

 2006	İLETİŞİM PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR-009
		İlk Yayın Tarihi	15.07.2016
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	
		Sayfa	1/3

İLETİŞİM PROSEDÜRÜ

1. AMAÇ

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

2. KAPSAM

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

3. TANIMLAR

Bu prosedürde tanımlanacak terim bulunmamaktadır.

4. SORUMLULUKLAR

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

5. UYGULAMA

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

5.1. E-Posta işlemleri

Üniversite öğrencilerine ve personele kurumsal e-posta adresi Bilgi İşlem Daire Başkanlığı'na verilir.


E-posta almak isteyen personel başvurusu Bilgi İşlem Daire Başkanlığı tarafından alınarak personele geçici bir şifre ile teslim edilir. Mail sistemine ilk girişlerini yapan personel, şifresini kendisi belirleyerek mail adresini güvenli bir şekilde kullanmaya başlar.

Öğrencilere ait E-posta adresleri Bilgi İşlem Daire Başkanlığınca otomatik olarak açılır. Öğrenciler üniversite kayıtlarını kesinleştirdikten sonra mail oluşturma işlemi başlar.

5.2. Kurumsal Mail Grupları Haberleşme Destek Hizmeti

Üniversitemiz içerisinde kurumsal haberleşme yöntemlerinden biri olarak Mail Grupları kullanılmaktadır. Mail Grupları haberleşmesi akademik ve idari işler için kullanılmaktadır. Bilgi İşlem Daire Başkanlığı, oluşturulan mail haberleşme sisteminin güncel tutulması hizmetini sağlamaktadır. Mail grubuna kimlerin eklenip çıkarılacağına ilgili birim karar verir. Ekleme-çıkarma işlemi Bilgi İşlem Daire Başkanlığınca yapılır.

Hazırlayan	Sistem Onayı	Yürürlük Onayı
Şef Ersoy DOĞAN	Doç. Dr. Ergin KARİPTAŞ	Prof. Dr. Mustafa KURT

 2006	İLETİŞİM PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR-009
		İlk Yayın Tarihi	15.07.2016
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	
		Sayfa	1/3

Örnek: dogan.kara@ahievran.edu.tr eklenmesi.

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.

5.3. WEB BİRİMİ

Üniversite web sayfasının güncel tutulması yedekleme işlemlerinin günlük yapılarak sayfayı güvenli bir hale getirilmesi haberlerin duyuruların eklenmesi veya çıkarılması web servisinin kurulu olduğu sunucuların (Server) bakımları.

5.4. SİSTEM BİRİMİ

Akademik-İdari Birimlere web alanı sağlanması. Web alanları FTP hesaplarının yönetimi. DNS (Alan adı) yönetimi. E-posta hesapları sağlanması. Firewall politikalarının belirlenmesi ve yönetimi. (Antikor) E-posta listelerinin oluşturulması. Atak tespit ve önleme sistemlerinin yönetimi. (Antikor) E-posta sistemi yönetimi, smtp gateways, spam /virüs koruma politikalarının belirlenmesi, uygulanması. Web server database'leri ve genel kullanıcı database'leri yönetimi. Kullanıcı kimlik doğrulama ve diğer güvenlik politikalarının belirlenmesi, uygulanması. Sistem sunucularının yönetimi, sistem güvenlik politikalarının belirlenmesi, uygulanması.

5.5. Bilgi Sistemleri Yedekleme İşlemleri

Önemli Sistemlerin(Web sunucuları, Konfigürasyon Dosyaları vb.) yedekleme işlemleri her gün otomatik olarak yapılmaktadır. Yedekleme işlemi mesai saati bitiminden sonra otomatik olarak alınmaktadır. Yedekleme işlemlerinden sistem yöneticisi sorumludur.

5.6. IP TELEFON

Üniversitemiz IP Telefon Santral Sistemi kurum içerisinde devreye alınmıştır. Tüm kullanıcılar yeni telefonları ile görüşme yapabilmektedir. IP Telefon sistemi iç hatlar ve dış hat aramaları yapabilmektedir kurum içerisinde IP Telefonların kayıtları, unvan değişiklikleri, kuyruk, aktarma ve çağrı merkezleri daire başkanlığımız tarafından yönetilmektedir. Telefon talepleri destek.ahievran.edu.tr adresinden veya birimlerden yazılı olarak alınıp tutanak ile kullanıcıya çalışır halde teslim edilmektedir. Belirlenen telefonlar dış hat çıkışlarını gerçekleştirebilir ve kesintisiz iletişim sağlayabilirler.

5.7. AĞ (NETWORK)

Hazırlayan	Sistem Onayı	Yürürlük Onayı
Şef Ersoy DOĞAN	Doç. Dr. Ergin KARIPTAŞ	Prof. Dr. Mustafa KURT

 2006	İLETİŞİM PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR-009
		İlk Yayın Tarihi	15.07.2016
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	
		Sayfa	1/3

Kampüs ağ altyapısının fiziksel kurulumunun sağlanması, düzenlenmesi ve bakımının yapılması. Ağda kullanılacak aktif/pasif cihazların belirlenmesi, yeni servisler ilave edilebilmesi için gereken sistem altyapısını tasarlanması, geliştirilmesi ve entegrasyonunun yürütülmesi. Merkezi network yönetimin sağlıklı uygulanabilmesi için gerekli donanım ve yazılım altyapısının oluşturulması, mevcut aktif cihazların yazılım versiyonlarının tespiti ve güncellemesi. İnternet kullanım trafiğinin merkezi sistemde sürekli gözlemlenmesi, hataların analiz edilip raporlanması, aktif cihazların performans takibinin yapılarak problemleri noktalara operasyon yapılarak dinamikliğin sağlanması. Üniversite içinde var olan ve yeni kurulan birimlere internet ve ağ bağlantıları kurulması, oluşan arızalara yerinde ve zamanında müdahale edilmesi ve sorunların çözümüne yardımcı olunması. Kampüslere yeterli hız ve bant genişliğinde, kesintisiz internet erişiminin sağlanması, sanal ağlar oluşturularak internet trafiğinin optimize edilmesi. IP adreslerinin organizasyonu. Ağ güvenliğinin sağlanması. Kampüs Ağ topolojisinin çıkartılması, Hizmet içi periyodik eğitimlerle birim çalışanlarının ve son kullanıcıların kullandıkları sistemde neyi nasıl yapmaları gerektiği hakkında bilinçlendirilmesi. Yeni teknolojileri takip ederek mevcut altyapıya yenilikler ekleme konusunda araştırmalar yapılması.

Standartlara ve Kurallara Uygun Ağ Kullanımı/Yönetimi ve iyi bir dokümantasyon sisteminin kurulması.

6. İLGİLİ DOKÜMANLAR

6.1. Dış Kaynaklı Dokümanlar

Dış kaynaklı doküman bulunmamaktadır.

6.2. İç Kaynaklı Dokümanlar

- E-Posta İş Akış Süreci
- Web Birimi İş Akış Süreci
- Sistem Kurulumu İş Akış Süreci -
- Ağ Kurulumu İş Akış Süreci
- IP Telefon İş Akış Süreci
- E-Posta Hesabı Kullanım kılavuzu
- Ulaknet Kullanım Politikası
- İnternet ve Yerel Ağ Servisleri Kullanım Yönergesi
- Bilişim Suçları İle İlgili Kanunlar

Hazırlayan	Sistem Onayı	Yürürlük Onayı
Şef Ersoy DOĞAN	Doç. Dr. Ergin KARIPTAŞ	Prof. Dr. Mustafa KURT