



T.C.
ÇANAKKALE ONSEKİZ MART ÜNİVERSİTESİ
Bilgi İşlem Daire Başkanlığı
Kamu Hizmet Standartları Tablosu

Doküman No:	BGYS.TB.01
Yayın Tarihi:	01.12.2020
Rev. No:	00
Rev. Tarihi:	00

Sıra No	Hizmetin Adı	Hizmet İçin Gerekli Dokümanlar	Hizmet İşlem Süreci	Hizmetin Tamamlanma Süreci	Hizmetten Sorumlu Akademik/İdari Personel
1	Yazılım Teminine Yönelik İhtiyaç Tespitleri	Resmi talep yazısı	Tüm birimlerin yazılım ihtiyaçları ile ilgili olarak teknik danışmanlık hizmeti verilir, temin edilmesi gereken lisanslı yazılım belirlenir	1-2 ay	İdari İşler Uygulama Birimi
2	Yazılım Otomasyonu İhtiyacının Daire Başkanlığı Personelince Karşılmasına Yönelik Tespitler	Resmi talep yazısı	Tüm birimlerin yazılım ihtiyaçları ile ilgili olarak teknik danışmanlık hizmeti verilir, ihtiyaç program Bilgi İşlem Daire Başkanlığı tarafından yazılır	1-24 ay	İdari İşler Uygulama Birimi Yazılım Geliştirme ve Uygulama Birimi
3	Web Sayfası Tasarımı	Web sitesi talep formu	Web sayfası tasarımı yapılarak hizmete sunulur.	1-30 gün	Yazılım Geliştirme ve Uygulama Birimi Web Yönetim Hizmetleri Birimi
4	Web İletişim Araçlarının Servise Sunulması	Resmi talep yazısı	Birimlerin ihtiyaçları sonucu hazırlanan elektronik listeler, forumlar, telefon rehberi vb. hizmete sunulur	1-10 gün	Yazılım Geliştirme ve Uygulama Birimi
5	Web Sayfası İçeriklerinin Oluşturulması veya web sayfası içeriklerini oluşturacak ilgili birim personeline yönetici yetkisinin tanımlanması	Resmi talep yazısı	Web sayfası içerikleri veya içerikleri barındıracak web ara yüzü oluşturularak hizmete sunulur.	1-30 gün	Yazılım Geliştirme ve Uygulama Birimi

Revizyon Nedeni:	Hazırlayan	Onaylayan
	Yönetim Temsilcisi	Bilgi İşlem Daire Başkanı
	Filiz ATEŞMAN	Cahit KURT



T.C.
ÇANAKKALE ONSEKİZ MART ÜNİVERSİTESİ
Bilgi İşlem Daire Başkanlığı
Kamu Hizmet Standartları Tablosu

Doküman No:	BGYS.TB.01
Yayın Tarihi:	01.12.2020
Rev. No:	00
Rev. Tarihi:	00

Sıra No	Hizmetin Adı	Hizmet İçin Gerekli Dokümanlar	Hizmet İşlem Süreci	Hizmetin Tamamlanma Süreci	Hizmetten Sorumlu Akademik/İdari Personel
6	Web Sayfası Açma	Akademik Kimlik Belgesi Öğrenci kulüpleri için kulübün açıldığına dair resmi belge	Kurumda çalışan Tüm Akademik personel, birim, bölüm, öğrenci kulüpleri, seminer ve kongreler bu hizmetten yararlanabilir.	30 dk	Web Yönetim Hizmetleri Birimi
7	Web Sayfası Güncelleme	Resmi talep yazısı E-posta	Üniversite ana sayfasında yeni duyuru ve ilanlar yayınlanır.	5 dk	Web Yönetim Hizmetleri Birimi
8	Eğitim Alanındaki Faaliyetlere Teknik Destek Vermek Uzaktan Öğrenciye Senkron Ders Vermek	Resmi talep yazısı	Tüm birimlerin talepleri doğrultusunda eğitim faaliyetlerinde kullanmak istedikleri ürünler hakkında teknik bilgi sağlanır.	1-7 gün	Bilgisayar Teknik Destek Hizmetleri Birimi
9	Bilgi ve İletişim Teknolojileri Konusunda Bilgi Desteği Vermek	Resmi talep yazısı	Tüm birimlerin talepleri doğrultusunda personele en güncel bilgi ve teknoloji konusunda eğitici seminerler verilir.	1-7 gün	Bilgisayar Teknik Destek Hizmetleri Birimi
10	Yeni E-posta Şifre Talepleri	Kimlik belgesi	Talep doğrultusunda kullanıcılara yeni e-posta şifreleri verilir.	5 dk	Bilgisayar Teknik Destek Hizmetleri Birimi
11	E-Posta Hesabı Açma İşlemleri	Kimlik belgesi öğrenci kulüpleri için kulübün açıldığına dair resmi belge	İşe yeni başlayan çalışanlara, birim ve bölümlere, öğrencilere e-posta adresi verilmesi	5 dk	Bilgisayar Teknik Destek Hizmetleri Birimi

Revizyon Nedeni:	Hazırlayan	Onaylayan
	Yönetim Temsilcisi	Bilgi İşlem Daire Başkanı
	Filiz ATEŞMAN	Cahit KURT



T.C.
ÇANAKKALE ONSEKİZ MART ÜNİVERSİTESİ
Bilgi İşlem Daire Başkanlığı
Kamu Hizmet Standartları Tablosu

Doküman No:	BGYS.TB.01
Yayın Tarihi:	01.12.2020
Rev. No:	00
Rev. Tarihi:	00

Sıra No	Hizmetin Adı	Hizmet İçin Gerekli Dokümanlar	Hizmet İşlem Süreci	Hizmetin Tamamlanma Süreci	Hizmetten Sorumlu Akademik/İdari Personel
12	Uygulama Sunucuları için Güvenlik Cihazları yapılandırılması	Resmi yazı hizmet talep formu	Uygulama sunucularına erişmesi gereken kullanıcılara yetki verilir.	1 saat	Üniversite Bilgi Yönetim Sistemi Birimi
13	Sistem Merkezine İlave Edilen Sunucu Ayarları	Hizmet talep formu	Gerekli durumlarda kullanılan Sistem cihazlarının gerekli ayarları yapılır.	1 saat	Ağ ve Sistem Yönetim Birimi
14	İnternet Ucu Problemleri	Hizmet talep formu	Kullanıcıların internete çıkabilmesi için buldukları ortamdaki internet ucunun çalışır hale getirilmesi işlemidir.	1-3 gün	Ağ ve Sistem Yönetim Birimi
15	Kablosuz Cihaz Problemleri	Hizmet talep formu	Merkez kampüs de ve diğer birimlerde yayın yapan kablosuz cihazları kapsar.	1-3 gün	Ağ ve Sistem Yönetim Birimi
16	Kablosuz Cihaz Keşifleri	Hizmet talep formu	Yeni binalarda konumlandırılacak kablosuz cihaz yerleri ve sayılarının belirlenmesidir.	1-3 gün	Ağ ve Sistem Yönetim Birimi

Revizyon Nedeni:	Hazırlayan	Onaylayan
	Yönetim Temsilcisi	Bilgi İşlem Daire Başkanı
	Filiz ATEŞMAN	Cahit KURT



T.C.
ÇANAKKALE ONSEKİZ MART ÜNİVERSİTESİ
Bilgi İşlem Daire Başkanlığı
Kamu Hizmet Standartları Tablosu

Doküman No:	BGYS.TB.01
Yayın Tarihi:	01.12.2020
Rev. No:	00
Rev. Tarihi:	00

Sıra No	Hizmetin Adı	Hizmet İçin Gerekli Dokümanlar	Hizmet İşlem Süreci	Hizmetin Tamamlanma Süreci	Hizmetten Sorumlu Akademik/İdari Personel
17	Bilgisayar sistemlerinin bakımında kullanılacak malzeme temini için keşif talebi	Resmi yazı hizmet talep formu	Ağ kurulumu veya kurulumdan sonra sisteme bağlantı için gerekli kanal, kablo, sarf malzemelerini kapsar.	1-3 gün	Bilgisayar Teknik Destek Hizmetleri Birimi
18	Yazıcı Kurulumu Ve bakımı	Hizmet talep formu	Yazıcının Bilgisayara tanıtılması gerekli yerlerde ortak kullanıma sunulması ve bakımı	1-3 gün	Bilgisayar Teknik Destek Hizmetleri Birimi
19	Bilgisayarların Donanım, Bakım ve Onarımı	Resmi yazı hizmet talep formu	Tüm birimlerdeki bilgisayarlara teknik destek verilmesi	1-3 GÜN	Bilgisayar Teknik Destek Hizmetleri Birimi
20	Kullanıcı Yetkisi verilmesi	Resmi talep yazısı E-posta	Masa üstü yazılımlarını kendileri güncelleyen birimlere web erişim şifresi verilmesi ve kontrol edilmesi	1-3 GÜN	Bilgisayar Teknik Destek Hizmetleri Birimi
21	İnternet Bağlantı Hızı Artırımı	Resmi talep yazısı	Üniversitenin İnternet çıkış hızının artırılması	1-3 GÜN	Ağ ve Sistem Yönetim Birimi
22	Görevlendirme İsteği	Resmi yazı dilekçe ve katılımı gösterir belge	Bilgi İşlem Personelinin Görevlendirme istekleri	1-7 gün	İdari İşler Uygulama Birimi

Revizyon Nedeni:	Hazırlayan	Onaylayan
	Yönetim Temsilcisi	Bilgi İşlem Daire Başkanı
	Filiz ATEŞMAN	Cahit KURT



T.C.
ÇANAKKALE ONSEKİZ MART ÜNİVERSİTESİ
Bilgi İşlem Daire Başkanlığı
Kamu Hizmet Standartları Tablosu

Doküman No:	BGYS.TB.01
Yayın Tarihi:	01.12.2020
Rev. No:	00
Rev. Tarihi:	00

Sıra No	Hizmetin Adı	Hizmet İçin Gerekli Dokümanlar	Hizmet İşlem Süreci	Hizmetin Tamamlanma Süreci	Hizmetten Sorumlu Akademik/İdari Personel
23	Veri Tabanı Hizmeti	Resmi yazı ile başvuru		1 gün	Ağ ve Sistem Yönetim Birimi
24	İnternet Bağlantı Hizmeti	Üniversite Bilgi Yönetim Sistemi (ÜBYS) Teknik Servis Başvuru Formu (web üzerinden)		1 gün	Ağ ve Sistem Yönetim Birimi
25	Üniversite duyurularının mail sistemi üzerinden yapılması hizmeti	E-posta yolu ile gönderilen duyuru içeriği		10 dk	Bilgisayar Teknik Destek Hizmetleri Birimi
26	Sanal Sunucu Hizmeti	Resmi yazı ile başvuru		Sürekli Hizmet	Ağ ve Sistem Yönetim Birimi
27	Sanal Sunucu Kullanıcı Desteği Hizmeti	Resmi yazı ve/veya başvuru formu		Değişiyor	Ağ ve Sistem Yönetim Birimi
28	Teknik Şartname Hazırlama Sistemi	-		Değişiyor	İdari İşler Uygulama Birimi, Bilgisayar Teknik Destek Hizmetleri Birimi

Revizyon Nedeni:	Hazırlayan	Onaylayan
	Yönetim Temsilcisi	Bilgi İşlem Daire Başkanı
	Filiz ATEŞMAN	Cahit KURT



T.C.
ÇANAKKALE ONSEKİZ MART ÜNİVERSİTESİ
Bilgi İşlem Daire Başkanlığı
Kamu Hizmet Standartları Tablosu

Doküman No:	BGYS.TB.01
Yayın Tarihi:	01.12.2020
Rev. No:	00
Rev. Tarihi:	00

İlk Müracaat Yeri	İkinci Müracaat Yeri	Üçüncü Müracaat Yeri
Adı-Soyadı:	Adı-Soyadı:	Adı-Soyadı:
Unvan:	Unvan:	Unvan:
Adres:	Adres:	Adres:
Tel:	Tel:	Tel:
Faks:	Faks:	Faks:
e-posta:	e-posta:	e-posta:

Revizyon Nedeni:	Hazırlayan	Onaylayan
	Yönetim Temsilcisi	Bilgi İşlem Daire Başkanı
	Filiz ATEŞMAN	Cahit KURT