**BİRİM ADI:**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **SRÇ/FA. KODU** | **SÜREÇ ADI** | **HİZMET TANIMI** | **SÜREÇ/** **FAALİYET SORUMLUSU** | **KULLANILACAK CİHAZLAR** | **ÖLÇÜLECEK DEĞERLER\*** | **SÜREÇ / FAALİYET/ PERFORMANS HEDEFI\*\*** |
| S001 | **Donanım ve Teknik Hizmetler** | Bilgisayar ve diğer donanımların temini, kurulumu ve bakım hizmetleri. | Donanım ve Teknik Hizmetler Şube Müdürlüğü | Bilgisayar,Yazıcı,Sunucu,Yedekleme, cihazlarıEkranlar, klavyeler, farelerVeri depolama cihazları UPS (Kesintisiz Güç Kaynağı) sistemleriKablolar |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Yazılım İşlemleri** | İşletim Sistemi, Ofis Programı, Yardımcı Program Kurulumu | 449 |
| **Donanım İşlemleri** | SSD, RAM, Power Supply, Yazıcı, Diğer Donanım İşlemleri | 144 |

 | Mevzuata %100 UyumStandartlara %100 Uyum,Hizmet Standartlarına %100 Uyum |
| S002 | **Geçiş Kontrol Hizmetleri** | Üniversite yerleşkelerindeki geçiş kontrol sistemlerinde kullanılan kimlik ve tanıtım kartlarının basımı, yetkilendirme, dağıtım, iade ve imha iş ve işlemlerinin yönetimi. | Geçiş Kontrol Hizmetleri Şube Müdürlüğü | Kart Yazıcı: Kart Programlama Cihazı:Geçiş Kontrol Sistemi: Kart okuyucu, Etiket Yazıcı Veritabanı ve Yönetim Yazılımı |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Basılan Kartlar** | Toplu Basım Hazırlık+ Basım Sonrası Kart ve Yetki Kontrol | 26.000 |
|  | Birimde Karşılanan Basım Talebi (Evrak İşlemi/Basım Hazırlık/Basım/Yetkilendirme/Teslimat) (400\*5) | 20.000 |
| **Verilen Sticker** | Karşılanan Talep (Evrak İşlemi/Teslimat) | 10.264 |
| **İmha Edilen Kart** | İade Alma/Tutanak/İmha | 4.980 |

 | Mevzuata %100 UyumStandartlara %100 Uyum,Hizmet Standartlarına %100 Uyum |
| S003 | **Elektronik Belge Yönetim Sistemi Hizmetleri** | Üniversitenin elektronik belge süreçlerini düzenleme ve yönetme. | Elektronik Belge Yönetim Sistemi Hizmetleri Şube Müdürlüğü | Sunucu.Tarayıcı.BilgisayarYazıcıAğ Cihazı.Yedekleme CihazıElektronik İmza Veritabanı Yönetim Sistemillanılan yazılım ve donanım altyapıları. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **EBYS Kullanıcı Hesap İşlemleri** | Açılan Hesap | 471 |
|  | Kapatılan Hesap | 322 |
|  | Güncellenen Hesap | 279 |
| **E-İmza Hizmetleri** | Ön Sipariş işlemleri | 614 |
|  | Posta/Kurye Gönderim | 66 |
| **Birim İşlemleri** | Birim Tanımlama | 47 |
|  | Birim Kapatma | 2 |
|  | Bilgi Güncelleme | 8 |
|  | Yetkilendirme | 400 |
|  | Birim Arşiv Devri | 8 |
| **Şablon/Form İşlemleri** |  | 0 |
| **Elektronik Mühür/Kurumsal Şifreleme** | Elektronik Mühür Yenileme Siparişi | 1 |
|  | Kurumsal Şifreleme Siparişi | 1 |
| **Sunucu İşlemleri** | Sunucu Taşıma | 1 |
|  | Sunucu Yükseltme | 1 |
| **Mevzuat ve Dosya Planı Çalışmaları** | Saklama Süreli Dosya Planı Değişikliği | 1 |

 | Mevzuata %100 UyumStandartlara %100 Uyum,Hizmet Standartlarına %100 Uyum |
| S004 | **İdari Hizmetler** | Başkanlığın genel idari iş ve işlemlerinin yürütülmesi | İdari Hizmetler Şube Müdürlüğü | Bilgisayar, e-posta, YazıcıTelefon Sistemleri (IP Telefonlar).Veri Depolama CihazıTarayıcıEBYS  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Birim Evrak Hizmetleri** | Gelen Evrak (İç Yazışma) | 1590 |
| Gelen Evrak (Dış Kurum) | 132 |
| Giden Evrak | 1068 |
| **Birim Arşiv Hizmetleri** | Birim Arşivine Giren Evrak | 0 |
| Kurum Arşivine Devir Evrak | 0 |
| **Stratejik Yönetim Faaliyetleri** | Bütçe Hazırlama | 1 |
| Brifing-Rapor Hazırlama-Performans Girişi | 14 |
| Mevzuat Hazırlıkları-Değişiklikleri | 1 |
| **Web Sayfası Düzenleme** | Haber-Duyuru | 13 |
| Birim Sayfa Düzenleme | 19 |
| **Personel Hizmetleri** | Saatlik İzin | 242 |
| Yıllık İzin | 93 |
| Mazeret İzni | 2 |
| Sağlık Raporu | 21 |
| Geçici Görevlendirme/Nakil | 1 |
| Kadro İptal/İhdas | 0 |
| Görevlendirme | 13 |
| Görev Yetki Sorumluluk Dağıtım Listesi Güncelleme | 2 |
| **Taşınır Hizmetleri** | **Giriş Yapılan Taşınır** | **15.217** |
| (150) Tüketim Malzemeleri | 14.852 |
| (253) Tesis, Makine ve Cihazlar | 9 |
| (255) Demirbaşlar Grubu | 356 |
| **Zimmetleme** | **49** |
| **Çıkış Yapılan Taşınır** | **13.536** |
| (150) Tüketim Malzemeleri | 12.881 |
| (253) Tesis, Makine ve Cihazlar | 101 |
| (255) Demirbaşlar Grubu | 390 |
| **Depo Sayımı** | **12** |
| **Genel Sayım** | **3** |
| **Hurda Tespit** | **164** |
| **İmha İşlemi İçin Hurda Deposundan Çıkış** | **164** |
| **Eğitim Planlama ve Sunum** | EBYS Eğitimi | 1 |
| Bilgi Güvenliği Eğitimi | 1 |
| Siber Güvenlik Eğitimi | 2 |
| KVKK Eğitimi | 1 |
| Düzenlenen Hizmet İçi Eğitim Talep Formu | 70 |
| **Memnuniyet Anketi**  | Düzenlenen Anket | 1 |
|  | **Birleştirilmiş Memnuniyet Oranı** |  |
| **Destek Sistemi**  | Talep Yönlendirme | 97 |

 | Mevzuata %100 Uyum,Hizmet Standartlarına %100 Uyum |
| S005 | **Ağ Hizmetleri** | Üniversitemizin ağ altyapısının kurulumu, işletimi ve bakımı | Ağ Hizmetleri Şube Müdürlüğü | Router (Yönlendiriciler) Switch (Anahtarlar): Firewall (Güvenlik Duvarları):Access Point (Erişim Noktaları): Sunucular: Ağ hizmetlerinin ve veri depolamanın yönetildiği cihazlar.Modemler: Yük Dengeleyiciler: Ağ trafiğini dengeleyerek ağ performansını artıran cihazlar.UPS (Kesintisiz Güç Kaynağı):.Ağ Kabloları (Ethernet, Fiber Optik vb.): Ağ İzleme Yazılımları: VPN Cihazı |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **İnternet Bağlantısı** | Bina İnternet Bağlantısı | 1 |
|  | Network Arızaları | 247 |
|  | Network Odalarının Bakımı | 0 |
|  | Personel İnternet Bağlantısı | 55 |
|  | Wi-Fi Kurulumu | 20 |
|  | Olağanüstü Durum Yönetimi  |  8 |
|  | Bilgisayar Laboratuvarı Kurulumu/Yenileme |  4 |
|  | Ağ Güvenliği Testi |  0 |
|  | Güvenlik Yönetimi-Raporlama  |  12  |
|  | Switch Yenileme |  53 |
|  | Konfigürasyon Yönetimi |  425 |
|  | İnternet Bağlantı Hızı Artırımı |  0 |
| **VOIP** | IP Telefon (VOİP) 1) Kurulum 2) Montaj 3) Sistem Abone Girişi 4) Tutanak Devir İşlemleri (192\*4) |  768  |

 | Standartlara %100 Uyum,Hizmet Standartlarına %100 Uyum |
| S006 | **Sistem Hizmetleri** | Sunucu ve veri merkezi hizmetlerinin sağlanması ve yönetimi | Sistem Hizmetleri Şube Müdürlüğü | Sunucular Veri Depolama Cihazları (SAN, NAS, RAID): Yedekleme Sistemleri: Ağ Cihazları (Router, Switch, Firewall): UPS (Kesintisiz Güç Kaynağı):Sanallaştırma Sunucuları: Sistem İzleme Yazılımları:Soğutma Sistemleri: Güvenlik Yazılımları:.Racks ve Kuleler. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Sunucu** | Sunucu Yenileme | 5 |
|  | Mevcut Sunucuların Bakımı | 10 |
|  | Dış Sunucu Barındırma Talebi | 0 |
| **Port Yönlendirme** | Port Yönlendirme  | 0 |
| **Subdomain** | Hesap Tanımlama | 2 |
|  | Hesap Kapatma | 3 |
| **VPN** | Yeni Bağlantı İsteği | 40 |
|  | Yetki Sonlandırma | 5 |
| **Kişisel E-posta İstekleri** | Öğrenci Hesap Açma | 7002 |
|  | Öğrenci Hesap Kapatma | 6800 |
|  | Personel Hesap Açma | 261 |
|  | Personel Hesap Kapatma | 57 |
| **Kurumsal E-posta İstekleri** | Hesap Açma | 11 |
|  | Hesap Kapatma | 14 |
| **E-Posta Listesi İstekleri** | Liste Açma | 1 |
|  | Liste Kapatma | 1 |
| **Güvenlik Yönetimi** | Olay Bildirim | 70 |
|  | Olay Sonlandırma Bildirim | 70 |
|  | Gerçekleştirilen Sızıntı Testi  | 4 |

 | Standartlara %100 Uyum,Hizmet Standartlarına %100 UyumMevzuata %100 Uyum |
| S007 | **Yazılım Hizmetleri** | Üniversitenin yazılım geliştirme, güncelleme ve bakım hizmetleri. | Yazılım Hizmetleri Şube Müdürlüğü | Bilgisayar.Sunucu.Veritabanı Sunucuları: .Yazılım Geliştirme Araçları (IDE):Sürüm Kontrol Sistemleri: Test Cihazları ve Ortamları: Yedekleme Cihazları: Ağ Cihazları (Router, Switch, Firewall):.Bulut Hizmetleri: İzleme Yazılımları: Yazılım Dağıtım Araçları. | Gelen Yazılım Talebi Sayısı: 7Teknik Destek Sunulan Yazılım Sayısı: 23 | Standartlara %100 Uyum,Hizmet Standartlarına %100 UyumMevzuata %100 Uyum |

\*Not: Süreç Faaliyet Planına Faaliyet Bilgi sisteminde izlenen değerler ile birimin takip etmek istediği örnek planda bulunan değerlerden uygun bulunanlar eklenecektir.

\*\* Not: Süreç faaliyet performans hedefleri birimlerle birlikte planlandığı için bu hedefler ilgili birimler tarafından takip edilecektir.