|  |
| --- |
| **Süreç Bilgileri** |
| Kodu |  |
| Adı | Web Sayfalarında Yaşanan Engellenmelerin Yönetimi |
| Türü | [ ]  Yönetim Süreci | [ ]  Temel Süreç | [x]  Destek Süreç |
| Kategorisi | Bilgi Teknolojileri Yönetimi |
| Grubu |  |
|  **Sürecin Özet Tanımı** |
| ERÜ Bilgi İşlem Daire Başkanlığı, web sayfalarının güvenliğini sağlamak için web uygulamaları güvenlik duvarı kullanmaktadır. Akademik personel, idari personel ve öğrenciler bazı durumlarda web sayfalarında yaptıkları işlemler sonucunda engellenebilmektedir. Bu durumlarda blok sayfasıyla karşılaşılmaktadır. Bu sayfada yer alan destek id’sini bilisimdestek@erciyes.edu.tr mail adresine atarak ilgili personelin talebi alması sağlanır. İncelenen talep sonuca ulaştırılır ve yine bilişim destek üzerinden muhataba cevap verilir. |
|  **Süreç Katılımcıları** |
| Süreç Sahibi | Bilgi İşlem Daire Başkanlığı |
| Süreç Sorumluları | Sistem Yöneticileri |
| Paydaşlar | Akademik Personelİdari PersonelÖğrenci |
|  **Süreç Unsurları** |
| Girdiler | Mail Destek ID |
| Kaynaklar | İnsan Kaynağı (Süreç Sorumluları)Web Uygulamaları Güvenlik Duvarı |
| Çıktılar | Mail |
|  **Süreç Faaliyetleri** |
| No | Süreç Faaliyetinin Tanımı | Süreç Katılımcıları |
| F1 | Akademik personel, idari personel ve öğrenci karşılaştıkları engellenme sonucu bilişim destek üzerinden talep oluşturur. | Başvuru Sahibi |
| F2 | Bilişim destek üzerinden gelen talep ilgili personel tarafından incelenir. Uygun görülmesi durumunda engel kaldırılır veya muhatapla iletişime geçilerek gerekli detay bilgi alınır. Güvenlik gerekçesiyle bazı engellenmelerin devam etmesine karar verilebilir. | Sistem Yöneticileri |
| F3 | Bilişim destek üzerinden cevap verilerek talep kapatılır. | Sistem Yöneticileri |
|  **Süreç Kontrol Noktaları** |
| No | Kontrol Noktası | Kontrol Faaliyetinin Tanımı |
| K1 | GirdiF2 | Destek ID ile incelenen engellenmenin kaldırılmasına veya devam etmesine karar verilir.  |
| **İzleme, Ölçme ve Değerlendirme**  |
| Süreç Hedefi | Performans/İzleme Göstergesi | Yönü | Gösterge Birimi | İzleme Periyodu | Raporlama Sorumlusu |
| Talepleri hızlı bir şekilde sonuçlandırmak  | Değerlendirilen talep sayısı ve işlem süresi | **→** | Süre/Sayı | Sürekli | Sistem Sorumlusu |