|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **PAMUKKALE ÜNİVERSİTESİ BİLGİ İŞLEM DAİRE BAŞKANLIĞI HİZMET STANDARTLARI** | | | |
| SIRA NO | HİZMETİN ADI | BAŞVURUDA İSTENEN BELGELER | HİZMETİN TAMAMLANMA SÜRESİ (EN  GEÇ) |
| 1 | Geçiş Sistemlerine ait giriş çıkış işlemlerinin tanımlanması, raporlanması, ve ilgili birimler tarafından gelen taleplerin cevaplandırılması | F1 Bildirim Sistemi üzerinden talep veya resmi yazı | 1 gün |
| 2 | Birim, etkinlik, öğrenci toplulukları için e-posta ya da eposta grubu oluşturulması hizmeti | F1 Bildirim Sistemi üzerinden talep veya resmi yazı | 1 gün |
| 3 | Sistem log taleplerinin karşılanması | Resmi yazı | 1 gün |
| 4 | Bilgi Sistemleri için yetki verme, yetki kaldırma, yetki değişikliği işlemleri | F1 Bildirim Sistemi üzerinden talep veya resmi yazı | 1 gün |
| 5 | Bilişim cihazlarının onarım işlemleri | 1. Arıza Talep Formu 2. BİDB Çağrı Merkezi Bildirimleri | 1 gün |
| 6 | Garantili bilişim cihazlarının onarımı | 1. Arıza Talep Formu 2. BİDB Çağrı Merkezi Bildirimleri | 30 iş günü |
| 7 | Bilişim cihazlarının montaj ve kurulum işlemleri | 1. Arıza Talep Formu 2. BİDB Çağrı Merkezi Bildirimleri 3-Resmi Yazı | 1 gün |
| 8 | Java ve Elektronik İmza desteği | 1. Arıza Talep Formu 2. BİDB Çağrı Merkezi Bildirimleri | 1 saat |
| 9 | Uzaktan erişim ile yazılım ve kullanıcı sorunlarının giderilmesi | 1. Arıza Talep Formu 2. BİDB Çağrı Merkezi Bildirimleri | 1 saat |
| 10 | Sunucu alan kullanım taleplerinin incelenerek karşılanması | Resmi yazı | 1 gün |
| 11 | PDKS Raporlarının üretilmesi ve ilgili birimlere gönderilmesi | Resmi yazı | Tanımlanan zamanlarda otomatik olarak  günlük/ haftalık /aylık e-posta ile gönderilir |
| 12 | Birimlerin ihtiyaçları dahilinde yazılım taleplerinin karşılanması | Resmi yazı ile birlikte Yazılım Proje Talep Formu | Küçük ölçekli projeler: 3 hafta  Orta ölçekli projeler:6 ay  Büyük ölçekli projeler: 9-12 ay |
| 13 | Vekalet değişikliklerinde entegrasyon haricindeki kullanıcı vekaletlerinin verilmesi ve düzenlenmesi | F1 Bildirim Sistemi üzerinden bildirim ile | 4 saat |
| 14 | İşletim sistemi kurulumu | 1. Arıza Talep Formu 2. BİDB Çağrı Merkezi Bildirimleri | 4 saat |
| 15 | Bilgisayarların donanım ve yazılım bakımlarının gerçekleştirilmesi | 1. Arıza Talep Formu 2. BİDB Çağrı Merkezi Bildirimleri | 4 saat |
| 16 | Bilişim cihazlarının (Yazıcı, tarayıcı, projeksiyon) bakım işlemleri | 1. Resmi Yazı 2. F1 Bildirim Takip Sistemi 3. Elektronik Posta | 1-3 gün |
| 17 | Bilgisayar Laboratuvar kurulumu | 1-Resmi Yazı | 1-3 gün |
| 18 | Akıllı Kart, Otomatik Geçiş Sistemi ile ilgili arıza taleplerinin incelenerek giderilmesi | 1. Resmi Yazı 2. F1 Bildirim Takip Sistemi 3. Elektronik Posta | 3 gün |
| 19 | Yerleşke içinde kullanılan bilgi ekranlarının arıza taleplerinin sonuçlandırılması | 1. Resmi Yazı 2. F1 Bildirim Takip Sistemi 3. Elektronik Posta | 1 gün |
| 20 | Akıllı kart yetkilendirme işlemleri | 1. Resmi Yazı 2. F1 Bildirim Takip Sistemi 3. Elektronik Posta | 1 gün |
| 21 | Kablosuz ağ erişiminde kullanıcı sorunlarının giderilmesi | 1. Resmi Yazı 2. F1 Bildirim Takip Sistemi 3. Elektronik Posta 4. BİDB Çağrı Merkezi Bildirimleri | 3 gün |
| 22 | Tüm personel ve öğrencilerin Üniversite Bilgi Sistemi şifre yenileme taleplerinin sonuçlandırılması | 1. BİDB Çağrı Merkezi Bildirimleri 2. Kimlik ve telefon bilgileri doğrulama | 1-2 dk. |
| İlk Müracaat Yeri: Bilgi İşlem Daire Başkanlığı | | İkinci Müracaat Yeri: Genel Sekreterlik | |
| İsim: Doç. Dr. Yusuf ÖZCAN | | İsim: Prof. Dr. Mehmet Ali SARI | |
| Unvan: Daire Başkanı V. | | Unvan : Genel Sekreter Vekili | |
| Adres: Pamukkale Üniversitesi Rektörlüğü Bilgi İşlem Daire Başkanlığı  Kınıklı Yerleşkesi 20020 Pamukkale/ DENİZLİ | | Adres: Pamukkale Üniversitesi Rektörlüğü Genel Sekreterliği Kınıklı Yerleşkesi 20020 Pamukkale/ DENİZLİ | |
| Tel: 258 296 2082 | | Tel: 258 296 2061 | |
| Faks: 258 296 2325 | | Faks: 258 296 2993 | |
| E-Posta: bidb@pau.edu.tr | | E-Posta: gensek@pau.edu.tr | |