1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı; Süleyman Demirel Üniversitesi Entegre Yönetim Sistemi (EYS) kapsamında yürütülen web sayfası ve yazılım hizmetlerine ilişkin taleplerin alınması, değerlendirilmesi, analiz edilmesi, geliştirilmesi, test edilmesi, yayına alınması, güncellenmesi, hata ve değişikliklerin yönetilmesi ile gerektiğinde yayından kaldırılması süreçlerine ilişkin usul ve esasları belirlemektir.

2. KAPSAM

Bu prosedür; Süleyman Demirel Üniversitesi bünyesinde Bilgi İşlem hizmetleri kapsamında geliştirilen, işletilen veya yönetilen web sayfaları, web uygulamaları, kurum içi yazılımlar ve diğer yazılım hizmetlerine ilişkin faaliyetleri kapsar.

Prosedür;

- Yeni web sayfası ve yazılım taleplerinin,
- Yazılım geliştirme ve uyarlama faaliyetlerinin,
- Yazılım hata bildirimlerinin,
- Yazılım değişiklik ve güncelleme taleplerinin,
- Test ve kabul işlemlerinin,
- Yazılım ve web sayfalarının yayına alınmasının,
- Yayından kaldırma işlemlerinin,
- Yazılım ve web hizmetlerinin bilgi güvenliği, kişisel verilerin korunması, hizmet sürekliliği ve hizmet yönetimi gerekliliklerinin yönetilmesini kapsar.

3. SORUMLULUKLAR

Bu prosedürün uygulanmasından Bilgi İşlem hizmetlerinden sorumlu ilgili birim ve görevlendirilen Yazılım ve Web Geliştirme Birimi/personeli sorumludur.

Süreç kapsamında;

- **Talep sahibi birim:** İhtiyacını ve iş gereksinimlerini açık ve anlaşılır şekilde iletmek, geliştirilen uygulamayı kullanıcı kabulü açısından değerlendirmek ve gerekli geri bildirimleri sağlamakla,
- **Yazılım ve Web Geliştirme Birimi:** Talepleri değerlendirmek, analiz etmek, geliştirmek, test etmek, güncellemek ve teknik olarak işletmekle,
- **Yardım Masası:** Kullanıcılardan gelen hata ve destek taleplerinin alınması, kayıt altına alınması ve ilgili teknik ekibe yönlendirilmesiyle,
- **Sistem ve altyapı sorumluları:** Uygulamaların çalışacağı altyapının, sunucu, ağ, erişim, yedekleme ve diğer teknik gerekliliklerin sağlanmasıyla,
- **EYS süreç sorumluları:** İlgili süreçlerde bilgi güvenliği, kişisel verilerin korunması ve EYS gerekliliklerinin uygulanmasıyla sorumludur.

4. TANIMLAR

- **Yazılım:** Belirli bir işlevi yerine getirmek üzere geliştirilen, kullanılan veya işletilen bilgisayar programları ve uygulamalar.
- **Web Sayfası:** Üniversite veya Üniversite bünyesindeki birimlere ait internet/intranet ortamında yayımlanan web içeriği ve web uygulamaları.
- **Yazılım Talebi:** Yeni bir yazılım, web uygulaması, işlev veya mevcut yazılımda değişiklik yapılmasına yönelik talep.
- **Hata:** Yazılımın beklenen işlevi veya belirlenmiş gereksinimi yerine getirmesine engel olan ya da yanlış sonuç üretmesine neden olan durum.
- **Değişiklik:** Mevcut yazılım, web uygulaması, altyapı, konfigürasyon veya ilgili hizmet üzerinde gerçekleştirilen ve hizmetin işleyişini etkileyebilecek ekleme, düzeltme, güncelleme veya uyarlama.
- **Kullanıcı Kabulü:** Geliştirilen yazılım veya web uygulamasının talep sahibi birim tarafından belirlenen gereksinimleri karşılayıp karşılamadığının değerlendirilmesi.

5. UYGULAMA

5.1. Yeni Web Sayfası ve Yazılım Talebinin Alınması

Yeni web sayfası veya yazılım talepleri, Üniversitenin belirlediği talep kanalları üzerinden Bilgi İşlem birimine iletilir. Talep kapsamında mümkün olduğunca;

- Talebin amacı,
- İhtiyaç duyulan işlevler,
- Kullanıcı grupları,
- İş süreçleri,
- Gereksinimler,
- İlgili veri ve bilgi türleri,
- Varsa kişisel veri işleme faaliyetleri,
- İhtiyaç duyulan entegrasyonlar,
- Öncelik ve zaman ihtiyacı belirtilir.

5.2. Talebin Değerlendirilmesi

Talep, teknik ve işlevsel açıdan değerlendirilir. Değerlendirmede;

- Mevcut yazılım veya hizmetlerin kullanılıp kullanılamayacağı,
- Teknik uygulanabilirlik,
- İnsan kaynağı ve teknik kaynak ihtiyacı,
- Entegrasyon gereksinimleri,
- Bilgi güvenliği riskleri,
- Kişisel veri işleme gereksinimleri,
- İş sürekliliğine etkisi,

- Bakım ve işletme gereksinimleri dikkate alınır.

Talebin uygun bulunması halinde geliştirme planlanır. Uygun bulunmayan veya mevcut sistemlerle karşılanabilecek talepler için talep sahibi birime gerekçeli bilgilendirme yapılır.

5.3. Analiz ve Tasarım

Kabul edilen talepler için gerekli analiz ve tasarım çalışmaları gerçekleştirilir. Analiz aşamasında iş gereksinimleri, kullanıcı ihtiyaçları, veri yapıları, yetkilendirme ihtiyaçları, entegrasyonlar ve teknik gereksinimler belirlenir.

Kişisel veri işlenmesi söz konusu olduğunda KVYS kapsamında gerekli değerlendirmeler yapılır.

Bilgi güvenliği açısından;

- Erişim yetkileri,
- Kimlik doğrulama,
- Veri güvenliği,
- Kayıt ve izleme,
- Güvenli yazılım geliştirme,
- Zafiyetlerin önlenmesi gibi hususlar dikkate alınır.

5.4. Yazılımın Geliştirilmesi

Yazılım geliştirme faaliyetleri belirlenen gereksinimler doğrultusunda görevlendirilen personel tarafından gerçekleştirilir.

Geliştirme sürecinde;

- Kaynak kodlarının korunması,
- Yetkisiz erişimin önlenmesi,
- Değişikliklerin izlenebilir olması,
- Test ve geliştirme ortamlarının mümkün olduğunca üretim ortamından ayrılması,
- Kullanılan üçüncü taraf bileşenlerin kontrol edilmesi,
- Güvenlik ve kişisel veri gerekliliklerinin dikkate alınması sağlanır.

Yazılımın kullanılacağı teknoloji, programlama dili, platform ve altyapı; teknik gereksinimler ve Üniversitenin mevcut bilişim altyapısı dikkate alınarak belirlenir.

5.5. Test ve Kontrol

Geliştirilen yazılım veya web uygulaması yayına alınmadan önce ilgili teknik kontroller ve testler gerçekleştirilir.

Testlerde mümkün olduğunca;

- Fonksiyonel gereksinimler,
- Kullanıcı ihtiyaçları,
- Hata kontrolleri,
- Yetkilendirme ve erişim kontrolleri,
- Bilgi güvenliği kontrolleri,
- Kişisel veri güvenliği,
- Entegrasyonlar,
- Performans ve kullanılabilirlik,
- İş sürekliliğini etkileyebilecek hususlar değerlendirilir.

Tespit edilen hatalar giderilmeden yazılımın üretim ortamına alınması gerçekleştirilmez veya risk ve yetki değerlendirmesi yapılarak gerekli karar alınır.

5.6. Kullanıcı Kabulü

Teknik testleri tamamlanan yazılım, gerekli görülmesi halinde talep sahibi birimin kullanıcı kabulüne sunulur. Talep sahibi birim tarafından yazılımın belirlenen gereksinimleri karşılayıp karşılamadığı değerlendirilir. Uygun bulunması halinde yayına alma sürecine geçilir. Eksiklik veya hata tespit edilmesi halinde geri bildirimler ilgili yazılım ekibine iletilir ve gerekli düzeltmeler gerçekleştirilir.

5.7. Yazılımın Yayına Alınması

Yayına alınması uygun bulunan yazılım veya web uygulaması, yetkili personel tarafından ilgili üretim ortamına aktarılır.

Yayına alma işlemi öncesinde gerekli;

- Sunucu ve altyapı tanımları,
- Alan adı/DNS kayıtları,
- Erişim yetkileri,
- Güvenlik yapılandırmaları,
- Yedekleme,
- İzleme ve kayıt mekanizmaları kontrol edilir.

Yayına alma işlemleri yetkili personel tarafından gerçekleştirilir ve gerekli kayıtlar tutulur.

5.8. Yazılım Hatalarının Yönetimi

Kullanıcılar tarafından bildirilen yazılım hataları belirlenen talep kanalları üzerinden alınır ve kayıt altına alınır.

Hata bildirimi;

- Hatanın tanımı,
- Etkilenen uygulama,
- Hatanın oluştuğu tarih ve zaman,
- Etkilenen kullanıcı veya birim,
- Varsa ekran görüntüsü ve diğer kanıtlar dikkate alınarak değerlendirilir.

Hatanın önem derecesi ve hizmete etkisi belirlenerek gerekli teknik çalışma gerçekleştirilir.

Hata giderildikten sonra gerekli kontroller yapılır ve talep sahibi/kullanıcı bilgilendirilir.

5.9. Yazılım Değişiklik ve Güncelleme Talepleri

Mevcut yazılıma yeni özellik eklenmesi, işlev değiştirilmesi veya güncelleme yapılması talepleri ilgili talep kanalı üzerinden alınır.

Talep teknik ve işlevsel açıdan değerlendirilir.

Değişikliğin;

- Mevcut işlevlere,
- Diğer sistemlere,
- Bilgi güvenliğine,
- Kişisel verilere,
- Hizmet sürekliliğine,
- Kullanıcılara etkisi değerlendirilir.

Uygun bulunan değişiklikler planlanarak gerçekleştirilir ve gerekli testlerden geçirilir.

Önemli değişikliklerde EYS değişiklik yönetimi süreci uygulanır.

5.10. Web Sayfası İçerik Güncellemeleri

Kurumsal web sayfalarında yapılacak içerik güncellemeleri, yetkili kullanıcılar veya yetkilendirilen birimler tarafından gerçekleştirilir.

Yayımlanacak içeriklerin doğruluğu, güncelliği, yetkisi ve gerekli durumlarda kişisel veri ve telif/gizlilik gereklilikleri kontrol edilir.

Yetkisiz kişilerin web sayfalarında değişiklik yapması engellenir.

5.11. Yazılım ve Web Sayfasının Yayından Kaldırılması

Artık ihtiyaç duyulmayan, kullanım ömrünü tamamlayan veya başka bir sistem tarafından karşılanan yazılım ve web sayfaları için yayından kaldırma talebi oluşturulur.

Yayından kaldırma öncesinde;

- İlgili birimlerin bilgilendirilmesi,
- Gerekli veri ve kayıtların saklanması,
- Yasal saklama yükümlülüklerinin değerlendirilmesi,
- Yedeklerin ve arşiv kayıtlarının yönetilmesi,
- Kişisel verilerin saklama ve imha gerekliliklerinin değerlendirilmesi,
- Alan adı/DNS, sunucu ve erişim kayıtlarının güncellenmesi sağlanır.

Gerekli kontroller tamamlandıktan sonra uygulama yayından kaldırılır ve ilgili teknik kayıtlar güncellenir.

5.12. Yedekleme ve Geri Dönüş

Yazılım ve web geliştirme hizmetlerinin iş sürekliliği açısından gerekli yedekleri, Üniversitenin yedekleme ve iş sürekliliği kurallarına uygun olarak alınır.

Gerekli durumlarda yedeklerden geri dönüş işlemleri yetkili personel tarafından gerçekleştirilir.

Yedekleme ve geri dönüş işlemlerinin sonuçları ilgili kayıtlarla izlenir.

5.13. Güvenlik ve Kişisel Verilerin Korunması

Yazılım geliştirme faaliyetlerinde Üniversitenin BGYS ve KVYS kapsamında belirlenen kurallara uyulur.

Kişisel veri işleyen uygulamalarda;

- İşlenen kişisel veriler,
- İşleme amacı,
- Kullanıcı ve erişim yetkileri,
- Saklama süreleri,
- Veri aktarımı,

- Veri güvenliği tedbirleri ilgili süreçler kapsamında değerlendirilir.

Yazılımlarda tespit edilen güvenlik zafiyetleri ilgili bilgi güvenliği ve zafiyet yönetimi süreçlerine aktarılır.

6. İLGİLİ DOKÜMANLAR

- Kurumsal Web Sayfası Talepleri İş Akışı
- Web sayfası Güncelleme İşlemleri İş Akışı
- Yazılım Güncelleme Talepleri İş Akışı
- Yeni Yazılım Talebi İş Akışı
- Yeni Yazılım Projesi Talimatı
- Bilgi ve Yazılım Alışverişi Politikası

7. REVİZYON TAKİP TABLOSU

REVİZYON NO	TARİH	AÇIKLAMA
000	22.01.2020	İlk yayın.
001	22.01.2024	Kontrol kısmı güncellenmiştir.
002	16.09.2026	Entegre Yönetim Sistemi yapısına uyum sağlanmış; kap geliştirme, test, kullanıcı kabulü, hata ve değişiklik yöne bilgi güvenliği, kişisel verilerin korunması, yedek güncellenmiştir.