



ERCIYES ÜNİVERSİTESİ
ARAŞTIRMA ÜNİVERSİTESİ

ERCIYES ÜNİVERSİTESİ
BİLGİ İŞLEM DAİRE BAŞKANLIĞI
2020 Yılı Birim İç Değerlendirme Raporu

1 - ÖZET

1.1- Özet

Raporun amacı birimin kendi güçlü ve gelişmeye açık yönlerini tanınmasına ve iyileştirme süreçlerine katkı sağlamaktır.

2 - BİRİM HAKKINDA BİLGİLER

2.1- Birim Hakkında Bilgiler

İletişim Bilgileri

Ad Soyad : Tayyip Özcan

Adres : Köşk Mah. Kutadgu Bilig Sokağı No:6 38030 MELİKGAZİ / KAYSERİ (Merkez Kütüphane Zemin Kat - Bilgi İşlem Daire Başkanlığı)

Tel: 10200 E-Posta : tozcan@erciyes.edu.tr

Web: <https://bidb.erciyes.edu.tr>

Tarihsel Gelişimi

Daire Başkanlığımız 1985 yılında 2 personeli ile faaliyetlerine başlamıştır. 1985 yılında çok yeni olan bilişim sektöründe Mac ve PC tabanlı bilgisayarlar, orta ölçekli bilgisayar sistemleri ile başta küçük uygulama yazılımları yazılmaya başlanmış ve 1994 yılı itibarıyla 9600 bps hızında ilk internet bağlantısı sağlanmıştır.

1996 yılında ODTÜ üzerinden 19200 bps kiralık hat (leased line) internet hattımız devreye girmiştir.

1998 yılı itibarıyla ULAKBİM tarafından verilen 128 Kbps Frame Relay bağlantısı ile üniversitemiz Bilgi İşlem Merkezinden üniversitenin diğer birimlerine internet bağlantısı sağlanabilmiştir. Bu zaman zarfında üniversite genelinde yapısal kablolu çalışma, ağ aktif cihazları ve yönetimi, sistem güvenliği, son kullanıcı güvenliği, e-posta, web, yazılım geliştirme alanlarında kapsamlı çalışmalar yapılmıştır.

2002 yılının ilk günlerinde 2 Mbps olan internet bağlantı hızımız şu an 3 Gbps hızına ulaşmış ve Enstitü, Fakülte, Yüksekokul ve birimlerimize internet alt yapı hizmeti verilmektedir.

2009 yılında yapılan bir proje ile merkezi internet ve yerel ağ omurgasında bulunan şase bağlantımız yedekli ve yük paylaşımli olarak değiştirilmiştir.

Erciyes Üniversitesi ağında yaklaşık 12000 civarı aktif uca , mobil bağlantıların da eklenmesiyle 20000 civarı internete bağlanabilen uca hizmet verilmektedir. Hali hazırda yaklaşık 93000 kullanıcılarımız e-posta hizmetinden, 726 kullanıcılarımız ise VPN hizmetinden faydalanabilmektedir. Bu kullanıcılarımız kurumsal e-posta hesaplarıyla , proxy ve VPN üzerinden kampüs dışından çevrimiçi veritabanlarına erişebilmekte ve kablosuz ağ erişimi için de bu hesaplarını kullanmaktadırlar.

Akademik araştırmalara destek olmak amacımız doğrultusunda birimizde sanal sunucu tahsisi, sunucu barındırma, ihtiyaç duyulan uygulamaların lisanslanması, akademik çalışmalar destekleyici ihtiyaç duyulan her türlü web sayfası, anket, Ders Materyalleri Portalı, ERÜ Depo ve diğer hizmetlere destek verilmektedir.

Üniversitemizin ihtiyacı olan tüm web uygulamaları için 11 web sunucusu(farklı platformlarda), 2 adet veritabanı sunucusu ile toplam 350 adet web sayfası hizmeti verilmektedir. Birimlerin ihtiyacı olan paket web sayfası yazılımları ile verilen hizmet desteklenmektedir. Günümüzün değişmez bir tanıtım aracı olan web teknolojisi kullanarak Üniversitemiz hakkında kapsamlı bilgiler online sunulmakta, Fakülte , Yüksekokul, Enstitü, Araştırma Merkezleri ve idari birimler web sitelerinden kendilerini tanıtmaktadır.

Üniversitede ihtiyaç duyan birimlere donanım destek hizmeti verilmektedir. Fakülte ve Yüksekokullarda, Rektörlüğe bağlı birimlerde telefonla ve/veya yerinde kullanıcı desteği verilmektedir.

Tüm personelimiz Elektronik Belge Yönetim Sistemi hizmetini kullanmaktadır. Üniversitemizin Maaş bordro, Personel, Öğrenci İşleri otomasyonunu geliştiren yazılım ekibimiz şu anda Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı bünyesinde görev yapmaktadır. Başkanlığımız Merkez Kütüphane binasının zemin katında bulunmakta olup, tüm gruplar buradan hizmet vermektedir.

Birimimizde 1 Daire Başkan Vekili, 2 Öğretim görevlisi, 6 Mühendis, 3 Tekniker, 1 Çözümleyici, 1 Programcı, 2 Teknisyen, 3 Bilgisayar İşletmeni, 4 Sözleşmeli Personel ve 1 Şef olmak üzere toplam 24 personel hizmet vermektedir.

3 - KALİTE GÜVENÇE SİSTEMİ

3.1- Misyona ve Stratejik Amaçlar

Misyonu, Vizyonu, Değerleri ve Hedefleri

MİSYON

Erciyes Üniversitesi'nin, ihtiyaç duyacağı bilgi işlem hizmetlerini yerine getirmek, sistemin işletimini sağlamak, eğitim-öğretim ve araştırmalara destek olmak, verinin; saklanması, transferi, erişilebilirliği için güvenli ve yeterli bir altyapı sağlamak, ihtiyaç duyan araştırmacılara hızlı, etkin ve güvenli biçimde kaynak sağlamaktır.

VİZYON

Bilişim hizmetleri konusunda gerekli tüm faaliyetleri yerine getirerek Erciyes Üniversitesi'nin kurumsal vizyonunda belirtilen hedefleri gerçekleştirmektedir.

DEĞERLER ve İLKELER

- İnsana, emeğe ve bilgiye saygı
- Kişisel verilerin paylaşımında kanunlara bağlılık
- Kaynakların kullanımında verimlilik
- Hesap verebilirlik
- Katılımcı yönetim anlayışı

HEDEFLER

- Üniversitemizin hedeflerine destek verecek bilişim altyapısını oluşturmak ve devamlılığını sağlamak
- Bilişim güvenlik düzeyini ve üniversitemiz mensuplarının farkındalık düzeyini arttırmak
- Birim sorumluluk alanı ile ilgili kalite belgelerini almak ([ISO 27001 İstek Yazısı](#))
- Personelimizin, hedeflerimize uygun eğitimleri almalarını ve ilgili sertifikalara sahip olmalarını sağlamak
- Çalışanlarımızın kurumsal aidiyet duygularını arttırmak için gerekli sosyal ve kültürel etkinlikleri düzenlemek
- Açık kaynak teknolojilerin kullanımını arttırmak ([Mail Sistemi](#), [ERUDM Portalı](#), [ERÜ Depo Sistemi](#), [İş Takip Sistemi](#), [GitLab Versiyon Kontrol Sistemi](#), [Zabbix Kaynak İzleme Yazılımı](#))

[VPN ve Kurumsal E-Posta Kullanım Politikası Senato Kararı](#)

3.2- İç Kalite Güvencesi

Birimde Kalite Güvence Komisyonu oluşturulmuştur ([Kalite Güvence Komisyonu](#)).

Kalite Güvence Komisyonu Yetki, Görev ve Sorumlulukları

1. Bilgi İşlem hizmetlerinden memnuniyet seviyesinin ölçümü amacıyla anket oluşturmak
2. Bu verilerden ve bilişim hizmet esaslarından yararlanarak hizmette aksayan yönlerin tespit edilmesi, yönetime iyileştirici öneriler sunulması
3. Birim İç Değerlendirme Raporunun hazırlanması için gereken katkının sunulması

3.3- Paydaş Katılımı

Birimimizin görev alanıyla ilgili hizmetler sunulmakta, hizmetlerimizle ilgili kullanıcı görüşleri dikkate alınmaktadır. Konumuzla ilgili benzer kuruluşların faaliyetleri, teknolojik gereksinimler ve düzenleyici kuruluşların yönerge ve talimatları doğrultusunda çalışmalar yapılmaktadır.

Yine birimimizin faaliyet alanı ile ilgili olarak kullanıcılarımıza faaliyetlerimizle ilgili istekte bulunma(problem bildirim formu, arıza takip formu) ve geri bildirim imkanı tanınmaktadır.

Bilgi İşlem Daire Başkanlığı tarafından verilen tüm hizmetlerin ve kaynakların adil paylaşımı esas alınmaktadır. Tüm iç paydaşlarımıza e-posta hesabı tanımlanmaktadır. Proxy ve VPN hizmeti verilmektedir. İhtiyaç duyan iç paydaşlarımıza web sitesi yapımı ve barındırma desteği, akademik sunucu tahsisi verilmektedir.

[Bilgi İşlem Daire Başkanlığı Memnuniyet Anketi Personel Sonuçları](#)

[Bilgi İşlem Daire Başkanlığı Memnuniyet Anketi Öğrenci Sonuçları](#)

3.4- Uluslararasılaşma

Birimin Uluslararasılaşma politikası bulunmamakla birlikte kurumun web sayfasının İngilizce dilinde yayınlanmasına destek vermektedir (<https://erciyes.edu.tr/home/changeeculture?lang=en>).

4 - EĞİTİM ve ÖĞRETİM

4.1- Programların Tasarımı ve Onayı

Başkanlığımız Eğitim-Öğretim faaliyetleri kapsamında ihtiyaç duyulan teknolojik altyapı, uygulama ve servislerin birimiz tarafından karşılanması suretiyle destek olunmaktadır.

<https://erudm.erciyes.edu.tr>

<https://depo.erciyes.edu.tr>

4.2- Öğrenci Kabulü ve Gelişimi

4.3- Öğrenci Merkezli Öğrenme, Öğretme ve Değerlendirme

4.4- Öğretim Elemanları

4.5- Öğrenme Kaynakları

İhtiyaç duyulan uygulama ve yazılımlar oluşturulmakta veya işletilmekte, teknik altyapı sağlanmaktadır. Mail hizmeti, Eru Depo Hizmeti, Erciyes Üniversitesi Ders Materyalleri Portalı, Proxy (Kütüphane veritabanlarına dışarıdan erişim imkanı), kablolu ve kablosuz internet hizmeti verilmektedir.

<https://erudm.erciyes.edu.tr>

<https://depo.erciyes.edu.tr>

<https://eduroam.erciyes.edu.tr>

Kampüs dışından veritabanlarına erişim için proxy ayarları ([Proxy Ayarları](#)).

4.6- Programların İzlenmesi ve Güncellenmesi

Mezun Bilgi Sistemi aracılığı ile Üniversitemiz mezunları Kurum-Mezun etkileşimi sağlanmaktadır.

<https://mezun.erciyes.edu.tr>

5 - ARAŞTIRMA ve GELİŞTİRME

5.1- Araştırma Stratejisi

Başkanlığımızda Kurumun maddi anlamda tasarruf sağlaması ve mevcut yürütülen işlerin kolaylaştırılması amacıyla bazı araştırma projeleri yapılmaktadır.

5.2- Araştırma Kaynakları

5.3- Araştırma Yetkinliği

5.4- Araştırma Performansı

6 - TOPLUMSAL KATKI

6.1- Toplumsal Katkı Stratejisi

Birimimiz kurumun akademik ve idari birimlerinin sosyal sorumluluk alanlarında vermiş olduğu hizmetlere teknik alt yapı desteği vermektedir.

- Web sayfası duyuruları (<https://erciyes.edu.tr/tr/1/duyurular/genel-duyurular> ; <https://erciyes.edu.tr/tr/etkinlikler>).
- Misafir Kablosuz internet hizmeti (<https://kablosuz.erciyes.edu.tr/DYR/Duyuru-Detay/Misafir-Kullanici/2>).
- Sosyal Medya hesaplarının yönetilmesi(@EruMedya).

6.2- Toplumsal Katkı Kaynakları

6.3- Toplumsal Katkı Performansı

7 - YÖNETİM SİSTEMİ

7.1- Yönetim ve İdari Birimlerin Yapısı

Birimimizde kamu kadrolarına dayalı idari yapılanma eksiktir. Fiilen oluşmuş gruplar ve grup liderleriyle iş sürdürülmekte ancak idari yetki ve sorumluluk eksikliği nedeniyle gereken güvence sağlanmamış durumdadır. Teknik bir birim olmamız nedeniyle idari kademede de teknik bilgi sahibi insanların bulunmasının hizmete katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Ancak kamuda yapılan görevde yükselme sınavları -sınavda sorulan konular nedeniyle-konumuzla ilgili yetenekli kişilerin idari kadrolara geçmesini sağlayamamaktadır. Verdiğimiz hizmete uygun idari yapılanmanın sağlanması gerekmektedir.

Birimimiz Çalışma Grupları:

- Satın Alma ve Personel Özlük İşleri Grubu
- Donanım Destek Grubu
- Network Grubu
- Sistem Grubu
- Web Uygulamaları Grubu
- EBYS Grubu
- Siber Güvenlik Grubu

Çalışma Grupları İş Akış Süreçleri

- [Satın Alma ve Personel Özlük İşleri Grubu İş Akış Süreçleri](#)
- [Donanım Destek Grubu İş Akış Süreçleri](#)
- [Network Grubu Sistem Grubu İş Akış Süreçleri](#)

- Web Uygulamaları Grubu İş Akış Süreçleri
- EBYS Grubu İş Akış Süreçleri
- Siber Güvenlik Grubu İş Akış Süreçleri

7.2- Kaynakların Yönetimi

- Birimizde işe başlayan kişiler ihtiyaç duyan gruplara katılmakta ve belirli bir işe alışma sürecinden sonra hizmet vermeye başlamaları beklenmektedir. Herhangi bir performans yönetimi veya sicil sistemi uygulanmamaktadır. Bu konularda üniversitemizin benimseyeceği yöntemlerin tüm birimlerce kullanılmasının faydalı olacağı düşünülmektedir.
- Birimizde öğretim görevlisi, mühendis, çözümleyici, programcı, tekniker kadroları ağırlıklı olarak görev almaktadır. Kadrolarımızın seçiminde birimizin katkısı kısıtlı olmaktadır.
- İmkanlar ölçüsünde eğitim olanağı sağlanmaktadır.
- Mali kaynakların kurallar ve ihtiyaçlar çerçevesinde kullanımı sağlanmaya çalışılmaktadır.
- Satın alma sürecinden önce gereken titizlik gösterildiği için alınan ürünler etkin kullanılmaktadır.

Satın Alma ve Personel Özlük İşleri Grubu İş Akış Süreçleri

7.3- Bilgi Yönetim Sistemi

Mevcut verilerin gizlilik, bütünlük ve erişilebilirliğinin sağlanması amacıyla Bilgi İşlem Daire Başkanlığı özelinde ISO 27001 belgesinin alınabilmesi için gerekli çalışmalara başlanmıştır.

Bilgi İşlem Daire Başkanlığı bünyesinde üniversitenin dijital varlıklarını korumak için Siber Güvenlik Birimi kurulmuştur. Bu birim 2020 yılı içerisinde aşağıda listelenen güvenlik faaliyetlerini gerçekleştirmiştir.

- Üniversitemiz Web Uygulamalarının olası siber saldırılara karşı proaktif korunması için "Web Uygulamaları Güvenlik Duvarı (Web Application Firewall)" ürününün alımı gerçekleştirilmiştir.
- Sunucuların güvenliğini sağlamak için gerekli olan Uç Nokta Tehdit Algılama ve Yanıt Sistemi (Endpoint Detection & Response) alımı gerçekleştirilmiş ve kritik sunuculara kurulumuna başlanmıştır.
- Web Uygulamalarını yayınladığı sunucularda güvenlik testleri yapılarak sunucuda çalışan servislerle ilgili güvenlik sıkılaştırmaları yapıldı.
- Üniversitenin tüm dijital varlıklarının güvenlik testlerinin periyodik ve otonom bir şekilde yapan sistemlerin kurulması ile ilgili alt yapı planlaması yapıldı.
- Üniversitemiz dijital varlıklarına gerçekleştirilen siber saldırılar tespit edildi, olayların faileri ilgili kurumlara bildirilerek gerekli yaptırımların sağlanması için süreç takibi aktif olarak sağlandı.
- Üniversitemiz dijital varlıklarına gerçekleştirilen olası siber saldırılar, saldırı başarıya ulaşmadan tespit edebilmek ve gerekli aksiyonu alabilmek için SIEM ürününde ihtiyaç duyulan alarmlar kurulmuştur.

Bilgi İşlem Daire Başkanlığı Sistem Biriminin bilgi güvenliği kapsamındaki faaliyetleri aşağıda listelenmiştir.

- Kurulumu ve yönetimi yapılan ERUDM, ERÜ Depo sistemlerinin güncellenmesi ve gerekli sıkılaştırma çalışmaları yapılmış, bu sistemlerin kaynak tüketiminin gözlemlenmesi amacıyla İzleme Sistemi (Monitoring) kurularak ERUDM, ERÜ Depo vb. uygulamaların takibi yapılmaktadır.
- E-Posta sisteminin istenmeyen postalardan(spam) ve zararlı içerik barındıran e-postalardan korunması amacıyla E-Posta Geçiş Noktası Uygulaması (Mail Gateway) kurularak sistem güvenliği sağlanmaktadır.

Siber Olaylara Müdahale İş Akış Süreci

Siber Güvenlik Grubu

E-Posta Geçiş Noktası (Mail Gateway)

Web Uygulama Güvenlik Duvarı Alımı

Uç Nokta Tehdit Algılama ve Yanıt Sistemi Alımı

7.4- Destek Hizmetleri

Birim dışından alınan hizmetler şartname ve sözleşmeler ile yasal olarak güvence altına alınmaktadır (EBYS Bakım Sözleşmesi).

7.5- Kamuoyunu Bilgilendirme ve Hesap Verebilirlik

Birimimiz tarafından hazırlanan birim faaliyetleri ile ilgili Rektörlüğe yıllık raporlar gönderilmekte ve bu raporlar web sitemizden yayınlanmaktadır.

8 - SONUÇ ve DEĞERLENDİRME

8.1- Sonuç

Güçlü Yönlerimiz:

- Personelin gelişime açık olması
- Teknolojinin sürekli takibinin yapılıyor olması

Gelişmeye Açık Yönlerimiz:

- Personelin yeterli sayıda olmaması
- Bilişim firmalarının merkezlerine olan uzaklık, eğitim ve teknolojiyi tanımakta zorluk oluşturmaktadır
- Birimimizin personelinin görevde yükselme imkanlarının kısıtlı olması
- Birimin görev tanımının gerek YÖK belgelerinde gerek uygulamalarda yeterince belirgin olmaması