

T.C.
FIRAT ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
BİLGİ İŞLEM DAİRE BAŞKANLIĞI
KAMU HİZMET STANDARTLARI TABLOSU

	Hizmetin adı	İstenilen Belgeler	Hizmet süresi	
S İ S T E M G R U B U	1	İnternet Hizmeti	Sürekli hizmet	
	2	E-posta servisi hizmeti	Sürekli hizmet	
	3	Webmail Servisi Hizmeti	Sürekli hizmet	
	4	Personel maillerinin açılması hizmeti	CAS Entegrasyonu ile anında	
	5	Birim, bölüm, öğrenci kulüpleri, seminer ve kongreler için mail açma hizmeti	Resmi yazı	1 saat
	6	Öğrenci maillerini toplu açma hizmeti		CAS Entegrasyonu ile anında
	7	E-posta servisi kullanıcı desteği		Değişken
	8	DNS servisi hizmeti		Sürekli hizmet
	9	DNS servisi destek hizmeti	Resmi yazı	15 dakika
	10	Proxy servisi hizmeti		Sürekli hizmet
W E B G R U B U	11	Web Sitesi Tahsisi	Resmi yazı	1 Gün
	12	Üniversitemizin ana sayfasına duyurular, haberler ve etkinliklerin eklenmesi için teknik destek		Sürekli hizmet
	13	Üniversitemizin web ana sayfasının hazırlanması ve güncelleştirilmesi hizmetleri		Sürekli hizmet
	14	Üniversitemiz akademik ve idari bölümlerinin web sayfalarının güncelleştirilmesi için teknik destek		Sürekli hizmet
	15	Üniversitemiz akademik ve idari bölümlerinin web sayfalarının güncelleştirilmesi için eğitim desteği		Sürekli hizmet
	16	Elektronik Dergi hizmeti		Sürekli hizmet
	17	Elektronik Dergi destek ve eğitim hizmeti	Resmi yazı ve Başvuru formu	Değişken
	18	Birim, bölüm, seminer ve kongreler için web sitesi desteği	Resmi yazı	Değişken
D E S T E K	19	Kampüste kullanılan tüm işletim sistemleri (Windows, Linux, Unix) teknik destek hizmeti	Telefon / bireysel	Problemin çözüm süresi kadar
	20	Donanımsal arızaların tespiti, giderilmesi hizmeti	Telefon / bireysel	Problemin çözüm süresi kadar
	21	Anti virüs tarama hizmeti		Sürekli hizmet
	22	Anti virüs tarama kullanıcı desteği hizmeti	Resmi yazı / telefon	Değişken

G R U B U	23	Elektronik Belge Yönetim Sistemi hizmeti		Sürekli hizmet
	24	Elektronik imza temini hizmeti	Resmi yazı ve form	
	25	Elektronik Belge Yönetim Sistemi teknik destek ve eğitim hizmeti	Resmi yazı	Değişken
N E T W O R K	26	Yeni yapılan binaların alt yapı ve bağlantısının kurulması	Resmi yazı	Değişken
	27	Güvenlik politikaları dışında akademik ihtiyaçlardan doğan port istekleri	Resmi yazı	30 dakika
	28	Birimlerden gelen uç istekleri ek uç ve revize işlemleri	Resmi yazı	Değişken
	29	Ağ alanı işlem günlüklerine ilişkin bilgi istekleri	Resmi yazı	Değişken
	30	Ana kampüs ve bağlı diğer kampüslerin ağ problemleri çözüm hizmeti	Telefon / Resmi yazı	Problemin çözüm süresi kadar
	31	Ağ ve sistem güvenliği ile ilgili bilgilendirme eğitimleri	Telefon / bireysel	Eğitim süresi Değişken
	32	Kablosuz Ağ hizmeti		Sürekli hizmet
	33	Kablosuz Ağ servisi Kullanıcı desteği	Telefon / bireysel	Problemin çözüm süresi kadar
G R U B U	34	Eduroam hizmeti		Sürekli hizmet
	35	Yerel alan ağı bağlantısı destek ve işletme hizmeti		Sürekli hizmet
	36	İnternet bağlantısı hizmeti		Sürekli hizmet
	37	Güvenlik Duvarı hizmeti		Sürekli hizmet
	38	Ağ alt yapısı revizesi veya genişlemesi kapsamında cihaz alımı kurulumu ve ayarlanması	Resmi yazı	Değişken
G E N E L	39	Diğer bilişim sorunları için teknik destek hizmeti	Telefon / resmi yazı	Problemin çözüm süresi kadar
	40	Teknik şartname Hazırlama destek hizmeti	Telefon / resmi yazı	Değişken
	41	Üniversitenin ihtiyacı olan yazılımların tespiti, temini, kurulumu, işletilmesi ve kullanıcı eğitimleri	Resmi yazı	Değişken