



## T.Ü. BİLGİ İŞLEM DAİRE BAŞKANLIĞI

### HİZMET STANDARTLARI LİSTESİ

Doküman No: BİDB-F-03

Yürürlük Tarihi: 01.01.2012

Revizyon No: 1  
Tarihi: 17.04.2017

## TRAKYA ÜNİVERSİTESİ BİLGİ İŞLEM DAİRE BAŞKANLIĞI HİZMET STANDARTLARI

SIRA NO	HİZMETİN ADI	BAŞVURUDA İSTENEN BELGELER	HİZMETİN TAMAMLANMA SÜRESİ (EN GEÇ)
1	İlgili mevzuat ve yasalar çerçevesinde, Trakya Üniversitesi bilişim teknolojileri alt yapı işlemlerinin ve network güvenliğinin düzenlenmesi, sağlıklı ve sürekli çalışmasının sağlanması, geliştirilmesi.	-	Sürekli Hizmet
1.1	Trakya Üniversitesi bünyesinde yer alan bilgi işlem alt yapısının iletişim ve kontrol sistemlerinin çalışır durumda tutulması.	-	Sürekli Hizmet
1.1.1	Trakya Üniversitesi DNS / Web / Proxy ve E-posta Sunucuları'nın idaresi. Network yapısının sorunsuz çalışması için ROUTER / ANA SWITCH ve FIREWALL yönetimi.	-	Sürekli Hizmet
1.1.2	T.Ü.'nde Kablo / Kablosuz / Eduroam (Üniversiteler arası kablosuz ağ) ağı hizmeti.	-	Sürekli Hizmet
1.1.3	Trakya Üniversitesi bünyesinde network bağlantısı için birimlere otomatik IP dağıtımı.	-	Sürekli Hizmet
1.1.4	T.Ü. Network bağlantısı için gerekli keşif yapılması, bağlantı kurulumunun sağlanması ve hataların düzeltilmesi, ağ cihazlarının bakımı, kontrolü ve işletimi.	Bilgi İşlem Daire Başkanlığınca ihtiyaç tespit edilmediği durumlarda; ilgili birim tarafından resmi yazı / e-posta ya da "Hizmet Talep Formu" ile talepte bulunulması	B.İ.D.B tarafından ihtiyaç tespit edildiği anda, diğer durumlarda ise ilgili birimin talep tarihi itibarı ile
1.1.5	T.Ü. yerel internet ağı altyapısı omurgasında oluşan aksaklıkların ve cihaz arızalarının giderilmesi.	-	Sürekli Hizmet
1.1.6	T.Ü.'nde mevcut internet ağının genişletilebilmesi için gerekli altyapı çalışmalarının yapılması ve uygun ortamın hazırlanması.	-	Sürekli Hizmet
1.1.7	T.Ü. internet kullanım trafiğinin merkezi sistemde sürekli gözlemlenmesi, hataların analiz edilip raporlanması, aktif cihazların performans takibinin yapılarak problemleri noktalara operasyon yapılarak dinamikliğin sağlanması.	Cacti yazılımı ile görsel ağ altyapısı raporlama hizmeti	Sürekli Hizmet
1.1.8	T.Ü. Birimleri'nde kablosuz iletişim cihazları üzerinden haberleşme sağlanması, yerel ağ kontrolünün yapılması, bakım ve onarımı.	-	Sürekli Hizmet
1.2	Trakya Üniversitesi'ne ait web sunucularının yapılandırılması ve sağlıklı işleminin sağlanması.	-	Sürekli Hizmet
1.2.1	Trakya Üniversitesi Kurumsal Web Sayfaları'nın oluşturulması, güncellenmesi ve çalışma devamlılığının sağlanması.	Bilgi İşlem Daire Başkanlığınca ihtiyaç tespit edilmediği durumlarda; ilgili birim tarafından resmi yazı / e-posta ya da "Hizmet Talep Formu" ile talepte bulunulması	B.İ.D.B tarafından ihtiyaç tespit edildiği anda, diğer durumlarda ise ilgili birimin talep tarihi itibarı ile
1.2.2	Trakya Üniversitesi Birimleri'ne / Personel ve Lisansüstü Öğrencileri'ne Web alan adı açılması ve erişim işlemleri.	Web sayfası subdomain ve alan talep formu, kurumsal kimlik fotokopisi	1 Gün
1.2.3	Trakya Üniversitesi Web Sitesi FTP erişim şifre güncelleme işlemleri.	Telefon / e-posta ya da "Hizmet Talep Formu"nda TC Kimlik No - Doğum Yılı, bilgisi ile birlikte talepte bulunulması	15 Dakika
1.2.4	Trakya Üniversitesi Web ana sayfasına; duyuru, haber, etkinlik eklenmesi.	Kurumsal e-posta ekinde gönderilen duyuru içeriği	15 Dakika
1.3	T.Ü. Kurumsal e-posta sisteminin yapılandırılması ve sağlıklı işleminin sağlanması.	-	Sürekli Hizmet
1.3.1	Trakya Üniversitesi Birimleri'ne / Personeli'ne ve Öğrencileri'ne @trakya.edu.tr uzantılı kurumsal e-posta hesabının açılması ve erişim işlemleri.	"Online E-posta Hesabı Talep Formu" ile ya da kurumsal kimlik fotokopisiyle birlikte talepte bulunulması	1 Gün
1.3.2	@trakya.edu.tr uzantılı kurumsal e-posta hesabı şifre güncelleme işlemleri.	Telefon / e-posta ya da "Hizmet Talep Formu"nda TC Kimlik No - Doğum Yılı bilgisi ile birlikte talepte bulunulması	15 Dakika

<b>1.3.3</b>	T.Ü. Öğrencileri'nin @trakya.edu.tr uzantılı e-posta hesaplarının toplu olarak açılması / kapatılması.	Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı tarafından her yarıyıl başlangıcında bildirilen ayrılan-başlayan öğrenci listeleri	<b>Her yarıyıl başlangıcında</b>
<b>1.3.4</b>	T.Ü. Personel Daire Başkanlığı tarafından <b>AYLIK</b> periyodlar ile bildirilen personel hareketleri doğrultusunda; <b>Ayrılma/Başlama/Ünvan Değişikliği</b> bilgilerinin BİDB kayıtlarında güncellenmesi.	Personel Daire Başkanlığı tarafından <b>AYLIK</b> periyodlar ile bildirilen personel hareketleri doğrultusunda; <b>Ayrılma/Başlama/Ünvan Değişikliği</b> bilgileri.	<b>3 Gün</b>
<b>1.3.5</b>	Trakya Üniversitesi ve Bilgi İşlem Daire Başkanlığı duyurularının e-posta sistemi ( <b>LDAP GRUP bilgileri doğrultusunda</b> ) üzerinden yapılması.	Kurumsal e-posta ekinde gönderilen duyuru içeriği	<b>15 Dakika</b>
<b>1.4</b>	T.Ü. Kütüphane veritabanlarına üniversite kampüsü dışından online erişim sisteminin yapılandırılması ve sağlıklı işleminin sağlanması.	-	<b>Sürekli Hizmet</b>
<b>1.5</b>	Trakya Üniversitesi bünyesinde güvenli ağ iletişiminin yasal prosedürler doğrultusunda sağlanması.	-	<b>Sürekli Hizmet</b>
<b>1.5.1</b>	Trakya Üniversitesi birimlerinin ihtiyacı olan bilgisayar ve ek donanımlara uygun Teknik Şartname hazırlanarak destek verilmesi.	İlgili birim tarafından <b>resmi yazı / e-posta</b> ya da " <b>Hizmet Talep Formu</b> " ile talepte bulunulması	<b>Talep tarihi itibari ile</b>
<b>1.5.2</b>	Trakya Üniversitesi'nce satın alınan bilgisayarların ve ek donanımların, geçici ve kat'i kabul işlemlerinde teknik destek sağlanması.	İlgili birim tarafından <b>resmi yazı / e-posta</b> ya da " <b>Hizmet Talep Formu</b> " ile talepte bulunulması	<b>Talep tarihi itibari ile</b>
<b>1.6</b>	Trakya Üniversitesi'nde oluşturulan bilgilerin/verilerin ilişkisel veritabanında saklanması, erişiminin ve güvenliğinin sağlanması.	-	<b>Sürekli Hizmet</b>
<b>1.7</b>	Trakya Üniversitesi'nde bilişim alanında kullanılan sistemlerle ilgili yedekleme işlemlerinin sağlanması.	-	<b>Sürekli Hizmet</b>
<b>1.7.1</b>	Trakya Üniversitesi'nin ürettiği verilerin saklanması, güvenliği ve yedeklenmesinin yasal prosedürler doğrultusunda sağlanması	-	<b>Sürekli Hizmet</b>
<b>1.8</b>	T.Ü. Bilişim Sistemleri'nde tanımlı kullanıcıların üniversiteye ait kaynaklara erişiminin denetlenmesi, yetkilendirilmesi.	-	<b>Sürekli Hizmet</b>
<b>1.8.1</b>	Kurumsal e-posta hesabına sahip kullanıcıların " <b>Kimlik Doğrulama Sistemi</b> " üzerinden internet erişim işleminin sağlanması.	-	<b>Sürekli Hizmet</b>
<b>1.8.2</b>	T.Ü.'nden ayrılan personele ait mevcut hesapların tespit edilerek 15 gün içerisinde kapatılacağını belirten e-posta bildiriminde bulunulması ve tanınan süre sonunda tüm hesapların kapatılması.	Personel Daire Başkanlığı tarafından <b>AYLIK</b> periyodlar ile bildirilen personel hareketleri doğrultusunda; <b>Ayrılma/Başlama/Ünvan Değişikliği</b> bilgileri.	<b>3 Gün</b>
<b>1.8.3</b>	T.Ü. öğrenciliği devam etmeyenlerin kurumsal e-posta hesapların kapatılması.	Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı tarafından her yarıyıl başlangıcında bildirilen ayrılan-başlayan öğrenci listeleri	<b>3 Gün</b>
<b>2</b>	<b>İlgili mevzuat ve yasalar çerçevesinde, Trakya Üniversitesi'nin ihtiyaç duyduğu yazılım hizmetlerinin geliştirilmesi, yazılım satın alma sürecinde kurum ihtiyaçlarının tespit edilmesi, yazılım yeterliliğinin denetlenmesi, kurumsal işleyiş için gerekli yazılım üretim işine yönelik çalışmaların yürütülmesi.</b>	-	<b>Sürekli Hizmet</b>
<b>2.1</b>	Trakya Üniversitesi bünyesinde ihtiyaç duyulan kurumsal yazılımların yasal prosedürler doğrultusunda geliştirilmesi.	-	<b>Sürekli Hizmet</b>
<b>2.2</b>	Trakya Üniversitesi Kurumsal Web Sayfası hizmeti verecek yazılımların tasarlanması, yönetilmesi ve güncellenmesi.	-	<b>Sürekli Hizmet</b>
<b>2.3</b>	T.Ü.'nin ihtiyacı olan yazılım hizmetlerinin belirlenmesi ve satın alımı esnasında; yasal prosedürler doğrultusunda kurum ihtiyaç ve isteklerine uygun yazılımların belirlenmesi.	-	<b>Sürekli Hizmet</b>
<b>2.4</b>	T.Ü. için üretilen yazılımların uygunluğunun denetlenmesi, değişen ihtiyaçlara göre ilgili firmalara bilgi verilmesi.	-	<b>Sürekli Hizmet</b>
<b>2.5</b>	T.Ü. içinde kullanılan yazılımların birbiri ilişkisini sağlayacak uygulamaların geliştirilmesi.	-	<b>Sürekli Hizmet</b>
<b>2.6</b>	Kurum içinde kullanılan bilişim sistemlerine ait yazılım güncellemelerinin, yasal prosedürler doğrultusunda takip edilmesi.	-	<b>Sürekli Hizmet</b>
<b>2.7</b>	T.Ü. için geliştirilen yazılımlara uygun olarak teknolojik gelişmelerin yasal prosedürler doğrultusunda takip edilerek düzenlemeler yapılması.	-	<b>Sürekli Hizmet</b>
<b>3</b>	<b>Trakya Üniversitesi bünyesinde kullanılan bilgisayar, yazıcı, Ağ Anahtarları, bunlara ait parçalar ve tüm çevresel donanımlara yasal prosedürler doğrultusunda teknik destek hizmeti verilmesi ve bu hizmetlerin koordine edilmesi.</b>	-	<b>Sürekli Hizmet</b>
<b>3.1</b>	Trakya Üniversitesi bünyesinde kullanılan kuruma ait tüm bilgisayar, yazıcı, fotokopi, faks, ağ anahtarı, ağ alt yapı kabloları ile ilgili yasal prosedürler doğrultusunda teknik destek hizmetleri verilmesi.	-	<b>Sürekli Hizmet</b>
<b>3.1.1</b>	Trakya Üniversitesi'ne bağlı tüm birimlerin yazılım ve donanım eksikliklerinin analizinin yapılması ve giderilmesi.	İlgili birim tarafından <b>resmi yazı / e-posta</b> ya da " <b>Hizmet Talep Formu</b> " ile talepte bulunulması	<b>Talep tarihi itibari ile</b>
<b>3.1.2</b>	Trakya Üniversitesi'ne ait tüm bilgisayarların donanım arızalarının tespit edilerek giderilmesinin sağlanması.	Bilgi İşlem Daire Başkanlığı'na ihtiyaç tespit edilmediği durumlarda; ilgili birim tarafından <b>resmi yazı / e-posta</b> ya da " <b>Hizmet Talep Formu</b> " ile talepte bulunulması	<b>B.İ.D.B'nca ihtiyaç tespit edildiği anda, diğer durumlarda ise ilgili birimin talep tarihi itibari ile</b>

3.1.3	Trakya Üniversitesi bünyesinde, uç noktalarda kurulu bulunan ve Trakya Üniversitesi'ne ait olan bilgisayarların bakımı ve tamiri.	Bilgi İşlem Daire Başkanlığınca ihtiyaç tespit edilmediği durumlarda; ilgili birim tarafından <b>resmi yazı / e-posta</b> ya da " <b>Hizmet Talep Formu</b> " ile talepte bulunulması	B.İ.D.B'nca ihtiyaç tespit edildiği anda, diğer durumlarda ise ilgili birimin talep tarihi itibari ile
3.1.4	T.Ü.'ne ait tüm bilgisayarlar; Windows 9x, Windows 2000, Windows 2003, 2008 Server, Win Xp, Win7, Unix, Linux İşletim Sistemleri, MS Office ve tüm yardımcı programların kurulması.	Bilgi İşlem Daire Başkanlığınca ihtiyaç tespit edilmediği durumlarda; ilgili birim tarafından <b>resmi yazı / e-posta</b> ya da " <b>Hizmet Talep Formu</b> " ile talepte bulunulması	B.İ.D.B'nca ihtiyaç tespit edildiği anda, diğer durumlarda ise ilgili birimin talep tarihi itibari ile
3.1.5	T.Ü.'ne ait tüm bilgisayarlarda ilgili Antivirüs yazılımlarının yönetim ve denetiminin sağlanması.	Bilgi İşlem Daire Başkanlığınca ihtiyaç tespit edilmediği durumlarda; ilgili birim tarafından <b>resmi yazı / e-posta</b> ya da " <b>Hizmet Talep Formu</b> " ile talepte bulunulması	B.İ.D.B'nca ihtiyaç tespit edildiği anda, diğer durumlarda ise ilgili birimin talep tarihi itibari ile
3.1.6	Trakya Üniversitesi bünyesinde ihtiyaç duyulan noktalara konulması gereken ağ anahtar cihazlarının (Switch) konfigürasyonunun yapılması.	Bilgi İşlem Daire Başkanlığınca ihtiyaç tespit edilmediği durumlarda; ilgili birim tarafından <b>resmi yazı / e-posta</b> ya da " <b>Hizmet Talep Formu</b> " ile talepte bulunulması	B.İ.D.B'nca ihtiyaç tespit edildiği anda, diğer durumlarda ise ilgili birimin talep tarihi itibari ile
3.1.7	T.Ü. Sunu (Multivizyon) hazırlanması ve sunu gösteriminde şehir içine veya şehir dışına personel desteğinin verilmesi.	İlgili birim tarafından <b>resmi yazı / e-posta</b> ya da " <b>Hizmet Talep Formu</b> " ile talepte bulunulması	Talep tarihi itibari ile
3.1.8	Trakya Üniversitesi birimlerinde yapılan sınavlarının bilgisayar ortamında takibi için gerekli personel ve yazılım desteğinin verilmesi.	İlgili birim tarafından <b>resmi yazı / e-posta</b> ya da " <b>Hizmet Talep Formu</b> " ile talepte bulunulması	Talep tarihi itibari ile
3.2	T.Ü. bünyesinde kullanılan kuruma ait tüm bilgisayar, yazıcı, fotokopi, faks, ağ anahtar, ağ alt yapı kabloları ile ilgili teknik destek ve servis hizmeti alınmasının sağlanması.	-	Sürekli Hizmet
3.3	T.Ü. Bilgi İşlem Sistemleri'ne ait envanerin tutulması ve değişikliklerin takip edilmesi.	-	Sürekli Hizmet
3.4	T.Ü. Bilgi İşlem Daire Başkanlığı sorumluluğundaki sistemlerin ihtiyaçlarının, yasal prosedürler doğrultusunda belirlenerek satın alma talebinde bulunulması.	-	Sürekli Hizmet
3.4.1	T.Ü. Bilgi İşlem Daire Başkanlığı'nın taşınırlarının teslim alınması, korunması, kullanım yerlerine teslim edilmesi, kayıtlarının tutulması ve bunlara ilişkin belge ve cetvellerin düzenlenmesi.	Başkanlık tarafından resmi yazı ile satın alma talebinde bulunulan taşınırlar	Sürekli Hizmet
3.5	Trakya Üniversitesi bünyesinde verilen teknik destek hizmetlerinin diğer bağlı birimlerde koordine edilmesi.	-	Sürekli Hizmet
3.6	Trakya Üniversitesi bünyesinde verilen teknik destek ve servis hizmetlerinin raporlanması.	-	Sürekli Hizmet
3.2	T.Ü. bünyesinde kullanılan kuruma ait tüm bilgisayar, yazıcı, fotokopi, faks, ağ anahtarı, ağ alt yapı kabloları ile ilgili teknik destek ve servis hizmeti alınmasının sağlanması.	-	Sürekli Hizmet
3.3	T.Ü. Bilgi İşlem Sistemleri'ne ait envanerin tutulması ve değişikliklerin takip edilmesi.	-	Sürekli Hizmet
3.4	T.Ü. Bilgi İşlem Daire Başkanlığı sorumluluğundaki sistemlerin ihtiyaçlarının, yasal prosedürler doğrultusunda belirlenerek satın alma talebinde bulunulması.	-	Sürekli Hizmet
3.4.1	T.Ü. Bilgi İşlem Daire Başkanlığı'nın taşınırlarının teslim alınması, korunması, kullanım yerlerine teslim edilmesi, kayıtlarının tutulması ve bunlara ilişkin belge ve cetvellerin düzenlenmesi.	Başkanlık tarafından resmi yazı ile satın alma talebinde bulunulan taşınırlar	Sürekli Hizmet
3.5	Trakya Üniversitesi bünyesinde verilen teknik destek hizmetlerinin diğer bağlı birimlerde koordine edilmesi.	-	Sürekli Hizmet
3.6	Trakya Üniversitesi bünyesinde verilen teknik destek ve servis hizmetlerinin raporlanması.	-	Sürekli Hizmet

"Başvuru esnasında yukarıda belirtilen belgelerin dışında belge istenmesi, eksiksiz belge ile başvuru yapılmasına rağmen hizmetin belirlenen sürede tamamlanmaması veya yukarıdaki tabloda bazı hizmetlerin bulunmadığının tespiti durumunda ilk müracaat yerine ya da ikinci müracaat yerine başvurunuz."

**İlk Müracaat Yeri** : T.Ü. Bilgi İşlem Daire Başkanlığı  
**İsim** : Hilmi KUŞÇU  
**Unvan** : Bilgi İşlem Daire Başkan V.  
**Adres** : Balkan Yerleşkesi EDİRNE  
**Tel.** : (0284) 2358531  
**Faks** : (0284) 2362213  
**e-posta** : bidb@trakya.edu.tr

**İkinci Müracaat Yeri** : T.Ü. Genel Sekreterlik  
**İsim** : Ahmet SEZGİN  
**Unvan** : Genel Sekreter a. ( Genel Sekreter Yrd. V. )  
**Adres** : Balkan Yerleşkesi TÜ Rektörlük EDİRNE  
**Tel.** : (0284) 223 33 33  
**Faks** : (0284) 223 33 14  
**e-posta** : genelsekreterlik@trakya.edu.tr

**KAMU HİZMETLERİNİN SUNUMUNDA**  
**UYULACAK USUL VE**  
**ESASLARA İLİŞKİN YÖNETMELİK**  
**RESMİ GAZETE: 31.7.2009/27305**

ADI - SOYADI / GÖREVİ		İMZA
<b>Hazırlayan</b>	Serpil TÜKÜÇ – Çözümleyici / Sistem Şube Müdürlüğü	
<b>Kontrol Eden</b>	Selçuk YAZAR – Mühendis / Yazılım Şube Müdürlüğü	
<b>Onaylayan</b>	Doç. Dr. Hilmi KUŞÇU / Bilgi İşlem Daire Başkan V.	

Basılı Dokümanlar Kontrolsüz Kopya Niteliğindedir. Kontrollü ve Güncel kopyalar "**İç Kontrol Linki**"nde tutulmaktadır