

EK-1															
HALİÇ ÜNİVERSİTESİ BİLGİ TEKNOLOJİLERİ DİREKTÖRLÜĞÜ HİZMET ENVANTERİ															
SIRA NO	KURUM KODU	STANDART/PROVA PLANI KODU	HİZMETİN ADI	HİZMETİN TANIMI	HİZMETİN DAYANAĞI MEVZUATIN ADI VE MADDE NUMARASI	HİZMETTEN YARARLANANLAR	BAŞVURU DAİSTENEN BELGELER	İLK BAŞVURU MAKAMI	HİZMETİN SUNUM SÜRECİNDE						HİZMETİN ELEKTRONİK OLARAK SUNULUP SUNULMADIĞI
									PARAF LİSTESİ	KURUMUN VARSA YAPILMASI GEREKEN İÇ YAZIŞMALARI	KURUMUN VARSA YAPILMASI GEREKEN DİŞ YAZIŞMALARI	MEVZUATTA BELİRTİLEN HİZMETİN TAMAMLANMA SÜRESİ	HİZMETİN ORTALAMA TAMAMLANMA SÜRESİ	YILLIK İŞLEM SAYISI	
1.	65782820	-	Kullanıcı Destek Hizmetleri	•Destek Talep Yönetimi: Kullanıcılardan gelen destek taleplerinin destek.halic.edu.tr platformu üzerinden alınması, değerlendirilmesi ve çözülme kovuşturulması. •Yerinde Teknik Destek: Donanımsal veya yazılımsal sorunların giderilmesi için kullanıcıları bulunduğu lokasyona giderek yerinde müdahale sağlanması. •Uzaktan Destek Hizmetleri: Telefon, e-posta veya uzaktan bağlantı yoluyla destek taleplerinin karşılanması. •Kullanıcı Geri Bildirim Yönetimi: Teknik destek süreçlerinde kullanıcı geri bildirimlerinin alınarak hizmet kalitesinin artırılması.	-	Personel	-	Bilgi Teknolojileri Direktörlüğü	Sorumlu Personel Donanım ve Teknik Hizmetler Müdür Yardımcısı	Akademik ve İdari birimler	-	-	1 iş günü	5000	Sunuluyor
2.	65782820	-	Donanım Yönetimi ve Bakım Hizmetleri	•Bilgisayar ve Çevre Birimleri Kurulumu: Yeni alınan bilgisayar, yazıcı, tarayıcı ve diğer çevre birimlerinin kurulumu. •Donanım Arıza Tespiti ve Onarım: Arıza tespitinin yapılması, gerektirse garanti kapsamında yetkili servise yönlendirilmesi. •Periyodik Bakım ve Performans Optimizasyonu: Bilgisayar, yazıcı ve diğer cihazların düzenli bakımı. •Garanti ve Servis Süreci Takibi: Anzalı cihazların garanti durumunun takip edilmesi ve üretici firmalardan yönlendirilmesi.	-	Personel/Öğrenci	-	Bilgi Teknolojileri Direktörlüğü	Sorumlu Personel Donanım ve Teknik Hizmetler Müdür Yardımcısı	Akademik ve İdari birimler	-	-	-	500	Sunulmuyor
3.	65782820	-	Ağ ve Erişim Hizmetleri	•Kablo ve Kabloz Ağ Desteği: Kampüs içindeki ağ altyapısının sağlıklı çalışmasını temin etmek ve kullanıcılara bağlantı desteği sağlamak. •4P Telefon Kurulumu ve Yönetimi: Üniversite bünyesindeki IP telefonların kurulumu, yapılandırılması ve destek taleplerinin karşılanması.	-	Personel/Öğrenci	-	Bilgi Teknolojileri Direktörlüğü	Sorumlu Personel Donanım ve Teknik Hizmetler Müdür Yardımcısı	Akademik ve İdari birimler	-	-	1 iş günü	3000	Sunulmuyor
4.	65782820	-	Yazılım ve Lisans Yönetimi	•İşletim Sistemi ve Yazılım Kurulumu: Kurumsal bilgisayarlara gerekli yazılımların ve işletim sistemlerinin kurulumu. •Lisans Takibi ve Yönetimi: Lisanslı yazılımların süre ve kullanım takibinin yapılması.	-	Personel/Öğrenci	-	Bilgi Teknolojileri Direktörlüğü	Sorumlu Personel Donanım ve Teknik Hizmetler Müdür Yardımcısı	Akademik ve İdari birimler	-	-	-	100	Sunulmuyor
5.	65782820	-	Akademik ve İdari Teknik Destek Hizmetleri	•Derslik ve Laboratuvar Teknik Desteği: Dersliklerdeki ve laboratuvarlardaki teknik arızaların giderilmesi. •Öğrenci ve Personel Kartı Basımı: Yeni kimlik kartlarının basılması ve güncellenmesi.	-	Personel/Öğrenci	-	Bilgi Teknolojileri Direktörlüğü	Sorumlu Personel Donanım ve Teknik Hizmetler Müdür Yardımcısı	Akademik ve İdari birimler	-	-	1 iş günü	15000	Sunulmuyor
6.	65782820	-	Envanter Varlık Yönetimi	•Bilginin Çizelgesi Envanter Yönetimi: Tüm bilginin çizelgelerin kayıt altına alınması. •Zimmet Takip Sistemi: Donanımın ilgili personellere zimmetlenmesi ve kayıfların güncellenmesi.	-	Personel	-	Bilgi Teknolojileri Direktörlüğü	Sorumlu Personel Donanım ve Teknik Hizmetler Müdür Yardımcısı	-	-	-	1 iş günü	500	Sunulmuyor
7.	65782820	-	Kurumsal Teknik Projeler ve Geliştirme	•Yeni Donanım ve Yazılım Araştırma ve Uygulama: Teknolojik gelişmelere uygun sistemlerin geliştirilmesi. •Teknolojik Altyapı Geliştirme: Altyapı modernizasyon projelerinin yürütülmesi.	-	Personel/Öğrenci	-	Bilgi Teknolojileri Direktörlüğü	Sorumlu Personel Donanım ve Teknik Hizmetler Müdür Yardımcısı	-	-	-	-	100	Sunulmuyor
8.	65782820	-	Mobil Cihaz ve Kurumsal Hat Yönetimi	Kurumsal Telefon, Tablet ve Hat Yönetimi: Üniversite tarafından sağlanan mobil cihazların ve hatların envanter takibi, zimmet süreçleri ve güvenli ayarlarının yönetimi. • Mobil Uygulama ve Erişim Desteği: Üniversiteye ait mobil uygulamalar ve sistemlere erişimle ilgili teknik destek sağlanması. • SIM Kart ve Operatör İşlemleri: Kurumsal hatların tahsis, iptal ve taşıma işlemlerinin yürütülmesi.	-	Personel	-	Bilgi Teknolojileri Direktörlüğü	Sorumlu Personel Donanım ve Teknik Hizmetler Müdür Yardımcısı	Akademik ve İdari birimler	-	-	1 iş günü	1000	Sunulmuyor
9.	65782820	-	Uniflow (Güvenli Baskı) Sistemi	Yazıcı ve Fotokopi Yönetimi: Üniversite genelinde kullanılan yazıcı, fotokopi ve tarayıcı cihazlarının Uniflow sistemine entegrasyonunun sağlanması ve yönetimi. Kullanıcı Hesap ve Yetkilendirme İşlemleri: Akademik, idari personel ve öğrencilerin Uniflow sistemine erişim hesaplarının oluşturulması, yetkilendirme işlemlerinin yapılması ve kullanım kılavuzlarının yönetilmesi. Baskı ve Tarama Süreçlerinin Yönetimi: Güvenli baskı, mobil baskı ve uzaktan çıktı alma süreçlerinin yönetilmesi, çıktı maliyetlerinin optimizasyonu ve verimli kullanımının sağlanması.	-	Personel	-	Bilgi Teknolojileri Direktörlüğü	Sorumlu Personel Donanım ve Teknik Hizmetler Müdür Yardımcısı	-	-	-	-	1000	Sunuluyor
10.	65782820	-	GLPI Destek Sistemi Yönetimi	Destek Talepleri Yönetimi: Üniversite genelinde kullanıcılar tarafından oluşturulan destek taleplerinin GLPI sistemi üzerinden alınması, önceliklendirilmesi ve takibi. Kullanıcı Hesap ve Yetkilendirme İşlemleri: Akademik, idari personel ve öğrencilerin GLPI sistemine erişim hesaplarının oluşturulması, yetkilendirme işlemlerinin yapılması ve kullanıcı raporlarının yönetilmesi. Destek Süreçlerinin Optimizasyonu: Destek taleplerinin hızlı ve verimli bir şekilde çözülme kovuşturulması için süreçlerin izlenmesi, raporlama ve analizlerin yapılması. Raporlama ve Analiz: GLPI üzerinden alınan verilerle raporlar hazırlanması, hizmet seviyelerinin izlenmesi ve performans analizlerinin yapılması.	-	Personel	-	Bilgi Teknolojileri Direktörlüğü	Sorumlu Personel Donanım ve Teknik Hizmetler Müdür Yardımcısı	-	-	-	1 iş günü	500	Sunuluyor
11.	65782820	-	Otomasyon Sistemleri Ağ Bağlantısı	• Kamera, PDKS, kartlı geçiş sistemleri, otomasyon sistemleri, acil alarm sistemleri, yangın sistemleri, pos cihazları ve sesli telefonları sistemleri için gerekli ağ bağlantısı sağlamak ve yönetmek.	-	Personel	-	Bilgi Teknolojileri Direktörlüğü	Sorumlu Personel Network Uzman Yardımcısı	İdari Birimler	-	-	1 iş günü	200	Sunulmuyor
12.	65782820	-	Kablo ve Kabloz Ağ Altyapısı	• Okul genelinde kablo ve kabloz ağ altyapısının kurulumu ve yönetilmesi. • Kullanıcıların karşılaştığı ağ bağlantı sorunlarının tespiti etmek ve çözmek. • Ağ trafiğini izlemek, performans sorunlarını tespit etmek ve çözüm önermek. • Kullanıcılara ilaveye ilaveye ağ erişimlerini sağlamak ve ağ üzerinde verimli bir işlevi için kullanıcı taleplerini karşılamak. • Ağ cihazları ve yapılandırmalarını yedeklerini almak ve gerektiğinde ağına kurulumunu sağlamak. • Güvenlik ve kullanım politikalarını oluşturarak kullanıcıların ağ erişim iznlerini yönetmek ve güvenliğini sağlamak. • Mıaifir wifi ağının okul geneline yayılması ve yönetilmesi.	-	Personel/Öğrenci	-	Bilgi Teknolojileri Direktörlüğü	Sorumlu Personel Network Uzman Yardımcısı	Akademik ve İdari birimler	-	-	1 iş günü	500	Sunulmuyor

13.	65782820	-	IP-Phone ve Wifi Phone	• Akademisyen ve Personel IP-Phone ve Wifi Phone ağı bağlantılarının yapılması. • Numara, gruplandırma, yönlendirme vb. ayarların düzenlenmesi ve yönetilmesi.	-	Personel	-	Bilgi Teknolojileri Direktörlüğü	Sorumlu Personel Network Uzman Yardımcısı	Akademik ve İdari birimler	-	-	1 iş günü	100	Sınırlı
14.	65782820	-	Uzaktan Eğitim Sistemi	Hem eğitim yönetimi hem de uzaktan eğitim süreçlerini tek bir çatı altında toplayarak öğrenci, öğretim elemanı ve içerik yönetimini entegre bir şekilde sunmaktadır. Farklı ders materyallerinin paylaşımı, online sınav ve değerlendirme ile etkileşimli öğrenme deneyimlerini destekleyerek eğitim verimliliğini artırır.	-	İdari Personel, Akademik Personel, Öğrenci	-	Bilgi Teknolojileri Direktörlüğü	Sorumlu Personel Yazılım ve Geliştirme Müdürü	Akademik ve İdari birimler	-	-	-	-	Sınırlı
15.	65782820	-	Talep ve Şikâyet Yönetimi Sistemi	Öğrencilerden gelen talep ve şikâyetlerin takibini sağlamak ve yönetmek.	-	İdari Personel, Akademik Personel, Öğrenci	-	Bilgi Teknolojileri Direktörlüğü	Sorumlu Personel Yazılım ve Geliştirme Müdürü	Akademik ve İdari birimler	-	-	-	-	Sınırlı
16.	65782820	-	Hafız Kart Uygulaması	Öğrenci, idari personel ve akademik personelin kart basımı ve yönetilmesi sürecini kapsayan uygulama.	-	İdari Personel, Akademik Personel, Öğrenci	-	Bilgi Teknolojileri Direktörlüğü	Sorumlu Personel Yazılım ve Geliştirme Müdürü	Akademik ve İdari birimler	-	-	-	-	Sınırlı
17.	65782820	-	Mobil Uygulama	Öğrencilerin bilgiye hızlı ve kolay bir şekilde ulaşmasını sağlamak amacıyla geliştirilen mobil uygulama; temel ders içerikleri, duyurulara ve kaynaklara doğrudan erişim imkânı sunar.	-	İdari Personel, Akademik Personel, Öğrenci	-	Bilgi Teknolojileri Direktörlüğü	Sorumlu Personel Yazılım ve Geliştirme Müdürü	Akademik ve İdari birimler	-	-	-	-	Sınırlı
18.	65782820	-	Sanal Uygulama Hizmetleri	• Dönem Başı Sanal Uygulama taleplerinin alınması. • Satın Alma yapılması için Satın Alma Daire Başkanlığına yönlendirme. • Program Sanallleştirme ve Dağıtım sunular. • İdari, Akademik ve Öğrenciler program kullanabilir.	-	Personel/Öğrenci	-	Bilgi Teknolojileri Direktörlüğü	Sorumlu Personel Sistem Uzmanı	Akademik ve İdari birimler	-	-	2 Hafta	20	Sınırlı
19.	65782820	-	E-mail kullanımı hizmetleri	• Kullanıcılar tarafından e-mail hesabı talep edilir. • İlgili personel istenen e-mail hesabını açar. • İstek yapan personele e-mail hesap bilgilerini iletir.	-	Personel	-	Bilgi Teknolojileri Direktörlüğü	Sorumlu Personel Sistem Uzmanı	Akademik ve İdari birimler	-	-	1 iş günü	10	Sınırlı
20.	65782820	-	Web Sitesi Güvenliği	• Yeni kurulan web sitesinin güvenlik taramasının yapılması. • Web sitelerinde kullanılan teknolojilerin güvenlik kontrolünün rutin olarak yapılması. • Erişim engeli bulunan web sitelerinin kontrolünün yapılması ve erişim izni verilmesi. • Anlık olarak Web sitelerinin erişimlerinin kontrolü ve olası bir aksilikte müdahale edilmesi. • Anlık olarak Web sitelerine gelen isteklerin izlenmesi ve olası bir saldırı durumunda engellenmesi yapılması.	-	Personel/Öğrenci	-	Bilgi Teknolojileri Direktörlüğü	Sorumlu Personel Siber Güvenlik Uzmanı	Akademik ve İdari birimler	-	-	1 iş günü	100	Sınırlı
21.	65782820	-	Erişim Güvenliği	• Talep edilen erişim isteginin kontrol edilmesi ve gerekli iznelerin alınması. • Erişim isteginin güvenli bir şekilde kullanıcılara tanıtılması. • Rutin olarak erişim iznlerinin kontrol edilmesi.	-	Personel/Öğrenci	-	Bilgi Teknolojileri Direktörlüğü	Sorumlu Personel Siber Güvenlik Uzmanı	Akademik ve İdari birimler	-	-	1 iş günü	100	Sınırlı
22.	65782820	-	VPN Güvenliği	• VPN Taleplerinin incelenmesi ve gerekli iznelerin alınması. • VPN Taleplerine uygun ve güvenli kurallara oluşturulması. • VPN kullanıcılarının oluşturulması ve kullanıcıya gerekli iznelerin tanıtılması.	-	Personel	-	Bilgi Teknolojileri Direktörlüğü	Sorumlu Personel Siber Güvenlik Uzmanı	Akademik ve İdari birimler	-	-	1 iş günü	100	Sınırlı
23.	65782821	-	Saklılardaki Etkinlikler	Etkinliğe katılan misafirlerin en iyi şekilde teknik olarak hizmet alınması sağlamak.	-	İdari Personel, Akademik Personel, Öğrenci, Dış paydaş	-	Bilgi Teknolojileri Direktörlüğü	Sorumlu Personel Ses ve Görüntü sistemleri Müdür Yardımcısı	İdari Birim, Akademik Birim, Öğrenci, Dış paydaş	SKS ve Kurumsal İletişim Daire Başkanlığı	-	-	300	Sınırlı
24.	65782822	-	Dış Alanlardaki Etkinlikler	Etkinliğe katılan misafirlerin en iyi şekilde teknik olarak hizmet alınması sağlamak.	-	İdari Personel, Akademik Personel, Öğrenci, Dış paydaş	-	Bilgi Teknolojileri Direktörlüğü	Sorumlu Personel Ses ve Görüntü sistemleri Müdür Yardımcısı	İdari Birim, Akademik Birim, Öğrenci, Dış paydaş	SKS ve Kurumsal İletişim Daire Başkanlığı	-	-	300	Sınırlı
25.	65782822	-	Numaratör Sistemleri	Öncelikle kayıtlarda ve diğer birimlerdeki hizmet talebi karşılığında öğrenci veya veliye numara verilerek iş akışı daha iyi süreçte yürütülmesini sağlamak.	-	İdari Personel, Öğrenci, Öğrenci Veli	-	Bilgi Teknolojileri Direktörlüğü	Sorumlu Personel Ses ve Görüntü sistemleri Müdür Yardımcısı	İdari Birim	-	-	3 iş günü	10	Sınırlı
26.	65782822	-	Dijitalişim	Personel ve öğrenci için Dijital olarak reklam, haber ve bilgilendirme yapılmasını sağlayan sistemin kurulumu yapılır.	-	İdari Personel, Akademik Personel, Öğrenci	-	Bilgi Teknolojileri Direktörlüğü	Sorumlu Personel Ses ve Görüntü sistemleri Müdür Yardımcısı	İdari Birim	-	-	1 iş günü	12	Sınırlı