1. **AMAÇ**

Bu Prosedürün amacı, Kırklareli Üniversitesi bünyesinde yürütülen bilgi işlem hizmetlerinin yürütülmesi ile ilgili esasları belirlemektir.

1. **KAPSAM**

Bu Prosedür, Kırklareli Üniversitesi bünyesinde yürütülen tüm bilgi işlem hizmetlerini kapsar.

1. **TANIMLAR**

Bu prosedürde tanımlanacak terim bulunmamaktadır.

1. **SORUMLULUKLAR**

Bu Prosedürün hazırlanmasında ve uygulanmasında Bilgi İşlem Daire Başkanlığı sorumludur. Prosedürün uygulanmasına yönelik diğer sorumluluklar prosedürde belirtilmiştir.

1. **UYGULAMA**

Üniversitenin bilgi işlem alt yapısını ve işlemlerini Bilgi İşlem Daire Başkanlığı yürütür.

* 1. **TEKNİK DESTEK HİZMETLERİ**
     1. Bilgi İşlem Daire Başkanlığı bilgisayar donanımları, yazılımları, kamera sistemleri, yazıcı ve tarayıcılar, depolama sistemleri için teknik destek hizmetleri verir.
     2. Üniversite içinde bilgisayar donanım ve yazılımları, network bağlantısı, e-mail ve  
        kullanıcı hesaplarının yönetilmesi, uzaktan erişim sistemleri, yazıcı ayarları, web servisleri, uygulamalar, kablolu ve kablosuz internet erişimleri, yönetim bilgi sistemleri programları, bilgisayar laboratuvarları, konularda sorun yaşayan son kullanıcıya yönelik hizmetler Bilgi İşlem Daire Başkanlığı tarafından verilmektedir.
     3. Kullanıcılardan gelen teknik destek talepleri, arızanın niteliğine göre, iş akışını  
        aksatmamak için en ivedi şekilde giderilmesi, Bilgi İşlem Daire Başkanlığı asli  
        görevlerindendir.
     4. Kullanıcı destek talepleri, üniversite tarafından kullanıcılara tahsis edilen donanımlar  
        için yapılabilir. Üniversite envanterinde olmayan donanım ve hizmetler için talep edilen destek taleplerini yerine getirmek Bilgi İşlem Daire Başkanlığı görevleri arasında yer almaz.
     5. Kullanıcı teknik destek talebi yazılım ve işletim sistemleri ile ilgili olduğu takdirde,  
        öncelikle uzaktan bağlantı veya telefon desteği şeklinde gerçekleşir. Bu sorunlarda ilgili donanım, bakım ve müdahale için teknik servis odasına alınır.
  2. SİBER GÜVENLİK FAALİYETLERİ
     1. Güvenlik duvarının kurulması, interfacelerin tanımlanması, VLAN erişim kuralarının  
        oluşturulması ve üniversite networkünün güvenlik duvarının üzerinden internet erişimin sağlanması Bilgi İşlem Daire Başkanlığı tarafından yapılır.
     2. Üniversite bünyesinde aktif bilişim sistemlerinin tamamının siber güvenlik  
        faaliyetlerinden Bilgi İşlem Daire Başkanlığı sorumludur. Bu kapsamda yapılması gereken her türlü işlemin ya da faaliyetin idari amirlere yazılı bilgi verilerek en ivedi şekilde yapılması gerekmektedir. Bu konuda alınacak teknik önlemler idari amirlere verilecek yazılı bilgilendirme ile yapılır. Satın alınması gereken herhangi bir teknik önlem, test, eğitim veya diğer önlemler ise idari amirlerin onayından sonra yapılabilir.
     3. ULAKBIM tarafından sağlanan internet erişim hizmetinin güvenlik duvarı  
        kurallarının dizaynı ve ihlallerin tespiti Bilgi İşlem Daire Başkanlığı tarafından yapılır.
     4. Web ve mail servislerinin dışarıdan erişimlerinin yapılması ve güvenliklerinin  
        sağlanması Bilgi İşlem Daire Başkanlığı sorumluluğundadır.
     5. Zafiyet analizlerinin yapılarak sonuçlarının rapor edilmesi, tespit edilen zafiyetlerin  
        en ivedi şekilde giderilmesi için gerekli tüm önlemlerin alınması, üçüncü parti yazılımlardan kaynaklanan zafiyet sorunlarının ilgili firmaya bildirilmesi ve zafiyetin giderilmesi için gerekli takip işlemlerinin yapılması, durum raporlarının hazırlanarak idari amirlere sunulması Bilgi İşlem Daire Başkanlığı görevidir.
     6. SOME (Siber Olaylara Müdahale Ekibi) kapsamında gerekli çalışmalar, ekibin  
        kurulması, eğitimlerinin organize edilmesi Bilgi İşlem Daire Başkanlığı tarafından yapılır.
     7. Güncel siber tehditlerin araştırılması, gerekli önlemlerin alınması ve kullanıcıların  
        konu hakkında bilgilendirilmesi Bilgi İşlem Daire Başkanlığı tarafından yapılır.
  3. E-POSTA İŞLEMLERİ
     1. **Genel Sorumluluklar**
        + 1. E-posta sunucu sistemlerin çalışması için gerekli olan DNS kayıtlarının (A, PTR, MX, SPF) oluşturulması Bilgi İşlem Daire Başkanlığı tarafından yapılır.
          2. E-posta sunucu sisteminin kurulması Bilgi İşlem Daire Başkanlığı tarafından yapılır.
          3. Kurulan posta sunucu sistemlerine SSL sertifikalarının yüklenmesi ve web mail servislerinin hizmete sunulması Bilgi İşlem Daire Başkanlığı tarafından yapılır.
          4. E-posta hizmetlerinin devamlılığı, sunucu bakımı, güvenliği Bilgi İşlem Daire Başkanlığı sorumluluğunda olmakla beraber tüm e-posta hesapları mail verilerinin yedeklenmesi sorumluluğu kullanıcıya aittir.
          5. E-posta sunucu IP adreslerinin kara liste kontrolleri Bilgi İşlem Daire Başkanlığı tarafından düzenli olarak yapılır.
          6. E-posta sistemleri için güvenlik riski oluşturan maillerin, posta kutularına teslim edilmeden önce sistem tarafından engellenmesi için gerekli kuralların azami şekilde oluşturulması ve sisteme entegre edilmesi, Bilgi İşlem Daire Başkanlığı tarafından yapılır.
          7. Kullanıcı e-postalarına gelen sahte mailler ile oluşan riskler, kullanıcı  
             dikkatsizliğinden kaynaklandığı için Bilgi İşlem Daire Başkanlığı sorumluluğunda değildir.
          8. Kullanıcılara tahsis edilen e-posta hesaplarının şifrelerinin periyodik olarak değiştirilmesi, şifre seçiminde karmaşıklık ilkesine uyulması, kullanıcı mail kutusu yedeklerinin alınması Bilgi İşlem Daire Başkanlığı görevleri arasında olmayıp kullanıcının sorumluluğundadır.
     2. **E-posta İşlem Süreci**

Üniversite öğrencilerine ve personeline kurumsal e-posta adresi Bilgi İşlem Daire  
Başkanlığı tarafından oluşturulmuş bir web uygulaması tarafından verilmektedir. Bu uygulama, farklı yerleşkelerde yer alan e-posta birim yetkililerince kontrol edilmektedir. Bu sayede e-posta adresi almak isteyen öğrenci/personel kendi biriminde yer alan yetkiliyle iletişime geçerek e-posta adresi edinebilmektedir. E-posta hesabı açılan kişi, uygulamadan çıktı olarak alınan ve e-posta hesabının kullanımı esnasında uyulması gereken kuralları içeren formu imzalayarak yetkiliye teslim eder. Şifre değişiklikleri, e-posta birim yetkilileri tarafından yapılabilmekle beraber, kişi kendi e-posta şifresini aynı web uygulaması üzerinden sıfırlayabilmektedir. Bu noktada kötü niyetli olabilecek işlemlerin engellenmesi için kişiye ait cep telefonu numarasına ya da öğrenci/personel otomasyonunda kayıtlı harici e-posta adresine güvenlik şifresi gönderilmektedir. Kişi şifre sıfırlama esnasında bu şifreyi kullanarak işlemlerini tamamlayabilmektedir. E-posta işlemleriyle ilgili tüm süreçler ayrıntılı olarak E-posta İşlemleri Kılavuzu’nda yayınlanmaktadır.

* 1. **WEB HİZMETLERİ**
     1. **Genel Sorumluluklar**
        + 1. Üniversitemiz web sitelerinin teknik altyapılarının hazırlanması, gerekli olan kodlama ve programlama işlemlerinin yapılması, görsel tasarımlarının hazırlanması Bilgi İşlem Daire Başkanlığının görevlerindendir.
          2. Web sitelerinin yayınlanması, hosting işlemleri, DNS işlemleri, IP işlemleri, domain ve subdomain işlemleri Bilgi İşlem Daire Başkanlığı tarafından yapılır.
          3. Üniversite web sitelerinin içerik güncelleme ve bilgi girme işlemleri Bilgi İşlem Daire Başkanlığı sorumluluğunda olmadığı halde, Bilgi İşlem Daire Başkanlığı ilgili birimi gerektiği zamanlarda ikame eder.
          4. Üniversite web sitelerinin düzenli olarak zafiyet tarama işlemleri ile kontrollerinin yapılması, açıklarının tespit edilerek en ivedi şekilde açıkların kapatılması, güvenlik raporlarının düzenli olarak üretilerek idari amirlere sunulması Bilgi İşlem Daire Başkanlığının görevlerindendir.
          5. Web sitelerinin kesintisiz olarak yayın yapması, yedekleme stratejilerinin oluşturulması ve bakım işlemleri Bilgi İşlem Daire Başkanlığının görevlerindendir.
     2. **Birimlere Özel İşlem Süreçleri**

Üniversitede her birime ait bir web sitesi bulunmaktadır. Web siteleri Kamu Kurumları  
İnternet Siteleri Standartları ve Önerileri Rehberi’ne uygun olarak hazırlanır.   
Web sitesi oluşturmak için EBYS üzerinden resmi yazıyla başvuru yapılmaktadır. Açılması istenen web sitesine ait alan adı öncelikli olarak talep edilen şekilde açılmaya çalışılmaktadır. Sistem altyapısı doğrultusunda alan adları Bilgi İşlem Daire Başkanlığı tarafından değiştirilebilmektedir. Üniversite bünyesinde açılmış ya da açılacak olan tüm web siteleri, Bilgi İşlem Daire Başkanlığı tarafından geliştirilmiş olan bir bilgi yönetim sistemi (BYS) sayesinde kontrol edilmektedir. Web sitelerinin tasarımları için talep eden birim tarafından yetkili personel/personeller bildirilmektedir. Bu personele/personellere verilecek olan yetki sayesinde tasarımlar ilgili yetkililer tarafından yapılabilmektedir. Yetkililer BYS sistemine kurumsal e-posta adresleri ve şifreleriyle giriş yapmaktadırlar. BYS tüm web sitelerinin tek bir sistem üzerinden kontrol edilebilmesine olanak sağlamaktadır. Bununla birlikte, web sitelerinin nasıl oluşturulacağını anlatan eğitim videoları BYS içinde yer almaktadır. Harici bir tasarımla geliştirilmesi düşünülen web sitesi (disk alanı ve alan adı) ya da sadece alan adı isteği için yine EBYS üzerinden resmi yazıyla başvuru yapılmaktadır. Bu durumda, ihtiyaca göre alan adı ve disk alanı işlemleri Bilgi İşlem Daire Başkanlığınca yapılarak talep eden birime kullanıcı bilgileri gönderilmektedir.

* + 1. **Personellere Özel İşlem Süreçleri**

Üniversite bünyesinde görev yapmakta olan personellerin kişisel web sitelerini açması, Bilgi İşlem Daire Başkanlığıyla doğrudan iletişim kurmalarını gerektirmeyecek şekilde BYS alt yapısı sayesinde sağlanmaktadır. Personel, kurumsal e-posta adresi ve şifresiyle birlikte BYS sistemine ilk girişini yaptığı anda personele ait web sitesi yayına açılmadan oluşturulmaktadır. Bu noktada, personel istediği takdirde web sitesinin içeriğini güncelleyerek yayına açabilmektedir.

* 1. **YAZILIM ve VERİ TABANI İŞLEMLERİ**
     1. İdari onaylar dahilinde birimler tarafından gelen yazılım taleplerinin analiz  
        edilerek sonuç raporlarının hazırlanması, uygunluğu tespit edildiği taktirde yazılım  
        çözümlerini hazırlamak, kod geliştirmek, testlerini yapmak ve sisteme entegre etmek  
        Bilgi İşlem Daire Başkanlığı görevlerindendir.
     2. Yazılım modüllerinin mimarisinin tasarımı, kodlama ve geliştirme çalışmalarının yerine getirilmesi Bilgi İşlem Daire Başkanlığı görevlerindendir.
     3. Analiz edilen konu hakkında gerekli olan yazılımın Bilgi İşlem Daire Başkanlığı öz kaynakları ile üretilip üretilmeyeceği veya üçüncü bir firmadan temin edileceği konusu Bilgi İşlem Daire Başkanlığı tarafından belirlenerek yazılı olarak idari amirlere sunulur.
     4. Kırklareli Üniversitesi'nin ihtiyaç duyduğu, web-tabanlı veya client/server-tabanlı, yazılım uygulamalarını geliştirmek, test etmek, devreye almak, entegre etmek, işletimini sağlamak, kalite yönetimini sağlamak, dokümante etmek ve kullanıcı eğitimlerini vermek Bilgi İşlem Daire Başkanlığı görevlerindendir.
     5. Bilgi İşlem Daire Başkanlığı, yazılım geliştirme projelerine dair, iş analizi, son kullanıcı ihtiyaçlarını tanımlama, hedef spesifikasyonlarını belirleme, analiz ve proje  
        çalışmalarının yerine getirilmesi işlerinden sorumludur.
     6. Geliştirilen ve devreye alınan yazılım modüllerinin sağlıklı olarak hizmet verdiğinin sürekli kontrol edilmesi, düzeltme/geliştirme/iyileştirme/verimlilik artırma gibi bakım ve işletim faaliyetlerinin yerine getirilmesi Bilgi İşlem Daire Başkanlığı  
        görevlerindendir.
     7. Geliştirilen ve devreye alınan yazılım modülleri için son-kullanıcı rolünün yerine getirilmesi, yazılımın tüm fonksiyonlarının son-kullanıcı seviyesinde kullanımı;  
        kullanım sırasında ortaya çıkan hataların ve iyileştirme ihtiyaçlarının tespiti,  
        raporlanması; kullanıcı hatalarının ortaya çıkması durumunda son-kullanıcılara  
        danışmanlık ve ek eğitim servislerinin yerine getirilmesi Bilgi İşlem Daire Başkanlığı  
        görevlerindendir.
     8. Yazılımların hazırlanması aşamasında destek, kod ve lisans anlamında gerekli  
        olabilecek üçüncü firmalarla olan ilişkilerin sağlıklı ve sorunsuz şekilde yürütülmesi,  
        üniversitenin haklarını koruyacak şekilde sözleşmelerin hazırlanması ve onaya  
        sunulması Bilgi İşlem Daire Başkanlığı görevlerindendir.
     9. Güncel yardımcı yazılım araçlarının takip edilerek, Bilgi İşlem Daire Başkanlığında görevli ilgili kişilerin katılması için gerekli eğitim programlarının hazırlanması, idari amirlere sunulması Bilgi İşlem Daire Başkanlığı görevlerindendir.
     10. Personel, Kütüphane, Öğrenci İşleri Daire Başkanlıkları gibi birimlerin kullanmış olduğu yazılımların teknik kurulumlarını yapmak, ilgili hak sahibi firmadan gerekli teknik destek görüşmelerini yürütmek ve sorunsuz şekilde uygulanmasını sağlamak, sunucu ve istemci tarafında gerekli kurulumlarını yapmak Bilgi İşlem Daire Başkanlığı tarafından yapılır.
     11. Oracle, MS SQL, PostgreSQL, MySQL gibi veri tabanlarının oluşturulması, kurulması ve sağlıklı bir şekilde çalışmasını sağlamak Bilgi İşlem Daire Başkanlığı  
         görevlerindendir.
     12. Veri tabanlarının çalışır durumda olmasını sağlamak, bakım işlerini yapmak, yedek almak, yönetmek, sorgu ve rapor ekranlarını hazırlamak, veri tabanları arasında aktarımları yapmak, güncellemeleri takip etmek ve sisteme uyarlamak, veri güvenliği  
         konusunda önlemler almak Bilgi İşlem Daire Başkanlığı görevlerindendir.
     13. Bilgi İşlem Daire Başkanlığı, veri tabanlarında kullanılan şifrelerin gizliliği ilkesini kabul eder. İdari amirler haricinde kimse ile paylaşamaz. Aksi durumda idare yaptırım uygulama hakkına sahiptir.
  2. **BİLGİ İŞLEM DAİRE BAŞKANLIĞINCA DAĞITILAN YAZILIMLAR**

Üniversitemizin sahip olduğu lisanslı yazılımların personel ve öğrencilerimize dağıtımı Bilgi İşlem Daire Başkanlığınca yapılmaktadır.

Bilgi İşlem Daire Başkanlığınca dağıtımı yapılan Lisanslı Programlar aşağıda gösterilmiştir.

* Trend Micro Antivirüs Yazılımı
* IBM SPSS
  1. **BİLGİ GÜVENLİĞİ**
     1. **Kullanıcı Hesapları ve Şifre Güvenliği**

Oluşturulan kullanıcı adı ve şifrelerin güvenliği LDAP (Lightweight Directory Access Protocol) üzerinde kriptolanarak tutulmaktadır. Veri tabanlarının güvenliği tutulduğu sistem üzerindeki yetkilendirme ile sağlanmaktadır. Bu işlemler sistem yöneticisi tarafından yapılmaktadır.

* + 1. **Bilgi Güvenliği**

Kullanıcılar yetkilendirildikleri kullanıcı yetkilerine göre işlem yapabilmektedir. Tüm kampüslerden erişim sağlanabilmektedir. İstenirse kampüs dışına da açılabilir.

* 1. **BİLGİ SİSTEMLERİ YEDEKLEME İŞLEMLERİ**

Önemli Sistemlerin (Öğrenci Bilgi Sistemleri, E-Posta, EBYS vb.) yedekleme işlemleri her gün Yedekleme sistemi kullanılarak alınmaktadır. Herhangi bir sebepten dolayı yedekleme alınamadığı takdirde sistem yöneticisine e-posta olarak uyarı mesajı gelmektedir. Yedekleme işlemi mesai saati bitiminden sonra otomatik olarak alınmaktadır. Yedekleme işlemlerinden sistem yöneticisi sorumludur.

* 1. **KAMERA SİSTEMLERİ**
     1. Güvenlik kameralarının sağlıklı çalışması, kayıtlarının donanımsal kapasite özelliklerine göre düzenli olarak kaydedilerek depolanması, gerektiğinde kamera kayıtlarının izlenebilmesi Bilgi İşlem Daire Başkanlığı görevidir.
     2. Kameraların teknik özelliklerinin ve sayılarının belirlenmesi, satın alma sürecinde teknik şartnamelerinin oluşturulması ve satın alma departmanına iletilmesi Bilgi İşlem Daire Başkanlığı görevidir.
     3. Kamera montaj işlemleri, gerekli altyapının oluşturulması, kablolama ve elektrik işlemleri Bilgi İşlem Daire Başkanlığı tarafından yapılmaz. Kurulan kamera sisteminin işletmesi, arıza durumunda ilgili firma ile irtibata geçilmesi, sorunun giderilmesi işlemleri Bilgi İşlem Daire Başkanlığı sorumluluğundadır.
     4. Kamera kayıtlarının izlenmesi işlemi, Genel Sekreterlik makamının yazılı izni olmaksızın yapılamaz.
     5. Kamera sistemleri konusunda güvenlik personellerinin bilgilendirilmesi ve eğitilmesi Bilgi İşlem Daire Başkanlığı görevleri arasındadır.
     6. Kamera kayıtlarının depolandığı cihazların ayarlarının kontrol edilmesi, yedeklerinin alınması, kameralarda lens ayarları ve bakımlarının yılda en az 1 defa gerçekleştirilmesi Bilgi İşlem Daire Başkanlığı görevidir.
     7. Güvenlik merkezi ve izleme noktalarının yerlerinin belirlenmesi, kameraların merkezi yönetimlerinin oluşturulması işlemlerinin planlanması Bilgi İşlem Daire Başkanlığı görevlerindendir.

1. **İLGİLİ DÖKÜMANLAR**
   1. **Dış Kaynaklı Dökümanlar**

* 5651 Sayılı Kanun
  1. **İç Kaynaklı Dökümanlar**
* Bilgisayar, Ağ ve Bilişim Kaynaklari Kullanım Yönergesi
* BİD.İA.002 Yazılım Geliştirme İş Akışı
* BİD.İA.001 Bakim-Onarim İş Akışı
* Kablosuz Ağ Bağlantı Rehberi
* EBYS Yardım Klavuzu
* Mobil EBYS ve Mobil İmza Kullanımı
* Kütüphane Veritabanlarına Uzaktan Erişim Klavuzu
* Ağ Yazıcısı ve Tarayıcısı Kurulum Rehberi