



2020 YILI

ORDU ÜNİVERSİTESİ

BİLGİ İŞLEM DAİRE BAŞKANLIĞI

FAALİYET RAPORU

İçindekiler

I. GENEL BİLGİLER.....	4
A. Misyon ve Vizyon	4
A.1. Misyonumuz	4
A.2. Vizyonumuz	4
B. Yetki, Görev ve Sorumluluklar	4
C. Başkanlığımıza İlişkin Bilgiler.....	5
C.1. Fiziksel Yapı.....	5
C.2. Teşkilat Yapısı.....	6
C.3. Bilgi ve Teknoloji Kaynakları.....	7
C.5. Sunulan Hizmetler.....	10
Sunulan Hizmetler	10
C.6. Yönetim ve İç Kontrol Sistemi	11
D. Diğer Hususlar.....	12
II. AMAÇ ve HEDEFLER	12
A. İdarenin Amaç ve Hedefleri	12
B. Birim Amaç ve Hedefler	12
C. Temel Politika ve Öncelikler.....	12
III. FAALİYETLERE İLİŞKİN BİLGİ VE DEĞERLENDİRMELER.....	13
A. Performans Bilgileri	13
A.1. Birim Faaliyet Bilgileri.....	13
A.1.1. Ağ ve Sistem Yönetim Birimi	13
A.1.2. Yazılım Geliştirme Birimi.....	14
A.1.3. Donanım ve Teknik Destek Birimi.....	14
A.1.4. EBYS Destek Birimi	14
A.1.5. Siber Olaylara Müdahale Ekibi (SOME).....	15
A.1.6. İdari Hizmetler Birimi	15
IV. KURUMSAL KABİLİYET ve KAPASİTENİN DEĞERLENDİRİLMESİ	16
A. Üstünlükler	16
A.1. Güçlü Yönlerimiz	16
B. Zayıflıklar.....	16
B.1. Zayıf Yönlerimiz.....	16
C. Değerlendirme	16
V. ÖNERİ VE TEDBİRLER.....	16
A. Fırsatlar.....	16
B. Tehditler	17

SUNUŞ

Başkanlığımızı; kuruluş felsefesi, Üniversitemiz kalite politikası, misyon ve vizyonuna uygun olarak, kendi kalite politikasını, misyon ve vizyonunu belirlemektedir. Bu bilinç ve görev şuuru ile çalışmalarını yürütmekte olan Başkanlığımızın yapmış olduğu faaliyetler ile sahip olduğu idari ve teknik altyapıdaki durum, 2020 yılına ait raporda ayrıntılı bilgiler içerecek şekilde sunulmuştur.

Gelişen bilişim teknolojilerinin yaygınlaşması, veri erozyonu, siber saldırı ve güvenlik riskini de beraberinde getirmektedir. Verinin elektronik ortamda saklanması, verilere erişimin kolaylaşması, altyapıların dijital hale gelmesi ve daha sıkı koruma politikaları ile disiplinler oluşturulma ihtiyacından dolayı “Bilgi Yönetim Sistemlerinin” yaygın hale gelmesi önem kazanmıştır. Bu alanda güvenlik tedbirlerinin artırılması için hem kurum içi yönergelerle hem de “2019/12 Bilgi ve İletişim Güvenliği Tedbirleri Cumhurbaşkanlığı Genelgesi”, “Cumhurbaşkanlığı Dijital Dönüşüm Ofisi Bilgi ve İletişim Güvenliği Rehberi”, “Ulakbim Kullanım Politikaları”, “Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurulu” ve “Yükseköğretim Kurulu” gibi kurumlardan gelen genelge ve talimatlarla çeşitli görev ve sorumluluklar yüklenmektedir.

Oluşan bu sorumluluklar doğrultusunda Üniversitemiz kullanıcılarının, kesintisiz bilişim hizmeti alması ve veri güvenliği bilincinin oluşması için çalışmalar yürütmekteyiz. Kaliteli, kesintisiz ve güvenli hizmet sunma anlayışıyla yürütmüş olduğumuz faaliyetlerimizin ihtiyacı olan bilişim sistem altyapılarının sağlanması için, gelişen güncel teknolojileri takip ederek, bunları kurumumuza kazandırmaya yönelik projeler oluşturmaktayız. Projelerimizi kamu kaynaklarını etkin, verimli ve yerinde kullanmaya yönelik çabamızla hazırlarken, öncelikli olarak kurum alt yapısında bulunan imkân ve kaynaklar değerlendirmektedir.

Üniversitemiz öğrencileri, akademik ve idari personeli ile dış paydaşların bilişim alt yapısından yüksek düzeyde yararlanması için güncel teknoloji sistemleri ile kontrol ve yönetim mekanizmaları olan modern yapılarda sistem odaları oluşturmaktayız. Çağımızın bilişim ve siber çağı olmasından dolayı kötü niyetli ataklara karşı önlemler olarak ağ, sistem ve veri güvenliğini sağlamaya çalışmaktayız.

2020 yılında gerçekleştirdiğimiz çalışmalar ile verilerin güvenli bir şekilde depolanması, korunması, taşınması ve kolay yönetilebilmesi için sunucu verimliliği optimize edilerek sanallaştırma yapımızın kapasitesi genişletilerek, kurumumuz hizmetine sunulmuştur. Ayrıca veri güvenliği ve bütünlüğünü güvenceye alınması için iş sürekliliği merkezi kurulum çalışmamızı bu süreçte tamamlamış bulunmaktayız. Bu çalışmalar neticesinde bilişim hizmetlerinin kesintisiz, hızlı, sorunsuz ve maksimum verimlilikle sürdürülebilir bir yapıya kavuşturulmuştur.

Başkanlığımız bünyesinde bu iş ve işlemleri gerçekleştirmek için, uzmanlık alanlarına ayrılmış ve sorumlulukları belirlenerek görev tanımları yapılmış çalışan personeller bulunmaktadır. Çalışan personelimiz, görev alanı içerisinde kalan işleri yürütmeye sorumluluk sahibi olduğunu, belirlenen misyon, vizyon ve kalite politikamız doğrultusunda her türlü imkânın azami ölçüde kamu yararına uygun kullanıldığını, yasal mevzuata uygun hareket edildiğinin bilinci ve şuuru ile çalışmalarını yürütmektedirler.

Muhittin AKSU
Daire Başkanı
İmza

GENEL BİLGİLER

A. Misyon ve Vizyon

A.1. Misyonumuz

Üniversitemizin ihtiyaçları doğrultusundaki bilgi işlem hizmetlerini, teknolojik gelişmeleri yakından takip ederek eksiksiz olarak yerine getirmek

A.2. Vizyonumuz

Ülkemizdeki üniversiteler arasında bilişim altyapısı, kullanıcı memnuniyeti, düzenlenen etkinlikler, verilen servis kalitesi ve çeşitliliği bakımından teknolojik gelişmeleri takip etmek ve imkânlar doğrultusunda uygulamak

B. Yetki, Görev ve Sorumluluklar

Üniversitelerde Bilgi İşlem Daire Başkanlıkları, 21.11.1983 tarih ve 18228 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan Yükseköğretim Üst Kuruluşları ile Yükseköğretim Kurumlarının İdari Teşkilatı Hakkındaki Kanun Hükmünde Kararnamenin 34. maddesi uyarınca oluşturulmuş olup, bu dayanak ile üniversitenin bilgisayar, ağ ve iletişim hizmetlerini yürütmek üzere kurulan idari faaliyet birimidir.

Bu itibarla, imkanlar ölçüsünde son teknoloji bilişim olanaklarını kullanarak tüm personel ve öğrencilerimizin eğitim ve akademik çalışmalarında maksimum katkıyı sağlayacak mail, web, internet iletişimi, yazılım, teknik servis ve ofis hizmetleri sunmak başkanlığımızın yetki görev ve sorumluluğundadır.

Sunulan hizmetlerin kalite ve verimini arttırmak amacıyla yürütülen faaliyetlerimiz ana hatları ile şunlardır;

- Bilgisayarların kurulum ve sağlıklı çalışmalarını temin etmek,
- İnternet ağını sağlıklı ve her türlü tehlikeden korunmuş biçimde düzenleyerek hizmete sunmak,
- Arızalı cihaz ve ağ birimlerine ilk müdahaleyi yapacak teknik desteği sağlamak,
- Üniversite ve diğer yerleşkelerdeki birimlerimiz için bilişim alt yapısını oluşturmak,
- Eğitim, öğretim ve araştırmalarda; teknolojik alt yapı, donanım ve yazılım desteği sağlamak,
- Üniversitemiz bünyesindeki bütün birimlere teknik destek hizmeti sunmak,
- Teknolojik gelişmeleri takip etmek yeniliklerin üniversitemizde uygulanmasını sağlamak,
- Yönetim fonksiyonlarını (Planlama, Örgütlenme, Yönetme, Koordinasyon, Denetim) kullanarak dairenin ve bağlı birimlerinin etkin ve uyumlu bir biçimde çalışmasını sağlamak,
- Üniversitemiz bünyesinde kullanılan Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS) uygulamasında destek sağlamak, sistemin geliştirilmesi için çözüm önerileri sunmak,
- Üniversitemiz ve bağlı birimlerin internet trafiğini yönetmek, gerekli bant genişliklerini düzenlemek ve ihtiyaçlarını belirlemek, ihtiyaç duyulan lokasyonların hızlarının artırılması yönünde çalışmalar yapmak,
- Kurumun ihtiyaçları doğrultusunda personel imkanlarımız dahilinde yazılımlar yapmak ve geliştirmek,
- Akademik ve idari personellere yönelik güvenli mail hizmeti sunmak

Dış paydaşlarımız Cumhurbaşkanlığı Bilgi ve İletişim Güvenliği Tedbirleri genelgesi, Cumhurbaşkanlığı Dijital Dönüşüm Ofisi Bilgi ve İletişim Güvenliği Rehberi, Ulusal Siber Olaylara Müdahale Merkezi (USOM) koordinasyonunda faaliyet gösteren Siber Olaylara Müdahale Merkezi (SOME) çalışmaları ile ULAKBİM çalışmaları,

C. Başkanlığımıza İlişkin Bilgiler

C.1. Fiziksel Yapı

Başkanlığımız, kurum organizasyon yapısında Genel Sekreterlik makamına bağlı olarak çalışan idari faaliyet birimidir.

Bilgi İşlem Daire Başkanlığı, üniversitemiz yeni Rektörlük merkez binası 3. katında bulunan ofislerde idari, 1. katında ise teknik destek, ağ ve sistem hizmetleri vermektedir.

Başkanlığımız faaliyetlerini idari ofisler, çalışma ofisleri ve sistem odası olmak üzere toplam 2000 metrekarelik bir alanda, Genel İdari Hizmetleri Sınıfında 5, Teknik Hizmetler Sınıfında 4, Sürekli İşçi kadrosunda 3 ve İdari Büro Görevlisi 1 kişi olmak üzere toplam 13 personel ile çalışmalarını yürütmektedir.

Başkanlığımızın fiziki yapısı ile ilgili bilgiler aşağıdaki tablolarda görülmektedir.

C.1.1. Hizmet Alanları

Hizmet Alanları	Ofis Sayısı	Alan (m ²)	Kullanan Kişi Sayısı
İdari Personel Hizmet Alanları	11	307	13
TOPLAM	11	307	13

C.1.3. Eğitim Alanları

Tablo 4: Eğitim Alanı Sayıları

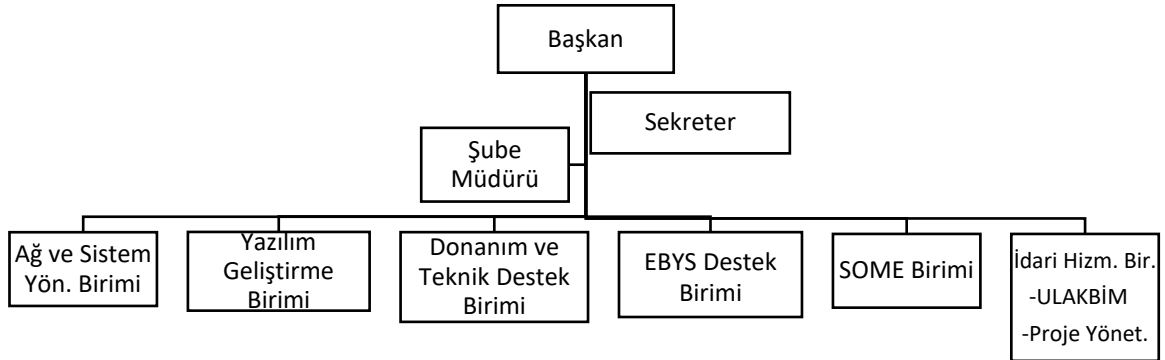
Eğitim Alanı	Kapasite 0-50	Kapasite 51-75	Kapasite 76-100	Kapasite 101-150	Kapasite 151-250	Kapasite 251 Üzeri	Toplam
Amfi							
Sınıf							
Atölye							
Diğer (Eğitim ve Sunum Salonu)	1						1
Laboratuvarlar	Eğitim Laboratuvarları						
	Sağlık Laboratuvarları						
	Araştırma Laboratuvarları						
	Diğer (.....)						
TOPLAM	1						1

C.1.4. Toplantı ve Konferans Salonu Sayıları

Tablo 8: Toplantı ve Konferans Salonu Sayıları

	Toplantı Salonu		Konferans Salonu		Toplam	Toplam
	Adet	m ²	Adet	m ²	(Adet)	(m ²)
0–50	1	17			1	17
51–75						
76–100						
101–150						
151–250						
251–Üzeri						
TOPLAM						

C.2. Teşkilat Yapısı



Başkanlığımız;

- Ağ ve Sistem Yönetimi Birimi
 - Yazılım Geliştirme Birimi
 - Donanım ve Teknik Destek Birimi
 - EBYS Destek Birimi
 - Siber Olaylara Müdahale Ekibi (SOME)
 - İdari Hizmetler Birimi
 - ULAKBİM Hizmetleri
 - Proje Yönetimi
- olmak üzere Altı ana faaliyet birimi ile hizmet vermektedir.

C.3. Bilgi ve Teknoloji Kaynakları

Üniversitemizde işlem ve karar sürecinin hızlandırılması, etkinlik ve verimliliğin artırılması amacıyla azami düzeyde bilişim teknolojilerinden faydalanılmaktadır.

Üniversitemiz, iç ve dış paydaşlarına yönelik kaliteli hizmet sunulması için kurumsal kimlik süreçlerini ve yapısını tamamlanmıştır. Paydaşlarımıza kurum hakkında sunmuş olduğumuz temel bilgiler ve hizmetler kurumsal kimlik dokusunda, hızlı ve kolay erişiminin sağlanması için internet sitesi ana web sitesi ve alt sayfaları standartları oluşturularak kurumsal kimlik kazandırılmıştır.

Üniversitemiz birimleri için oluşturulan web sayfaları akademik, idari, öğrenciler, engelliler ve dış paydaşlara yönelik temel bilgiler ve elektronik ortamdan erişim imkanları sunmaktadır. Elektronik ortam kullanımı paydaşlarımıza kurumumuza zaman ve ekonomik katkı sunmaktadır. Sunulan hizmetlerden her ortamdan güvenli erişebilme, herkesin faydalanmasında daha adil, objektif ve paydaşlarına eşit fırsatlar sunulmasında büyük katkılar sağlamaktadır.

Elektronik belge yönetim sistemleri otomasyonları ile kurum içi ve diğer ortamlarda uzak ve yerleşke kampüste resmi yazışmalar çok daha etkili hızlı ve oluşturulan belgeler zaman damgaları ile mühürlenerek güvence altına alınmaktadır. Kurumumuz e-devlet kapısı entegrasyonunu sağlamış olup elektronik belgelerinin sorgulanma ve doğrulama işlemleri bu güvenli ortamdan da yapılabilmektedir. Kurumumuza idari bürokratik işleyiş süreçlerinin hızlı, etkin ve kaynakların verimli kullanılmasında da zaman ve ekonomik faydalar sağlamaktadır.

Kurumumuz personel ve öğrenci otomasyonları paydaşlarına sunmuş olduğu erişim olanakları ile herkesin faydalanmasında eşitlik ilkesi ile hareket edilmesinde önemli katkılar sağlamaktadır. Bütçe otomasyonları devletimizin yetkili makamlarına yasal mevzuatlar ve kanunların amir hükümleri gereğince yapılan tüm işlemlerin yasalara uygun olarak yürütülmesi, kamu kaynaklarının etkin, verimli ve yerinde kullanılmasında hesap verme sorumluluğu ile hizmet sunmaktadır. Kurumsal faaliyetlerin yürütülmesinde kamu kaynaklarının kullanımı raporlanarak kamuoyu ve devletimiz yetkili kurumları ile paylaşılması tüm işlemlerin merkezi sistemlerle entegre çalışıyor olması, saydamlık ve yasalara uygun olarak yürütülmesi sağlamaktadır.

Kurum kaynakları veya hizmet alımı ile oluşturulmuş olan otomasyon sistemler idari ve teknik işlemlerde zaman, hız, servis, hizmet kalitesi ve çözümü noktasında kurumumuza önemli katkılar sağlamaktadır. Personellerimizin, iş gücü ve zaman kaybı olmadan daha hızlı, etkin, kaliteli ve verimli hizmetler üretmesi sağlanmaktadır.

Üniversitemizde kullanılmakta olan temel otomasyon ve sistemler; “Personel Bilgi Yönetim Sistemi (PBYS), Öğrenci Bilgi Sistemi (ÖBS), Ek Ders Otomasyonu, Öğrenci İşleri Harç Otomasyonu, Elektronik Belge Yönetim Sistem (EBYS), Kütüphane Otomasyonu, Bilimsel Araştırmalar Projeleri Otomasyonu (BAP), Uzaktan Eğitim Sistem Otomasyonu (UZEM), Hastane Bilgi Yönetim Sistem Otomasyonu (HBYS), e. Kampüs otomasyonu, Maliye Bakanlığı Mali Yönetim Sistemi otomasyonu (MYS) Üniversite Yönetim Bilgi Sistemi (UMIS), Veri Yönetim Sistemi (VYS), Teknik Destek Talep Sistemi (BİDB), E-posta Talep Sistemi, kullanılmaktadır.

C.3.1. Teknolojik Kaynaklar

Tablo 20: Teknolojik Kaynaklar

Teknolojik Kaynaklar	2019 (Adet)	2020 (Adet)	Artış Oranı(%)
Sunucular (Sanal+Fiziki)	43	74	%74,82
Yazılımlar	3	3	%0
Masaüstü Bilgisayar	15	17	%13,33
Dizüstü Bilgisayar	15	16	%6,67
Tablet Bilgisayar			
Cep Bilgisayar			
Projeksiyon	1	1	%0
Slayt Makinesi			
Tepegöz			
Episkop			
Barkot Okuyucu			
Yazıcı	4	4	%0
Baskı Makinesi			
Fotokopi Makinesi	1	1	%0
Faks			
Fotoğraf Makinesi			
Kameralar			
Televizyonlar	1	1	%0
Tarayıcılar			
Müzik Setleri			
Mikroskoplar			
DVD ler			
Akıllı Tahta			
Diğer			
TOPLAM			

C.3.2. 2020 Yılında Yapılan Teknolojik Faaliyetler

Tablo 21: 2020 Yılında Yapılan Teknolojik Faaliyetler

Faaliyet Bilgileri	Sayısı
Teknik Servise Gelen Bakım Onarım Sayısı	499
Bakım onarım Süresi	180 dakika
Arıza Çeşidi	>Format ve Standart kurulum(Office,Antivirüs, Java,Winrar,Reader) >Ağ ve İnternet Sorunları >Yazıcı,tarayıcı sorunları diğer yazılım kurulumları >Diğer
(Bakım Onarım Talep Eden Birimler)	Üniversitemizin Akademik ve İdari birimleri

Tablo 47: İdari Personel Hizmet Süresi

	1-3 Yıl		4-6 Yıl		7-10 Yıl		11-15 Yıl		16-20 Yıl		21-Üzeri		TOPLAM
	K	E	K	E	K	E	K	E	K	E	K	E	
Toplam Kişi Sayısı				3	1	2		3		1		3	13
Yüzde (%)				23,1	7,7	15,4		23,1		7,7		23,1	100

C.4.5. İdari Personelin Yaş İtibariyle Dağılımı

Tablo 48: İdari Personel Yaş İtibariyle Dağılımı

	21-25 Yaş		26-30 Yaş		31-35 Yaş		36-40 Yaş		41-50 Yaş		51-Üzeri		TOPLAM
	K	E	K	E	K	E	K	E	K	E	K	E	
Toplam Kişi Sayısı				1	1	5		2		2		2	13
Yüzde (%)				7,7	7,7	38,45		15,4		15,4		15,4	100

C.5. Sunulan Hizmetler

Sunulan Hizmetler

HİZMET TÜRÜ	2020
E Posta hizmeti Akademik ve idari personele web üzerinden e-posta hizmeti	Hizmet Devam Ediyor
Donanım bakım Bilgisayarlarının tamir, bakım onarım hizmetleri	Hizmet Devam Ediyor
Güvenlik Bilişim kaynaklarının antivirüs ile korunması	Hizmet Devam Ediyor
Server sistem kurulumları Linux ve windows temelli tüm işl. sist. kurulması ve yönetimi	Hizmet Devam Ediyor
Bilgisayar işletim sistemleri Windows temelli tüm İşletim sistemlerinin güncellenerek saklanması bilgisayarların güncellenmesi yedeklenmesi ve kurulması	Hizmet Devam Ediyor
Yazılım hizmetleri Üniversitemiz programa alınan yazılımların ve güncellemelerin yapılması	Hizmet Devam Ediyor
Yazılımların üretilmesi Değişik yazılımların üretilmesi geliştirilmesi ve güncellenmesi	Hizmet Devam Ediyor
Sistem güvenliği Sistemde oluşması muhtemel risklerin önlenmesi ve takibi	Hizmet Devam Ediyor
Lisanslı yazılımlar Lisanslı yazılımların personelin bilgisayarlarına yüklenmesi ve takibi	Hizmet Devam Ediyor
Siber saldırı önleme hizmetleri Olası siber saldırıların takibi ve önlenmesi ile ilgili çalışmalar	Hizmet Devam Ediyor
Network ağı Network ağ trafiğinin 7/24 canlı tutulması için yapılan çalışmalar.	Hizmet Devam Ediyor
EBYS desteği EBYS uygulaması için sistem desteğinin sağlanması	Hizmet Devam Ediyor
İnternet servis sağlayıcı kurum olan ULAKBİM' e 600 Mbps olan ana uç hızının 700 Mbps ye yükseltilmesi için hız artırımı yapılmıştır.	Hizmet Devam Ediyor
Sosyal Bilimler MYO ana omurga bağlantı hızı 15Mbps den 30Mbps ye yükseltilmesi için hız artırımı yapılmıştır.	Hizmet Devam Ediyor
Tıp Fakültesi Eğitim Araştırma Hastanesi Hizmet Binası 15 Mbps den 30Mbps ye yükseltilmesi için hız artırımı yapılmıştır.	Hizmet Devam Ediyor

Teknik Bilimler Meslek Yüksekokulu 50Mbps den 60Mbps yükseltilmesi için hız artırımı yapılmıştır.	Hizmet Devam Ediyor
Mesudiye Meslek Yüksekokulu 20Mbps den 30Mbps ye yükseltilmesi için hız artırımı yapılmıştır.	Hizmet Devam Ediyor
Fatsa Deniz Bilimler Fakültesi 20Mbps den 30 Mbps ye yükseltilmesi için hız artırımı yapılmıştır.	Hizmet Devam Ediyor

C.6. Yönetim ve İç Kontrol Sistemi

Başkanlığımızın iş akışı belli bir düzen içerisinde yürütülmektedir. Görev dağılımı görev tanımlarına göre yapılmış ve işler bu dağılım ve tanımlara uygun olarak yürütülür.

Üniversitemizde görevli tüm personeller, bilgisayar, internet, ağ gibi sorunları nedeniyle teknik destek almak istediğinde üniversitemiz ana sayfasında ve başkanlığımız sayfasında bulunan BİDB servis talep programı ile sorunun çözümü için online hizmet talep etmektedir. Online alınan talepler görevli personel tarafından değerlendirilerek sorunun çözümü için çalışmalar başlatılır.

Kurumsal posta hesapları sunumu elektronik ortamdan ve şahsen başvuru ile yapılmaktadır. Gerekli bilgiler talep eden tarafından sistem üzerinden doldurulur. Sistem, personel otomasyon sistemleri ile entegre çalışarak kimlik kontrol işlemleri doğrulandıktan sonra güvenli ortamdan SMS ile ilgili personele hizmet sunulur.

Sunulan hizmetlerde güvenlik standartları birim web sayfasında kullanıcılara döküman veya eğitim videosu olarak sunulur. Başkanlığımız hizmetlerinden yararlanmak isteyen personel öğrenci ve birimlerimiz kalite birimlerince onaylanmış formlar ve elektronik ortam imkanları kullanarak hizmet sub-nulmakta ve tüm işlemler kayıt altına alınmaktadır.

Dairemiz tarafından sunulmakta olan ağ hizmetleri ip ihtiyaçları birimler tarafından ihtiyaç duyulan sunucu ve depolama alanı ihtiyaçları ile erişim talepleri formlar üzerinden yazılı olarak makam onayları alındıktan sonra hizmet verilmektedir.

Kurumda yürütülen tüm elektronik ortam verileri güvenli bir şekilde yedeklenmekte ve kaydı tutulmaktadır. Dönem sonrasında sistemden alınan istatistiki kayıtlar da gelecek planlamasında önem arz etmektedir.

Personelimize ait görev ve sorumluluklar Bilgi İşlem Daire Başkanlığımız web sayfasında ayrıntılı olarak yer almakta olup;

- Organizasyon Şeması
- Hizmet Standardı
- Hizmet Envanteri
- İş Akış Şemaları
- Hassas Görevler
- Anket Formları
- Mevzuat
- Çalışma Talimatları gibi iç kontrol sistemi dâhilindeki çalışmalarda web sayfamızda mevcuttur.

D. Diğer Hususlar

Birimlerimizin otomasyon sunucularına erişim istekleri (Sunucu Erişim İstek Formu) sistemler üzerinde yapılan işlemlerin raporlanarak idare ile paylaşılmasına imkân sağlandığı (Sunucu Uzak Erişim Sonuç Raporu), Kurum sistem odalarında yerinde destek ve işlem süreçlerini yapılması için üst yönetim yetkisi kullanılarak yapılan (Sistem Odasında Çalışma Formu) ve personelin kurumsal elektronik posta hesapları ihtiyaçları (E-Posta İstek Formu) talebi sağlanmaktadır. İlgili formlara birim web sayfasından erişilmektedir.

II. AMAÇ ve HEDEFLER

A. İdarenin Amaç ve Hedefleri

Başkanlığımız kalite politikası, misyon ve vizyonumuz ışığında 2020 yılı için yeni hedefler belirlenmiş olup, bu hedeflere ulaşmak için planlamalar yapılmaktadır.

B. Birim Amaç ve Hedefler

Stratejik Amaçlar		Stratejik Hedefler	
1.	Network Yapısı	1.1.	Uzak lokasyonlardaki birimlerin pasif kablo ve aktif ağ altyapısının revize edilerek standarda kavuşturulması
2.	Güvenlik Çalışmaları	2.1.	27001 Bilgi Güvenliği Sertifikasyon çalışmaları
		2.2.	Sızdırmazlık penetrasyon ve sosyal mühendislik testlerinin yenilenmesi
		2.3.	Lisanslı antivirüs kurulum çalışmaları
3.	Ürün Lisanslama	3.1.	Birimler için eğitim amaçlı lisans çalışmaları
		3.2.	Microsoft lisans alımları
		3.3.	Lisanslı ürün kullanımının yaygınlaştırılması
		3.4.	Sanallaştırma lisans yenilenmesi
		3.5.	Otomasyon hizmetleri destek ve bakım anlaşmaları
4.	Bilişim Kaynakları Ürünleri	4.1.	Kablosuz ağ ürünlerini yenileme ve yaygınlaştırma
5.	Yazılımlar	5.1.	Programlanan yazılımların üretimi
		5.2.	Yazılım ve donanım alımları
6.	Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS)	6.1.	EBYS yasal mevzuta uygunluğunun takibi, yazılımın geliştirme süreçlerine katkı ve yeni sürümlerin kullanıma sunulması

C. Temel Politika ve Öncelikler

Üniversitemiz ve birimimiz misyonu, vizyonu doğrultusunda; eğitim, araştırma ve yönetim faaliyetlerine katkı sağlamak amacıyla paydaşlarımızca benimsenen kalite yönetimi anlayışı ile evrensel

bilime etik ilkelere ve hukuka dayalı olarak; teknolojik alanda sürekli değişim ve gelişimi esas alan hızlı, etkin ve kaliteli bir hizmet sunmayı öncelik alan bir politika benimsemiştir. Bu kapsamda;

- Evrensel değerleri benimsemiş, araştırmacı ve girişimci anlayış ile etkin, verimli ve bilimsel ölçütler doğrultusunda hizmet veren,
- Performans odaklı, katılımcı ve kurumsal değerlere saygı duyan,
- Oluşan teknolojik şartları benimseyerek sürekli iyileştirmeyi sağlayan, risk ve süreç odaklı bir politika sistemi anlayışını birimimizde hakim kılmaktır.

III. FAALİYETLERE İLİŞKİN BİLGİ VE DEĞERLENDİRMELER

A. Performans Bilgileri

A.1. Birim Faaliyet Bilgileri

A.1.1. Ağ ve Sistem Yönetim Birimi

Üniversitemiz uzak ve yerleşke kampüslerdeki tüm birimlerine kablolu ve kablosuz ağ hizmeti sunmaktadır. 2018 yılında başlatmış olduğumuz tüm bağlı birimlerdeki ağ alt yapısı revize edilerek projelendirilmiş ve yeniden düzenlenmiştir. Tüm ağ altyapısı belirli bir standarda kavuşturulmuştur. Her son kullanıcı bilgisayarı için bağımsız ağ kablosu ve port tahsis edilerek güvenlik ve yönetim kolaylığı sağlanmıştır. Birim bünyesinde geliştirilen ağ yönetim yazılımı ile tüm ağın tek noktadan yönetim ve raporlama kolaylığı sağlanarak, sunulan ağ hizmeti hız ve performans yönünden maksimum seviyeye çıkarılmıştır.

Kampüs yerleşkesinde bulunan kenar lokasyonların hızı omurga ile bağlantısı 1000Mbps den 10.000 Mbps e çıkarılmış son kullanıcı için ise 1000Mbps olarak sunulması sağlanmıştır. Omurga sistemlerinin yüksek hız port kapasiteleri artırılmıştır. Eski mevcut omurga anahtarı iş sürekliliği merkezinde kullanılarak yedek ağ yapısı oluşturulmuştur.

2020 yılında yapılan sistem odası tesisi ve iş sürekliliği merkezleri sunucu ve veri yedekliliği sağlayarak verilen elektronik hizmetlerin sunumu güvenceye alınmıştır. Olası felaket senaryoları karşısında hizmetin devamının sağlanması verilerin bütünlüğünün korunmasını standarda bağlayan ISO 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi sertifika alabilecek seviyeye getirilmiştir.

Sunucu ve yedekleme ortamları yüksek ve güncel teknoloji sistemler ile yenilenmiş ve kapasiteleri ve işlem kabiliyeti imkanlar dahilinde en üst seviyeye çıkarılmıştır.

- Üniversitemizin merkezi ana sunucularının ve genel ağının güvenlik önlemleri alınarak, kesintisiz ve sağlıklı işletilmesinden sorumludur,
- Üniversitemiz ağ altyapısının fiziksel kurulumunun sağlanması, düzenlenmesi mevcut altyapıya yenilikler eklenmesi ve bakımının yapılması,
- Ağda kullanılacak aktif/pasif cihazların belirlenmesi, yeni servisler ilave edilebilmesi için gereken sistem altyapısını tasarlanması, geliştirilmesi ve entegrasyonunun yürütülmesi,
- Merkezi ağ yönetiminin sağlıklı uygulanabilmesi için gerekli donanım ve yazılım altyapısının oluşturulması,
- İnternet kullanım trafiğinin, merkezi sistemde sürekli gözlemlenmesi, hataların analiz edilip raporlanması, aktif cihazların performans takibinin yapılarak problemleri noktalara operasyon yapılarak dinamikliğin sağlanması,
- Üniversitemizin tüm birimlerine yeterli hız ve bant genişliğinde, kesintisiz internet erişiminin sağlanması ile yetersiz lokasyon hızlarının artırılması ve yeni lokasyonların sisteme dâhil edilme işlemleri,
- Sistem yönetimi servisi sorumluluğunda bulunan sunucuların bakım, onarım ve sistem/fiziksel kurulumunu yapmak,
- Sistem Yönetimi Servisine ait mekânların emniyetini, tertip ve düzenini sağlamak,
- Sistem Yönetimi Servisi sorumluluğunda bulunan sunucuların periyodik olarak yedeklerini almak,
- Sistem Yönetimi Servisi sorumluluğunda bulunan sunucuların en verimli nasıl çalışacağı konusunda araştırma ve testler yapmak,
- Kritik sistem otomasyonların sürekliliğinin sağlanması için bakım anlaşmalarına bilişim desteğinin verilmesi,

- Sistem Yönetimi Servisi sorumluluğunda bulunan sunucuların imkanlar dahilinde üst düzey güvenliğini sağlamak,
- Kurumda kullanılan sistemlerin lisans süreçlerinin takip edilmesi.

A.1.2. **Yazılım Geliştirme Birimi**

Başkanlığımızın üstlendiği yazılım projelerine ilişkin programlama, web sayfası kodlama, web güvenliği, güvenli yazılım üretme gibi hizmetleri yürütmekle görevlidir.

Üniversite Akademik ve idari birimlerin talepleri ve birim iş planları doğrultusunda web sayfaların kodlanması ve güncellenmesi, belirlenen ihtiyaçlara cevap vermek üzere web hizmeti verecek yazılımların hazırlanması, yönetilmesi ve güncellenmesi, Ordu Üniversitesi ana sayfa ve alt sayfaların kodlanması ve güncellemelerinin yapılması, üniversitemizin diğer birimlerine gerekli durumlarda web güncelleme desteğinin verilmesi, Web alanları yönetmek, DNS (Alan adı) düzenlemek ve kontrol etmek Yazılım Geliştirme Birimimizin görevlerindendir.

A.1.3. **Donanım ve Teknik Destek Birimi**

Üniversitenin tüm birimlerinde kullanılan bilgisayarlarla ilgili sorunların giderilmesi, bakım, onarım ve arıza tamiri işlemleri, Bilgi İşlem Daire Başkanlığı Donanım ve Teknik Destek Birimimiz tarafından yürütülmektedir.

- Bilgisayar Sistemlerinin Bakım ve Onarımının yapılması
- Üniversitede birimlerden gelen bilgisayar donanımları ve çevre aygıtlarının arıza taleplerinden arızanın tanımı ve onarımının yapılması
- İmkânlar çerçevesinde tamiri mümkün olabilen aygıtların elektronik bakım ve onarım işlerinin yürütülmesi
- Üniversitemize alınan lisanslı ve açık kaynak yazılımların üniversite bilgisayarların üniversite bilgisayarlarında kurulumlarının yapılması,
- Akademik ve idari personelin kullandığı "üzerinde demirbaş numarası bulunan" bilgisayarlarda çıkan yazılım sorunlarının giderilmesi
- Parça olarak alınan sistemlerin montajlarının yapılması, sistemlerde yapılacak yükseltme (upgrade) işlemlerinin gerçekleştirilmesi.
- Başkanlığımız olanakları çerçevesinde tamiri mümkün olabilen aygıtların elektronik bakım ve onarım işlerinin yürütülmesi
- Eğitim amaçlı lisanslı programların kurum laboratuvarın bilgisayarlarına kurulumlarının yapılması,
- Kurum bilgisayarlarına antivirüs yazılım ve eğitim uygulama programlarının kurulumunun yapılması.

A.1.4. **EBYS Destek Birimi**

Üniversitemizde, yazışmalarının yapıldığı Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS) uygulamasının teknik desteği, EBYS Destek Birimi tarafından sağlanmaktadır. EBYS Destek Birimi;

- Elektronik Belge Yönetim Sisteminin yönetimi, koordinasyonu ve devamlılığı için gerekli kontrollerin ve raporlamanın yapılması,
- Elektronik Belge Yönetim Sisteminde akademik ve idari personelin kullanıcı tanımlama işlemlerinin yapılmasında birim yöneticilerine destek verilmesi,
- Elektronik Belge Yönetim Sisteminde akademik ve idari personelin yetkilendirme işlemlerinin yapılmasında birim yöneticilerine destek verilmesi,
- Elektronik Belge Yönetim Sistemi kapsamında kullanıcılardan gelen (EBYS, BİDB, mail ve telefon) taleplerin çözümü ya da hizmet sunan firmaya iletilmesi ve çözümü ile ilgili gerekli takip ve koordinasyonun sağlanması,

- Elektronik Belge Yönetim Sistemi web sayfasının (beyas.odu.edu.tr) işlevsel olarak kullanılmasını sağlanması,
- Üniversitemizde yeni tanımlanacak veya kapanacak birimlerin sistemde gerekli işlemlerin yapılması,
- Elektronik Belge Yönetim Sistemi ile ilgili uygulama kurulumunu, mini kart okuyucu ve Nitelikli Elektronik Sertifika (NES)'in çalışması için gereken dosyaların kurulumunun yapılması,
- Elektronik Belge Yönetim Sisteminde ihtiyaçlara göre form hazırlanması ve sisteme aktarımı,
- Elektronik Belge Yönetim Sisteminde uygulanan yardım menüsünün ihtiyaçlara göre güncellenmesi ile sistemde ve web sayfasında sıkça sorulan sorular kısmında doküman olarak yayınlanması,
- EBYS kullanacak personel için yardım ve eğitim dokümanlarının hazırlanması,
- İmza yetkisi olan Akademik ve İdari personelin ihtiyaçlarına göre mini kart okuyucu ve Nitelikli Elektronik Sertifika (NES)'lerini alınması veya yenilenmesi işlemlerinin takibi,
- Birim EBYS Sistem Yöneticilerine teknik destek sağlanması başlıca görevlerindendir.
- Elektronik Belge Yönetim Sistemi ile e-Devlet uygulamasının sağlıklı çalışması için gerekli takip ve destek firma organizasyonu işleri EBYS destek birimimizin başlıca görevlerindendir.

A.1.5. Siber Olaylara Müdahale Ekibi (SOME)

Üniversite bilişim kaynaklarında oluşacak siber güvenlik risklerinin tespiti ile yaşanacak ve yaşanması olası siber güvenlik olaylarını en kısa sürede belirleyerek sonrasında bertaraf edecek önlemlerin alınması için Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu bünyesindeki Ulusal Siber Olaylara Müdahale Merkezi (USOM) koordinasyonunda faaliyet göstermektedir.

A.1.6. İdari Hizmetler Birimi

Başkanlık ve üst yönetim birimlerinin ihtiyacı olan yazışma, sunum, tablolama, grafik ve raporlamaların hazırlanması, şartnamelerin hazırlanması, kurum içi ve dışı proje çalışmalarının güncel olarak takibinin yanı sıra web ve e-posta hizmetleri için yardımcı işlemleri sürdürmekle görevlidir.

- Kurum içi veya ilişkide bulunduğumuz kurum ve kuruluşlarla (şirketler, ULAKNET, Telekom, Birimler v.b.) birlikte yürütülen işlerde iletişimin sağlanması, iş takibinin yapılması ve sürecin sağlıklı sonlandırılması
- Başkanlık ve Üniversite projeleri (DPT, BAP v.b.) için gereken bilgisayar, yan cihazların vb. teknik şartnamelerini teknik ekiple birlikte düzenlemek.
- Bütçe, ayniyat, muhasebe, satın alma, ihale ve teknik kontrol aşamalarını kontrol ve takip etmek.
- Başkanlığımızın ihtiyacı olan malzemeleri temin etmek
- Birim arşivinin düzenlenmesi ve süresi dolmuş evrakların imha edilmesi, Kurum ve Devlet arşivlerine gerekli evrakların teslimi sağlamak. Başkanlığımız da üretilen evrakların ilgili yerlere teslim etmek.
- Üniversitemizde düzenlenen her türlü etkinliği Üniversitemiz ana web sayfasından duyurmak.
- Birimlerimizin kendi web sayfalarını hazırlamaları için alan adı tanımının yapılması, ftp bilgilerinin verilmesi ve sayfa tasarımında gerekli yardımın sağlanması.
- Başkanlığa ait ofis yazılımları, sunum hazırlama ve benzeri işlemleri yürütmek.
- PC Destek Birimi tarafından yürütülen arıza giderme işlemleri için arıza talep formlarının ve sonuç raporunun takibi, düzenlenmesi ve yürütülmesi işleriyle görevlidir.
- Başkanlık sekreteryası görevinin yürütülmesi
- SOME Birimi çalışmaları izleme ve yönlendirilme
- Proje işleri
- ULAKBİM işlemleri

IV. KURUMSAL KABİLİYET ve KAPASİTENİN DEĞERLENDİRİLMESİ

A. Üstünlükler

A.1. Güçlü Yönlerimiz

- Kendi yazılım ve sistem birimimizin olması,
- Yerleşkelerde kaliteli bir ağ donanım ve kablolama alt yapısının kurulmuş olması,
- Personelin özverili olması,
- Hizmet üretiminde ve sunumunda hoşgörölü yaklaşımımız,
- Özellikle teknik personelin teknik bilgi ve becerisini, verimini ve hizmet kalitesini artıran kurs, seminer vb. eğitimlerin bütçe imkânları dâhilinde personele sağlanması,
- Diğer üniversitelerin Bilgi İşlem Daire Başkanlıkları ile iletişim ve bilgi paylaşımının yapılabiliyor olması,
- Hizmetlerimize elektronik ortamlardan erişim kolaylığı ve kullanım eğitim materyalleri sunulmuş olması

B. Zayıflıklar

B.1. Zayıf Yönlerimiz

- Lisanslı yazılım kullanmada yaşanan sıkıntılar
- Kablosuz ağ altyapısının teknolojisi eski ve kapsamının yetersiz olması
- Çok sayıda ve birbirinden uzak dağınık yapıda yerleşkelerimizin bulunması
- Bağlı birimlerde yetkin personel olmayışının bilişim hizmetlerine olumsuz katkısı
- Ücret, servis vb. gibi sosyal ve maddi imkân yetersizliklerinin motivasyona olumsuz etkisi
- Hizmet içi eğitimlerin yeterince sıklıkta verilememesi,
- Mevcut yetkin personel sayısının azlığı ve yenilerinin istihdamı

C. Değerlendirme

- Her kademede çalışan personelin görev alanı içerisinde kalan işleri yürütmeye sorumluluk sahibi olduğu,
- Belirlenen misyon ve vizyon hedefleri doğrultusunda çalışıldığı,
- Her türlü imkânın azami ölçüde kamu yararına uygun kullanıldığı,
- Kaliteli hizmet üretilmesi için mevzuata uygun hareket edildiği,
- Bütçe ödeneklerinin yetersizliği ve rutin bürokratik işlemler nedeniyle bazı eksikliklerin yaşandığı

V. ÖNERİ VE TEDBİRLER

Başkanlığımızın gelecekteki performansının artması için önerebileceğimiz hususlar yararlanılabilecek fırsatlar ve dikkate alınması gerekli tehditler aşağıda izah edilmiştir

A. Fırsatlar

- İlgili akademik ve idari bölümler ile dayanışma ve iş birliği imkânı
- Teknoloji ve iletişim altyapılarına sahip olma ve geliştirme imkânı
- İlgili alanımızın her kesimden özellikle de yönetimden kabul görmesinin, yatırım ve istihdama etkisi
- Yeniliklere ve gelişmelere açık bir yönetim anlayışına sahip olunması

- Bilişim teknolojilerinin hızla gelişmesine bağlı olarak, ülkemizde de ilgili yapısal değişikliklerin hızla yaygınlaşması ile bilişim hizmetlerinin ön plana çıkarak, kurumlar için lüks görülen birçok gereksinimin zorunluluk haline gelmesi
- Sürekli gelişen teknolojinin hizmet sunumunda kaliteyi arttırması
- Bilgi işlem ve ilgili teknolojilerin geleceğe şekil veren öncü konular olması

B. Tehditler

- Finansal kaynakların sınırlı olması
- Hizmet yapısının değişmesi ve iş akışını değiştirecek bazı faktörlerin gelişiminden Bilgi işlem Dairesinin bilgilendirilmemesi ve prosedürlerin planlanması ve oluşumunda teknik açıdan birimimizin görüşünün alınmaması
- Bilişim teknolojilerinin çok hızlı gelişmesi nedeniyle teknoloji yenileme ihtiyacının daha sık istenir olması sonucu oluşacak maliyet külfeti.
- Yeni nesil bilişim teknoloji alt yapısında kullanılan ürünlerin edinilmesinde alım süreçlerinin uzun tutulması güncel teknolojilere ulaşmada, sektördeki hızlı gelişim ve küresel rekabet ortamları nedeniyle takibinin zor olması ve alım süreçlerinde geciken sürelerin ürünlerin tarifinde yaşanan güncellenme sorunları.