

	T.C. TRABZON ÜNİVERSİTESİ Bilgi İşlem Daire Başkanlığı Kamu Hizmetleri Standartları Tablosu	Doküman No	TRÜ.BİD.01
		Yayın Tarihi	15.05.2025
		Rev. No:	00
		Rev.Tarihi	

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 lisanlı 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.	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	Birilerin ihtiyaçları sonucu hazırlanan elektronik listeler,forumlar, telefon rehberi vb. hizmete sunulur	1-15 gün	Yazılım Geliştirme ve Uygulama Birimi
5	Web Sayfası İçeriklerinin Oluşturulması veya web sayfası içeriklerini oluşturacak ilgili birim personeline	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
	V.H.K.İ.	Bilgi İşlem Daire Başkan V.
	Ömer Faruk EKŞİOĞLU	Dr. Öğr. Üyesi Arda ÜSTÜBİOĞLU

	T.C. TRABZON ÜNİVERSİTESİ Bilgi İşlem Daire Başkanlığı Kamu Hizmetleri Standartları Tablosu	Doküman No	TRÜ.BİD.01
		Yayın Tarihi	15.05.2025
		Rev. No:	00
		Rev.Tarihi	

	yönetici tanımlaması				
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	1 saat	Web Yönetim Hizmetleri Birimi
7	Web Sayfası Güncelleme	Resmi Talep Yazısı E-posta	Üniversite ana sayfasında yeni duyuru ve ilanlar yayınlanır	1 saat	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 kullanılmak istedikleri ürünler hakkında teknik bilgi sağlanır	1-7 gün	Teknik Destek Birim Hizmetleri
9	Bilgi ve İletişim Teknolojileri Konusunda Bilgi Desteği Vermek	Resmi Talep Yazısı	Tüm birimlerin talepleri doğrultusunda eğitim faaliyetlerinde kullanmak istedikleri ürünler hakkında teknik bilgi sağlanır	1-7 gün	Teknik Destek Birim Hizmetleri
10	Yeni E-posta Şifre Talepleri	Kimlik Belgesi	Talep doğrultusunda kullanıcılara yeni e-posta şifreleri verilir	30 dk	Bilgi Yönetim Birimi Hizmetleri
11	E-Posta Hesabı Açma İşlemleri	Kimlik belgesi	İşe yeni başlayan çalışanlara, birim ve bölümlere, öğrencilere e-posta adresi verilmesi	30 dk	Bilgi Yönetim Birimi Hizmetleri
12	Uygulama Sunucuları için Güvenlik	Resmi Talep Yazısı ve Hizmet Talep Formu	Uygulama sunucularına erişmesi gereken kullanıcılara yetki verilir	1 saat	Ağ ve Sistem Birimi Hizmetleri

Revizyon Nedeni:	Hazırlayan	Onaylayan
	V.H.K.İ.	Bilgi İşlem Daire Başkan V.
	Ömer Faruk EKŞİOĞLU	Dr. Öğr. Üyesi Arda ÜSTÜBİOĞLU

	T.C. TRABZON ÜNİVERSİTESİ Bilgi İşlem Daire Başkanlığı Kamu Hizmetleri Standartları Tablosu	Doküman No	TRÜ.BİD.01
		Yayın Tarihi	15.05.2025
		Rev. No:	00
		Rev.Tarihi	

	Cihazları yapılandırılması				
13	Sistem Merkezine İlave Edilen Sunucu Ayarları	Hizmet Talep Formu	Gerekli durumlarda kullanılan sistem cihazlarının gerekli ayarları yapılır	1 saat	Ağ ve Sistem Birimi Hizmetleri
14	İnternet Problemleri	Hizmet Talep Yazısı	Kullanıcıların internete çıkabilmesi için bulundukları ortamdaki internetin çalışır hale getirilmesi işlemi	1-3 gün	Teknik Destek Birimi Hizmetleri
15	Kablosuz Cihaz Problemi	Hizmet Talep Yazısı	Merkez Kampüs de ve diğer birimlerde yayın yapan kablosuz cihazları kapsar	1-3 gün	Teknik Destek Birimi Hizmetleri
16	Kablosuz Cihaz Keşifleri	Hizmet Talep Yazısı	Yeni binalarda konumlandırılacak kablosuz cihaz yerleri ve sayılarının belirlenmesi	1-3 gün	Ağ ve Sistem Birimi Hizmetleri
17	Bilgisayar sistemlerinin bakımında kullanılacak malzeme temini için keşif talebi	Resmi Talep Hizmet Talep Formu	Ağ kurulumu veya kurulumdan sonra sisteme bağlantı için gerekli kanal, kablo, sarf malzemelerini kapsar	1-3 gün	Ağ ve Sistem Birimi Hizmetleri ve Teknik Destek Birimi Hizmetleri
18	Yazıcı Kurulumu ve bakımı	Resmi Talep Yazısı	Yazıcının bilgisayara tanıtılması gerekli yerlerde ortak kullanıma sunulması ve bakımı	1-3 gün	Teknik Destek Birimi Hizmetleri
19	Bilgisayarların Donanım, Bakım ve Onarımı	Resmi Talep Yazısı	Tüm birimlerdeki bilgisayarlara teknik destek verilmesi	1-3 gün	Teknik Destek Birimi Hizmetleri
20	Kullanıcı Yetkisi verilmesi	Resmi Talep Yazısı	Masaüstü yazılımlarını kendileri güncelleyen birimlere web erişim şifresi verilmesi ve kontrol edilmesi	1-3 gün	Ağ ve Sistem Birimi Hizmetleri ve Teknik Destek Birimi Hizmetleri

Revizyon Nedeni:	Hazırlayan	Onaylayan
	V.H.K.İ.	Bilgi İşlem Daire Başkan V.
	Ömer Faruk EKŞİOĞLU	Dr. Öğr. Üyesi Arda ÜSTÜBİOĞLU

	T.C. TRABZON ÜNİVERSİTESİ Bilgi İşlem Daire Başkanlığı Kamu Hizmetleri Standartları Tablosu	Doküman No	TRÜ.BİD.01
		Yayın Tarihi	15.05.2025
		Rev. No:	00
		Rev.Tarihi	

21	İnternet Bağlantı Hızı	Resmi Talep Yazısı	Üniversitenin internet çıkış hızının artırılması	1-3 gün	Ağ ve Sistem Birimi Hizmetleri
22	Görevlendirme İsteği	Resmi Yazı Dilekçe ve Katılım Gösterir Belge	Bilgi İşlem Personelinin Görevlendirme istekleri	1-7 gün	İdari İşler Birimi Hizmetleri
23	Veri Tabanı Hizmeti	Resmi Talep Yazısı		1 gün	Ağ ve Sistemi Birimi Hizmetleri
24	Sanal Sunucu Hizmeti	Resmi Talep Yazısı		Sürekli Hizmet	Ağ ve Sistem Birimi Hizmetleri

Revizyon Nedeni:	Hazırlayan	Onaylayan
	V.H.K.İ.	Bilgi İşlem Daire Başkan V.
	Ömer Faruk EKŞİOĞLU	Dr. Öğr. Üyesi Arda ÜSTÜBİOĞLU