

İSTANBUL KÜLTÜR ÜNİVERSİTESİ

BİLGİ SİSTEMLERİ ve TEKNOLOJİLERİ DAİRE BAŞKANLIĞI

YARDIM MASASI YÖNETİM POLİTİKASI (YMYP)

HAZIRLAYANLAR	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
Ufuk Dikme	İsmail Koç	
Bilgi Güvenliği Yönetim Müdürü	Bilgi Sistemleri ve Teknolojileri Daire Başkanı	Rektörlük Temsilcisi

Doküman Kod	IKU-BSTDB-YMYP-001	Revizyon Tarihi	28.03.2021
Yayın Tarihi	28.03.2021	Revizyon No	YMYP-001-1.0

İÇİNDEKİLER

1. AMAÇ.....	3
2. KAPSAM	3
3. DAYANAK	3
4. TANIMLAR VE KISALTMALAR	3
5. İLGİLİ DOKÜMANLAR	3
6. YARDIM MASASI YÖNETİM POLİTİKASININ HEDEFLERİ VE PRENSİPLERİ	4
7. YARDIM MASASI YÖNETİM POLİTİKASININ YAPTIRIMLARI.....	5
8. REVİZYON BİLGİSİ.....	5

İSTANBUL KÜLTÜR ÜNİVERSİTESİ

Doküman Kod	IKU-BSTDB-YMYP-001	Revizyon Tarihi	28.03.2021
Yayın Tarihi	28.03.2021	Revizyon No	YMYP-001-1.0

1. AMAÇ

Bu politika, T.C. İstanbul Kültür Üniversitesi bünyesindeki Yardım Masası Yönetimi için gerekli olan şartları tanımlamak amacıyla hazırlanmıştır.

2. KAPSAM

Bu politika, T.C. İstanbul Kültür Üniversitesi bünyesinde çalışan tüm personeli kapsamaktadır.

3. DAYANAK

- ISO/IEC 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sisteminin Ek.A.5.1.1 maddesi.
- 5651 numaralı İnternet Ortamında Yapılan Yayınların Düzenlenmesi Ve Bu Yayınlar Yoluyla İşlenen Suçlarla Mücadele Edilmesi Hakkında Kanun.
- 15.03.2018 tarihli ve 19924119-719-E.21240 sayılı "2016-2019 Ulusal Siber Güvenlik Eylem Planı" konulu YÖK yazısında, üniversitelerin ISO27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sertifikası alması ve iş süreçlerini bu şekilde yapılandırması gerektiği ifade edilmiştir.

4. TANIMLAR VE KISALTMALAR

KISALTMALAR	TANIMLAR
BSTDB	Bilgi Sistemleri ve Teknolojileri Daire Başkanlığı
ITSM	Bilgi Sistemleri ve Teknolojileri Servis Yönetim Yazılımı
İKÜ	T.C. İstanbul Kültür Üniversitesi

5. İLGİLİ DOKÜMANLAR

No	İLGİLİ ARAÇLAR
1	İKÜ BSTDB Yardım Masası Yönetimi Prosedürü
2	Kullanıcı Eğitim Dokümanı-ITSM
3	İKÜ BSTDB Bilgi Güvenliği Disiplin Politikası
4	İKÜ BSTDB Bilgi Güvenliği İhlal Olayları Prosedürü

Doküman Kod	İKÜ-BSTDB-YMYP-001	Revizyon Tarihi	28.03.2021
Yayın Tarihi	28.03.2021	Revizyon No	YMYP-001-1.0

6. YARDIM MASASI YÖNETİM POLİTİKASININ HEDEFLERİ VE PRENSİPLERİ

- 6.1.** BSTDB tarafından, akademik ve idari personelin kullanımına tahsis edilmiş, üzerinde Ayniyat Birimi tarafından verilmiş demirbaş numarası bulunan, 6.2 numaralı maddede detaylandırılan, seri numarası İKÜ envanterine kayıtlı cihazlara yazılım ve donanım desteği verilir.
- 6.2.** BSTDB sadece İKÜ envanterine kayıtlı Kişisel Bilgisayar (PC ve Macintosh), İş İstasyonu (Workstation), Dizüstü Bilgisayar (Notebook), Ekran (Monitor), Fare (Mouse), Klavye (Keyboard), Projeksiyon Cihazı, Projeksiyon Perdesi, Projeksiyon Kumandası, Yazıcılar (Printer)¹, ortak alanlara konulmuş KIOSK cihazları ve Sıra Sistemlerine ve bunların üzerinde çalışan uygulamalara hizmet vermektedir.
- 6.3.** BSTDB personeli, envantere kayıtlı cihazının arıza yapması durumunda, talep oluşturabilmek adına “Kullanıcı Eğitim Dokümanı-ITSM” dokümanı içinde yazanları uygular. Bu sayede, ITSM üzerinde kayıt oluşturmak suretiyle “İKÜ BSTDB Yardım Masası Yönetimi Prosedürü” dokümanında yazan süreç akışını tetikler.
- 6.4.** Arızalı cihazların Yardım Masası Birimine gönderilmesi ya da teslim yükümlülüğü personelin kendisine aittir.
- 6.5.** Cihazların Yardım Masasına getirilmesine kadar geçen sürede sorumluluk, cihazları teslim eden kişiye, Yardım Masasına teslim edildiği andan itibaren meydana gelebilecek her türlü sorun, ilgili birime aittir.
- 6.6.** Arızalı cihazların mesai-çalışma saatleri içinde Yardım Masasına getirilmesi gerekir.
- 6.7.** Personel, cihazının içindeki bilgilerin yedeklenmesinden kendisi sorumludur.
- 6.8.** Yardım Masası, cihazın arızalı parçasının değişmesi gerektiğini tespit ettikten sonra İKÜ tarafından sağlanan yedek parçanın takılmasından sorumludur. Yardım Masası gerekli gördüğü durumlar haricinde, yeni donanım ilavesi, cihaza “upgrade” (yükseltme) amaçlı olarak yedek parça desteği vermez.
- 6.9.** Cihazın arıza tespitinden sonra yedek parça beklemesi durumunda; imkanlar ölçüsünde kullanıcıya muadil cihaz temin edilir. Sorun giderildiğinde, kullanıcının cihazı teslim edilir ve muadil cihaz geri alınır.
- 6.10.** Cihazlara Yardım Masası tarafından dönem içinde temin edilen lisanslı yazılımlar dışında hiçbir yazılım yüklenemez.
- 6.11.** Yeni bir yazılıma ya da donanıma ihtiyaç duyulduğunda, bütçe döneminde, bütçe portaline personelin ihtiyaçlarını girmesi suretiyle ve BSTDB/Üst Yönetim tarafından uygun görüldüğü takdirde temin edilir.
- 6.12.** Yardım Masası personeli asla kullanıcılardan kullanıcı adı ve parolalarını talep etmez.
- 6.13.** İKÜ personeli kullanımına, 1 adet PC ve monitör ya da 1 adet Notebook ve monitör kombinasyonu şeklinde cihazlar zimmetlenir. İstisnai durumlar dışında hiçbir personelin bu kombinasyonlar dışında cihazı olamaz. İki farklı odası olan personel için taşıyabilmesi adına notebook temin edilir.
- 6.14.** İKÜ laboratuvarlarına dönem başlamadan önce yüklenmesi istenilen yazılımlar bölümler tarafından yazılı olarak iletilir. Dönem başladıktan sonra laboratuvarlara yazılım kurulmaz.

¹ BSTDB tarafından “Baskı Hizmetleri İhalesi” yoluyla alınan baskı cihazları.

Doküman Kod	İKÜ-BSTDB-YMYP-001	Revizyon Tarihi	28.03.2021
Yayın Tarihi	28.03.2021	Revizyon No	YMYP-001-1.0

7. YARDIM MASASI YÖNETİM POLİTİKASININ YAPTIRIMLARI

Bu politikanın ihlali durumunda, Bilgi Güvenliği Komisyonu ve ilgili yöneticinin onaylarıyla “IKU BSTDB Bilgi Güvenliği Disiplin Politikası” ve “IKU BSTDB Bilgi Güvenliği İhlal Olayları Prosedürü” belgelerinde belirtilen hususlar ve ilgili maddeleri esas alınarak işlem yapılır.

8. REVİZYON BİLGİSİ

Revizyon Numarası	Yürürlük Tarihi	Revizyon Tanımı	Hazırlayanlar

İSTANBUL KÜLTÜR ÜNİVERSİTESİ

Doküman Kod	IKU-BSTDB-YMYP-001	Revizyon Tarihi	28.03.2021
Yayın Tarihi	28.03.2021	Revizyon No	YMYP-001-1.0