**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, cihazları  Ekranlar, klavyeler, fareler  Veri depolama cihazları  UPS (Kesintisiz Güç Kaynağı) sistemleri  Kablolar | |  |  |  | | --- | --- | --- | | **Yazılım İşlemleri** | İşletim Sistemi, Ofis Programı, Yardımcı Program Kurulumu | 449 | | **Donanım İşlemleri** | SSD, RAM, Power Supply, Yazıcı, Diğer Donanım İşlemleri | 144 | | Mevzuata %100 Uyum  Standartlara %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 Uyum  Standartlara %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.  Bilgisayar  Yazıcı  Ağ Cihazı.  Yedekleme Cihazı  Elektronik 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 Uyum  Standartlara %100 Uyum,  Hizmet Standartlarına %100 Uyum |
| S004 | **İdari Hizmetler** | Başkanlığın genel idari iş ve işlemlerinin yürütülmesi | İdari Hizmetler Şube Müdürlüğü | Bilgisayar, e-posta, Yazıcı  Telefon Sistemleri (IP Telefonlar).  Veri Depolama Cihazı  Tarayıcı  EBYS | |  |  |  | | --- | --- | --- | | **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 Uyum  Mevzuata %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: 7  Teknik Destek Sunulan Yazılım Sayısı: 23 | Standartlara %100 Uyum,  Hizmet Standartlarına %100 Uyum  Mevzuata %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.