**T.C.**

**ERCİYES ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ**

**KAMU HİZMET STANDARTLARI TABLOSU**

**BİLGİ İŞLEM DAİRE BAŞKANLIĞI**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **S.N.** |  | **HİZMETİN ADI** | **İSTENİLEN BELGELER** | **HİZMET TAMAMLANMA SÜRESİ** |
| **1** | **S**  **i**  **S**  **T**  **E**  **M**  **G**  **R**  **U**  **B**  **U** | Personel maillerinin açılması hizmeti | E-posta başvuru formu | 1 saat |
| **2** | Birim, bölüm, öğrenci kulüpleri, seminer ve kongreler için mail açma hizmeti | E-posta başvuru formu | 1 saat |
| **3** | Üniversite duyurularının mail sistemi üzerinden yapılması hizmeti | E-posta yolu ile gönderilen duyuru içeriği | 10 Dakika |
| **4** | Öğrenci maillerini toplu açma hizmeti |  | Her yarıyıl başlangıcında |
| **5** | E-posta servisi hizmeti |  | Sürekli hizmet |
| **6** | E-posta servisi kullanıcı desteği | Telefon veya Resmi yazı veya Online Problem Bildirim formu | Değişken |
| **7** | DNS servisi hizmeti |  | Sürekli hizmet |
| **8** | DNS servisi destek hizmeti | Resmi yazı ve/veya başvuru formu | 15 dakika |
| **9** | Webmail Servisi Hizmeti |  | Sürekli hizmet |
| **10** | Proxy servisi hizmeti |  | Sürekli hizmet |
| **11** | Erciyes Üniversitesi Ders Materyalleri Portali yapımı ve güncellenmesi |  | Sürekli hizmet |
| **12** | Erciyes Üniversitesi Ders Materyalleri Portali destek hizmeti | Resmi yazı ve/veya başvuru formu | Değişiyor |
| **13** | **W**  **E**  **B**  **G**  **R**  **U**  **B**  **U** | Web Sitesi Tahsisi | FTP Başvuru Formu | 1 Gün |
| **14** | Online problem bildirimi hizmeti | Online Problem Bildirim formu | Problemin çözüm süresi kadar |
| **15** | Web sitesi FTP Erişim Şifresi Tahsisi ve Değişimi | Resmi yazı veya Form | 15 Dakika |
| **16** | Üniversitemizin ana sayfasına duyurular, haberler ve etkinlikleri ekleme | E-posta ve/veya Resmi Yazı | 1 Saat |
| **17** | Üniversitemizin web ana sayfasının hazırlanması ve güncelleştirilmesi hizmetleri |  | Sürekli hizmet |
| **18** | Üniversitemiz akademik ve idari bölümlerinin web sayfalarının güncelleştirilmesi hizmeti |  | Sürekli hizmet |
| **19** | Birim, bölüm, seminer ve kongreler için web sitesi desteği | Resmi yazı | Değişiyor |
| **20** | Etkinlik Videosunun Yayınlanması | Dijital Ortamda İstenilen Formatta Teslimi | 1 Saat |
| **21** | Kaybolan Verinin Yedekten Geri Dönülmesi | Resmi Yazı | 1 Gün |
| **22** | Yönetim Paneli ve FTP Kullanıcılarının Şifre Değişikliği | E-posta ve/veya Resmi Yazı | 1 Saat |
| **23** | İhaleler Web Sayfasına Kullanıcı Tanımlanması | E-posta ve/veya Resmi Yazı | 1 Saat |
| 24 | **D**  **E**  **S**  **T**  **E**  **K**  **G**  **R**  **U**  **B**  **U** | Kampuste kullanılan tüm işletim sistemleri (Windows, Linux, Unix) için teknik destek hizmeti | Telefon ve/veya online problem bildirim formu | Problemin çözüm süresi kadar |
| 25 | Donanımsal arızaların tespiti ve giderilmesi hizmeti | Telefon ve/veya online problem bildirim formu | Problemin çözüm süresi kadar |
| 26 | Merkezi virüs tarama hizmeti |  | Sürekli hizmet |
| 27 | Merkezi virüs tarama kullanıcı desteği hizmeti | Resmi yazı veya telefon | Değişiyor |
| **28** | **N**  **E**  **T**  **W**  **O**  **R**  **K**  **G**  **R**  **U**  **B**  **U** | Yeni yapılan binaların alt yapı ve bağlantısının kurulması | Resmi yazı | Değişiyor |
| **29** | Güvenlik politikaları dışında akademik ihtiyaçlardan doğan port istekleri | Resmi yazı ve Form | 30 dakika |
| **30** | Birimlerden gelen uç istekleri ek uç ve revize işlemleri | Resmi yazı | Değişiyor |
| **31** | Ağ alanı işlem günlüklerine ilişkin bilgi istekleri | Resmi yazı | Değişiyor |
| **32** | Ana kampüs ve bağlı diğer kampüslerin ağ problemleri çözüm hizmeti | Telefon ve/veya Resmi yazı | Problemin çözüm süresi kadar |
| **33** | Ağ ve sistem güvenliği ile ilgili bilgilendirme eğitimleri | Telefon ve/veya Resmi yazı | Eğitim süresi değişiyor |
| **34** | Kablosuz Ağ hizmeti |  | Sürekli hizmet |
| **35** | Kablosuz Ağ servisi Kullanıcı desteği | Bireysel talep veya telefon | Problemin çözüm süresi kadar |
| **36** | Eduroam (Üniversiteler arası kablosuz ağ) hizmeti |  | Sürekli hizmet |
| **37** | Yerel alan ağı bağlantısı destek ve işletme hizmeti |  | Sürekli hizmet |
| **38** | İnternet bağlantısı hizmeti |  | Sürekli hizmet |
| **39** | Güvenlik Duvarı hizmeti |  | Sürekli hizmet |
| **40** | Radius sunucu ile kimlik doğrulama hizmeti |  | Sürekli hizmet |
| **41** | Yerel Ağ alanı altyapısı işletimi hizmeti |  | Sürekli hizmet |
| **42** | Mrtg yazılımı ile görsel ağ altyapısı raporlama hizmeti |  | Sürekli hizmet |
| **43** | Ağ alt yapısı revizesi veya genişlemesi kapsamında cihaz alımı kurulumu ve ayarlanması | Resmi yazı | Değişiyor |
| **44** | **P**  **R**  **O**  **J**  **E**  **D**  **E**  **S**  **T**  **E**  **K** | Sanal sunucu hizmeti |  | Sürekli hizmet |
| **45** | Sanal sunucu kullanıcı desteği hizmeti | Resmi yazı ve/veya başvuru formu | Değişiyor |
| **46** | Elektronik Belge Yönetim Sistemi hizmeti |  | Sürekli hizmet |
| **47** | Elektronik Belge Yönetim Sistemi destek ve eğitim hizmeti | Resmi yazı | Değişiyor |
| **48** | Elektronik Dergi hizmeti |  | Sürekli hizmet |
| **49** | Elektronik Dergi destek ve eğitim hizmeti | Resmi yazı ve Başvuru formu | Değişiyor |
| **50** | **B**  **i**  **D**  **B** | Diğer konular için teknik destek hizmeti | Telefon veya Resmi yazı veya Online Problem Bildirim formu | Problemin çözüm süresi kadar |
| **51** | Teknik Şartname Hazırlama hizmeti |  | Değişiyor |
| **52** | Üniversitenin ihtiyacı olan yazılımların tespiti, temini, kurulumu, işletilmesi ve kullanıcı eğitimlerinin verilmesi. | Resmi yazı | Değişiyor |

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

**İlk Müracaat Yeri :**Bilgi İşlem Daire Başk. **İkinci Müracaat Yeri :** Bilgi İşlem Daire Başk.

**Adı-Soyadı :**Fidan IŞIK **Adı Soyadı**  **:** Elmas DOĞAN

**Unvanı :**Daire Başkan V. **Unvanı :** Mühendis

**Adres :**Erciyes Ünv.Rektörlüğü **Adres :** Erc.Ünv.Rektörlüğü

**Telefon :**4374935-10200  **Telefon :** 4374935-10212

**Faks :**4378381 **Faks :** 4378381

**Elektronik posta :**bidb@erciyes.edu.tr **Elektronik posta :** elmas@erciyes.edu.tr