



Hassas Birimler İzleme ve Değerlendirme Raporu

2022

Kurumsal Gelişim ve Planlama Koordinatörlüğü

*Hassas Birimler İzleme ve Değerlendirme Raporları,
Karadeniz Teknik Üniversitesi
Bilgi İşlem Daire Başkanlığı
Bilimsel Araştırma Projeleri Koordinasyon Birimi,
Değişim Programları Koordinatörlüğü,
Dijital Dönüşüm Ofisi,
Engelli Öğrenci Birimi,
Kariyer Geliştirme Uygulama ve Araştırma Merkezi
Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı,
Kurumsal İletişim Koordinatörlüğü,
Memur Akademisi Birimi
Öğrenci Kulüpleri,
Psikolojik Danışmanlık ve Rehberlik Birimi
tarafından hazırlanmış,
Kurumsal Gelişim ve Planlama Koordinatörlüğü tarafından rapor
haline dönüştürülmüştür.*

Bilgi İşlem Daire Başkanlığı

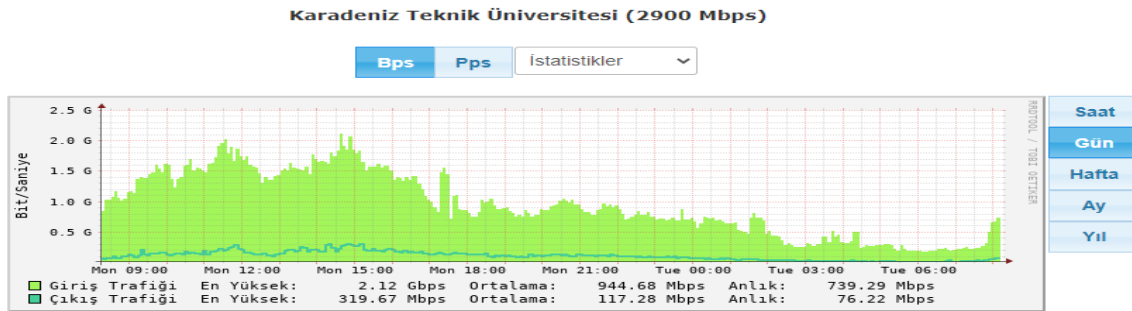
Karadeniz Teknik Üniversitesi, Bilgi İşlem Daire Başkanlığı, üniversitemizin çalışanlarının ve öğrencilerinin gerek duyduğu; iletişim altyapısını oluşturup, işletmek ve yönetmek, tüm uygulamaları geliştirme ve güncel tutma, internet üzerinden sunulan bilgi ve servislerin tutulduğu sunucuları barındırma, bakım ve onarımı vb. işleri kesintisiz ve kaliteli bir şekilde yerine getirmektedir. Gelişmiş bilişim teknolojilerini yakından takip ederek, son kullanıcıya kadar hizmetin ulaştırılmasına çalışılmaktadır.

Ulusal Akademik Ağ (ULAKNET) üzerinden ana kampüs altyapımıza sunulan internet hız kapasitesi yıllar içerisinde kademeli bir şekilde arttırılarak 2017 yılındaki 1250 Mbps den 2900 Mbps hıza yükseltilmiştir. Merkez Kampüs ve bağlı uzak kampüslerimizin günlük ve aylık internet kullanım istatistikleri incelenerek 10.02.2022 tarihinde hız kapasitesi artışları gerçekleştirilmiştir. Bu artışlar aşağıdaki tabloda sunulmuştur.

Of Teknik	150 Mbps
Trabzon MYO	100 Mbps
Sürmene	100 Mbps
Sürmene Muammer Dereli	40 Mbps
Araklı MYO	40 Mbps
Arsin MYO	60 Mbps
Maçka MYO	30 Mbps

Günlük veri olarak merkez kampüs internet erişimi aşağıdaki grafikte olduğu gibidir. Bu hizmetler süreklilik arz etmekte ve ihtiyaç oluşması durumunda hız artırımı talebinde bulunmaktadır.

Karadeniz Teknik Üniversitesi Kullanım İstatistikleri



Daire başkanlığımız e-hizmetler içerisinde yer alan Destek Sistemi yazılımı ile talepler alınmakta; ilgili birim sorumluları ve sistem yöneticisi tarafından en geç 24 saat içerisinde bu taleplere dönüş yapılmaktadır. Bu sistem üzerinden gelen talepler ve ilgili yoğunluk gösteren kategoriler aşağıda tabloda verilmiştir.

2022 YILI DESTEK SİSTEMİ İSTEK RAPORU

KATEGORİ	TALEP SAY.	AÇIK	ÇÖZÜLDÜ	TOPLAM YANIT
Staj Yönetim Sistemi	2467	13	2454	3678
Personel E-posta İşlemleri	892	1	891	1103
Öğrenci İşleri(Transkript, Ders-not İşl.)	467	60	407	448
Öğrenci E-posta İşlemleri	281	0	281	316
VPN Bağlantısı (Solidworks-Netcad, vb)	205	0	205	219
Diğer İşlemler	159	0	159	111
Ek Ders (F1-F2) İşlemleri	98	2	96	31
Ders Şubelendirme İşlemleri	44	0	44	30
KTÜ Online	44	5	39	53
Ağ ve İnternet Arızaları	32	7	25	32
Bilgi Yönetim Sistemi (BYS)	30	15	15	19
Spor Sahaları Yönetimi	14	3	11	5
Bilgi Paketi İşlemleri	18	0	18	16
Mekan Yönetimi	18	7	11	5
Teknik Servis PC Arıza, Office-Windows	28	10	18	24

Daire Başkanlığımızda Destek Sistemi hizmetimize ilave olarak, 02.01.2023 tarihinde Çağrı Merkezimiz 377 2 377 numarası ile hizmete alınmıştır. Çağrı merkezine gelen taleplerin bir kısmı ilgili birimlere yönlendirilirken bir kısım taleplere anında çözüm getirilmekte, ya da daha sonra dönüş yapılmak üzere bilgilendirme yapılmaktadır.

Destek Sistemi ile hizmet kalitemizin artmasına yardımcı olurken; bir taraftan da kendi geliştirdiğimiz yazılımların eksiklerini veya hatalarını görmemize yardımcı olmaktadır. Örnek olarak bir yazılım geliştirmenin başlangıcından sahada son kullanıcıya kadarki süreç ve son kullanıcıların geri bildirimleri ile yapılan güncelleştirme çalışmaları PUKO döngüsü içerisinde gerçekleştirilmektedir.

Dairesi Başkanlığımız Eğitim-öğretimde kalite kültürünün içselleştirilmesi konusunda yardımcı olarak, gelişime açık öğrencilerin yetiştirilmesi ve mezun edilmesi amacının gerçekleştirilmesine katkı sağlamaktadır.

Öğrencilerimiz, akademisyenlerimiz ve idari personellerimizin ihtiyacı olan programlar için çalışmalar yapılmaktadır. Birçok lisanslı program alınarak hizmete sunulmuştur. Microsoft ile yapılan anlaşmalarla kurum çalışanlarımızın bilgisayarlarına lisanslı ürünler kurulmaktadır. Birim teknik servisimiz tarafından yapılan bu hizmetlerle kurum bilgisayarların güvenliği sağlanmaktadır.

Sistem alt yapımızda iyileştirmelerle 55 TB olan yedekleme kapasitemiz 106 TB çıkarılmıştır. 2023 yılı için Sistem Odası İklimlendirme ve gazlı yangın söndürme, Güvenlik Duvarı Lisans güncelleme, Sistem Sunucuları Lisans Güncelleme ve Kablosuz Ağ Altyapısı Yatırımı gibi çalışmalar yapılmıştır. Bilgi Güvenliği için Sızma testi çalışmasının 2023 yılı içerisinde yapılması planlanmıştır.

Daire Başkanlığımız ISO 27001;2017 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi kapsamında yapılan çalışmalar tamamlanarak ISO 27001;2017 sertifika belgesini almaya hak kazanmıştır. Bu çalışma sırasında tespit edilen minör hatalar 2023 yılı içerisinde yapılacak olan gözden geçirme toplantısına kadar tamamlanacaktır. Ayrıca Cumhurbaşkanlığı Dijital Dönüşüm Ofisi Bilgi ve İletişim Güvenliği Rehberine uyum çalışması tamamlanmış. İç denetim birimi tarafından birimiz çalışmaları

denetlenmiştir. 2023 yılı içerisinde belirlenen takvime göre eksikliklerin giderilmesi için çalışma başlatılmıştır.

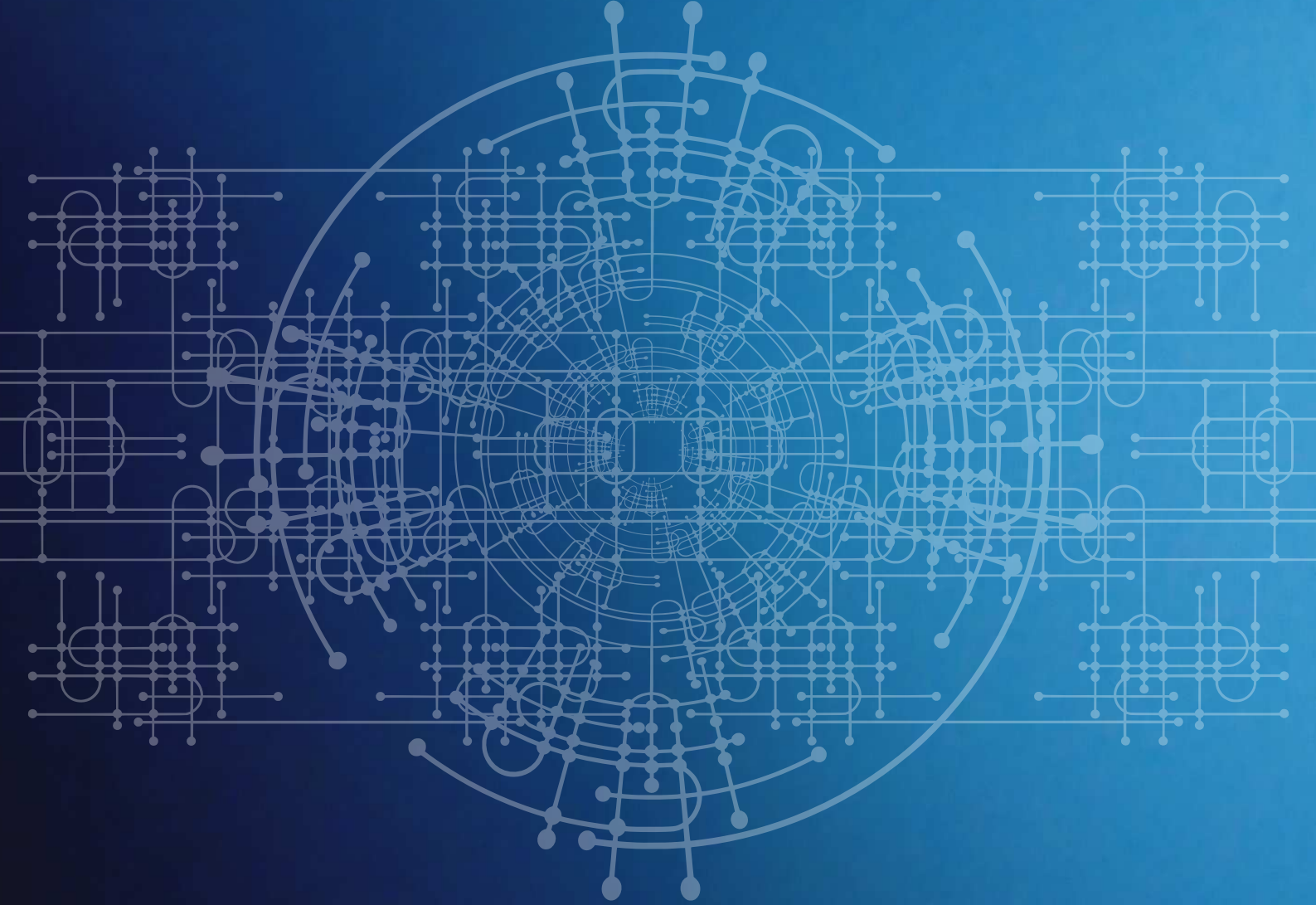
Daire Başkanlığımız Eğitim-öğretim programlarının niteliğinin geliştirilmesine katkı sağlamak amacıyla KTÜ Stratejik Planı ve Kalite güvence sistemi kapsamında Rektörlük ya da birimler tarafından akademik, idari ve öğrenci memnuniyet ve beklenti anketleri, öğretim sürecini değerlendirme anketleri gibi anketlerin yapılabilmesine altyapı desteği vermektedir. Pandemi döneminde uzaktan eğitim sistemi için sanal sunucu sayıları artırılarak eğitim-öğretimde problemler asgariye indirilmiştir. Stratejik Plan Bilgi Sistemi, Mekân yönetim Sistemi, Öğrenci Bilgi Sistemi, Mezun Bilgi Sistemi, Enstitü Bilgi Sistemi gibi yazılımlar geliştirilerek bütünleşik yönetim yapısı kazandırılması doğrultusunda önemli çalışmalar gerçekleştirilmiştir.

Üniversitemiz yönetimi, akademik, idari personelimiz ve birimlerimizin iş ve işlemlerini daha kolay yürütülebilmeleri amacıyla yazılım talepleri alınmaktadır. Bunlar içerisinden değerlendirme yapılarak yazılım geliştirme çalışmaları yapılmaktadır. Daire Başkanlığımızda 8 öğretim görevlisi yazılım grubu personelimiz ile çalışmalar yürütülmektedir.

2022 Yılı içerisinde üniversitemizin ihtiyacı olan yazılımların geliştirilmesine devam edilmiştir. Bunlardan olan Enstitü Bilgi Sistemi yazılımı enstitülerimizin ve öğrencilerimizin hizmetine sunulmuştur. 2023 yılı için yapılan planlama ile Personel Bilgi Sistemi Otomasyonunun yazılım geliştirme çalışmalarına başlanılmıştır.

Daire Başkanlığımız bünyesinde bulunan Teknik Hizmetler servisimizde; Üniversitemizde kullanılmakta olan bilgisayar ve bilişim cihazlarının bakımları yapılmaktadır. Daire Başkanlığımızda geliştirdiğimiz yazılımlar ve satın alınan lisanslı programlara (Office 365, antivirüs yazılım v.b) yazılımlara destek verilmektedir. Ayrıca e-posta, eduroam kurulumu, güvenli FTP talepleri v.b hizmetler verilmektedir. Tüm bu hizmetler ile ilgili dökümanlar Web sayfamızda bulunmaktadır.

Üniversitemizin ulusal ve uluslararası tercih edilen bir üniversite olma yolunda kaliteyi önceleyen çalışmalarına katkı sunan paydaşlardan biri olarak çalışmalarımızı sürdürmekteyiz. 2023 yılı için Sistem Odamızda yapılması planlanan iklimlendirme ve gazlı yangın söndürme ile kablosuz altyapı çalışmaları ile önemli bir hizmet çalışması yapılacaktır.



2022

Karadeniz Teknik Üniversitesi
Kurumsal Gelişim ve Planlama Koordinatörlüğü

+90 0462 377 44 01

+90 0462 377 44 45

+90 0462 377 44 86

www.ktu.edu.tr/yonetim

yonetim@ktu.edu.tr