - Uygunsuzluklar ve düzeltici faaliyetler,
 - İzleme ve ölçme değerlendirme sonuçları,
 - Denetim sonuçları ve
 - Yönetim sistemleri hedeflerinin yerine getirilmesi
- ç) İlgili taraflardan geri bildirimler
- d) İç tetkikler, dış tetkikler ve dış denetim sonuçları

Hazırlayan	Kontrol	Onay
Sürekli İşçi - Merve GÜNEŞ	Şube Müdürü – Zekai KÜNAR	Doktor Öğretim Üyesi - Veli ÇAPALI

	SÜLEYMAN DEMİREL ÜNİVERSİTESİ EYS El Kitabı	Doküman No	KEK-001
		İlk Yayın Tarihi	22.01.2020
		Revizyon Tarihi	19.10.2023
		Revizyon No	003
		Sayfa No	51 / 53

- e) Kaynakların yeterliliği
- f) Entegre politikasının belirlenen hedeflere göre gözden geçirilmesi
- g) Risk değerlendirme sonuçları ve risk işleme planının durumu
- ğ) Sürekli iyileştirme fırsatları.

Yönetim Gözden geçirmesinde ortaya çıkan kayıtlar;

- YGG toplantılarının çıktıları,
- İyileştirici çalışmalar,
- Fırsatlar,
- Yönetim sistemi süreçlerinde duyulan değişiklik ihtiyaçları,
- Kaynaklar
- Alınan karar ve faaliyetleri içerir.

Yönetim Gözden geçirme sonuçlarını ilgili taraflara bildirir ve bu sonuçlar ile ilgili olarak uygun tedbirleri alır ve sonuçlarını izler.

İlgili Dokümanlar:

YGG Prosedürü

YGG toplantı Tutanağı

Hizmet Raporlaması

Kurumumuzda ki her bir birim tarafından gerçekleştirilen hizmetler Hizmet Kataloğunda belirtilmiş ve bu hizmetlere göre rapor hazırlanmaktadır.

Başkanlığımız tarafından verilen hizmetler için gerekli sektörler Talep Takip ve Destek Sistemi üzerinde tanımlanmıştır. Talep Takip ve Destek Sistemi üzerinden başkanlığımıza gelen taleplerin durumları kontrol edilerek aylık olarak üst yönetime kapatılmayan talepler raporlanmaktadır. Buna bağlı olarak hazırlanan raporda;

- Talep No
- Talep Edildiği Tarih,
- İşin Durumu
- Talep Eden Kişi
- Talep Eden Birim
- Talep Sektörü,
- Talebin Konusu,

Hazırlayan	Kontrol	Onay
Sürekli İşçi - Merve GÜNEŞ	Şube Müdürü – Zekai KÜNAR	Doktor Öğretim Üyesi - Veli ÇAPALI

	SÜLEYMAN DEMİREL ÜNİVERSİTESİ EYS El Kitabı	Doküman No	KEK-001
		İlk Yayın Tarihi	22.01.2020
		Revizyon Tarihi	19.10.2023
		Revizyon No	003
		Sayfa No	52 / 53

Son İşlemi yapan Personel bilgisi, yer almaktadır. Üst Yönetim tarafından kontrol edilen rapor, gerekli birimler ile görüşülerek talebin neden kapatılmadığı konusunda bilgi alır ve gerekli önlemlerin alınmasını sağlar.

Her Yıl Sonunda hazırlanan Faaliyet Raporu Performans bilgilerinde de Yıl içinde birimlerimiz tarafından yapılan işlerin sayısal değerleri ve sektör bazlı gelen talep sayıları yer almaktadır.

Başkanlığımız taleplerdeki bulguları temel alan faaliyetleri gerçekleştirir ve kararları uygular. Kabul edilen faaliyetler ilgili taraflara iletilir.

İlgili Dokümanlar:

2023 Yılı Faaliyet Raporu

Talep Takip ve Destek Sistemi Raporları

İYİLEŞTİRME

Üniversitemiz Daire Başkanlıklarının Hizmet kalitesini en iyi seviyeye ulaştırma, hizmet düzeyini iyileştirmek- geliştirmek, olası istenmeyen durumları ve uygunsuzlukları önceden tespit etmek, önlemek ve hizmet kalitesi performansını artırabilmek amacı ile iyileştirme çalışmaları yapılmaktadır. Çalışmalar YGG kararlarının uygulanması, kalite toplantıları sonucu elde edilen sonuçların değerlendirilmesi ve düzeltici faaliyet sonuçlarının devreye alınmasıyla gerçekleştirilmektedir.

Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet

Yönetim Sisteminin sürekliliğini ve gelişmesini sağlamak amacıyla; kaliteyi, iş sağlığı ve güvenliği, paydaş memnuniyetini olumsuz yönde etkileyen unsurların düzeltilmesi ve gerekli önleyici faaliyetlerin başlatılarak uygulanması belirli bir sistem içerisinde gerçekleştirilir.

Düzeltici Faaliyet çalışmaları;


- Paydaş şikayetlerinden,
- İç tetkiklerden,
- Tedarikçilerden,
- Anket çalışmalardan, ortaya çıkar.

Kurumumuz, EYS kapsamında meydana gelen uygunsuzluklarda Düzeltici ve İyileştirici (DİF) Faaliyet Prosedürü paralelinde işlem yapmaktadır.

Bir uygunsuzluk meydana geldiğinde Kurumumuz;

- a) Uygunsuzluğa karşı yapılacak faaliyetleri planlamakta:

Hazırlayan	Kontrol	Onay
Sürekli İşçi - Merve GÜNEŞ	Şube Müdürü – Zekai KÜNAR	Doktor Öğretim Üyesi - Veli ÇAPALI

 <p>SÜLEYMAN DEMİREL ÜNİVERSİTESİ</p> <p>EYS El Kitabı</p>	Doküman No	KEK-001
	İlk Yayın Tarihi	22.01.2020
	Revizyon Tarihi	19.10.2023
	Revizyon No	003
	Sayfa No	53 / 53

- b) Uygunsuzluğun tekrarını önlemek ve ortadan kaldırmak için alınması gereken faaliyet ihtiyaçlarını değerlendirmekte,
- c) İhtiyaç duyulan faaliyetleri uygulamakta,
- ç) Alınan DİF 'lerin etkisini incelemekte,
- d) Gerekli olduğu takdirde Entegre yönetim sisteminde değişiklik yapmak
- e) Gerçekleştirilen eylemlerin sonuçları ile Düzeltici faaliyetlerin sonuçlarını göz önünde bulundurmaktadır.

Kurumumuz bu faaliyet gereği ortaya çıkan DİF kayıtlarını muhafaza etmektedir.

İlgili Dokümanlar:

Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet (DİF) Prosedürü

DİF Kayıtları

Sürekli İyileştirme

Sürekli iyileştirme Entegre Yönetim Sistemi'nin temelidir. Sürekli iyileştirmeyi de taahhüt eden Entegre Yönetim Politikası, kurumumuzun hedefleri, performansların izlenmesi ve ölçülmesi, İç Tetkikler ve Yönetimin Gözden Geçirmesi ile Hizmet Yönetim Sistemi'nin etkinliği sürekli takip edilerek iyileştirilmektedir.

EYS' nin sürekli iyileşmesini güvence altına alan ve sistemin sağlığı hakkında önemli bir göstergesi olan düzeltici ve iyileştirici faaliyetlerin tespiti, uygulanması ve takibi ilgili prosedüre uygun olarak EYS Yönetim Temsilcisi koordinasyonunda gerçekleştirilir. Tüm personel düzeltici ve iyileştirici faaliyetlerin tespiti ve uygulanmasına farkındalık eğitimleri ve diğer duyurularla teşvik edilir.

EYS' nin uygunluğunu, yeterliliğini ve etkinliğini DİF Prosedürü uygulamaları ile sürekli olarak iyileştirilmektedir.

İlgili Dokümanlar:

Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet (DİF) Prosedürü

Hazırlayan	Kontrol	Onay
Sürekli İşçi - Merve GÜNEŞ	Şube Müdürü – Zekai KÜNAR	Doktor Öğretim Üyesi - Veli ÇAPALI