

ESKİŞEHİR OSMANGAZİ ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ BİLGİ İŞLEM DAİRESİ BAŞKANLIĞI KAMU HİZMET STANDARTLARI TABLOSU (EK-2)

SIRA NO	HİZMETİN ADI	BAŞVURUDA İSTENEN BELGELER veya İŞLEMLER	HİZMETİN ORTALAMA TAMAMLANMA SÜRESİ
1	E-posta Hesabı Açılması	1- Evrak Kayıt Biriminde verilen dilekçe ile başvuru yapılır. 2- Resmi yazı (ad-soyad,kurum sicil numarası,TC kimlik numarası bilgilerini içermeli.)	1 gün
2	Birimler için E-posta Hesabı Açılması / Birim eposta Yetkilisi Değişiklik İşlemleri.	1- Resmi yazı (eposta yöneticisine ait ad-soyad,kurum sicil numarası,TC kimlik numarası dahili telefon numarası bilgilerini içermeli.)	30 dk.
3	Netyetki Kullanıcı Hesabı Oluşturulması / Kapatılması	1- Resmi yazı (ad-soyad, sicil numarası, TC kimlik numarası bilgilerini içermeli.) 2- destek.ogu.edu.tr adresinden çağrı açılması.	1 gün
4	Misafir Öğretim Üyeleri ve Doktora Öğrencileri için Netyetki Kullanıcı Hesabı Oluşturulması / Kapatılması	1- personel Daire Başkanlığına Resmi yazı (Misafir öğretim üyesinin sicil numarası, Doktora öğrenci ise öğrenci numarası, ad-soyad, TC kimlik numarası eposta bilgilerini içermeli.)	30 dk.
5	Pc Tamirati	1- Teknik Servis Başvuru Formu (Ek1) 2- destek.ogu.edu.tr adresinden çağrı açılması.	1-3 Gün
6	İnternet Bağlantı Kablolama Hizmeti	1- Resmi yazı 2- destek.ogu.edu.tr adresinden çağrı açılması.	1-3 Gün
7	Uygulamalar İçin Kullanıcı Yetkilendirme/Kullanıcı Değişiklik İşlemleri (WIS, İzin Sistemi, rehber, vb.)	1- Resmi yazı (ad-soyad, sicil numarası, kurumsal eposta adresi, dahili telefon numarası bilgilerini içermeli.)	1 Gün
8	Anahtar(switch) Konfigürasyonu	1- Resmi yazı 2- destek.ogu.edu.tr adresinden çağrı açılması.	2 Saat
9	Anahtar(switch) arızalarının giderilmesi	1- destek.ogu.edu.tr adresinden çağrı açılması.	1 saat
10	Sunucu Kurulumu	1- Resmi yazı ile başvuru , sanal sunucu talep formu	1 – 5 Gün
11	Alan Adı Açılması	1- Resmi yazı ile başvuru, web alanı başvuru formu	30 dk.
12	Uzak Erişim Sağlanması	1- Resmi Yazı İle Başvuru, İç ve Dış Kullanıcı Uzaktan Bağlantı Yetkilendirme Formu	30 dk.
13	Uygulama Hazırlama/Yazılım Hizmetleri	Resmi yazı	Programın hazırlanması ile ilgili analiz yapılır. Analiz sonucunda süre belirlenir.
14	Uygulamalarda Değişiklik/Ekleme	1- Resmi yazı 2- destek.ogu.edu.tr adresinden çağrı açılması.	Değişiklik ile ilgili analiz yapılır. Analiz sonucunda süre belirlenir.
15	Firewall Konfigürasyonu	1- Resmi yazı 2- destek.ogu.edu.tr adresinden çağrı açılması.	4 saat
16	ESOGÜ Web sayfası güncelleme	1- Resmi yazı	Talep edilen güncellemenin niteliğine
17	Web İçerik Sistemi(Wis)'nden site açılması	1- Resmi yazı ile başvuru, web alanı başvuru formu	2 saat
18	Bilgisayar ve çevre birimlerinin kurulum, bakım ve onarımı(İşletim sistemi kurulumu,Anti virüs programı kurulumu,yazıcı kurulumu,veri aktarımı,onarım vb.)	1- Resmi yazı ile başvuru 2- Teknik Servis Başvuru Formu (ek1) 3- destek.ogu.edu.tr adresinden çağrı açılması.	1-3 gün
19	Huradaya ayırma işlemleri için Teknik servis personeli talebi	1- Resmi yazı	1-2 hafta
20	İnternet ucu problemleri, İnternet Ucu Aktiflenmesi	1- Resmi yazı 2- destek.ogu.edu.tr adresinden çağrı açılması.	1-3 gün
21	Patch Panel İşlemleri	1- Resmi yazı 2- destek.ogu.edu.tr adresinden çağrı açılması.	1 gün

22	Data Kablosu Hazırlama	1- Resmi yazı 2- destek.ogu.edu.tr adresinden çağrı açılması.	Değişken
23	Kablosuz cihaz keşif/ kurulum işlemleri	1- Resmi yazı 2- destek.ogu.edu.tr adresinden çağrı açılması.	1-2 gün
24	Genel Ağ çizimlerinin yapılandırılması	1- Resmi yazı 2- destek.ogu.edu.tr adresinden çağrı açılması.	3 saat
25	Bilgisayar ve Çevre birimleri satın alınması için Teknik Şartname hazırlanması	1- Resmi yazı 2- destek.ogu.edu.tr adresinden çağrı açılması.	1 gün
26	Sunucu ve yedekleme sistemleri, ağ cihazları vb. için teknik şartname hazırlanması	1- Resmi yazı 2- destek.ogu.edu.tr adresinden çağrı açılması.	3-5 gün
27	IP Sabitlemesi	1- Resmi yazı (IP Formu doldurulması) 2- destek.ogu.edu.tr adresinden çağrı açılması.	30 dk.
28	Kullanıcıların Parolasını unutması veya giriş yapamaması nedeniyle eposta, Netyetki, Teams, vb. Parola Değişikliği	1- destek.ogu.edu.tr adresinden çağrı açılması. 2- Kullanıcı Destek Birimini telefonla arama dahili Telefon: 5247 3-Kullanıcı Destek Birimine şahsen gelerek	10 dk.
29	İz Kayıt Sistemine Entegrasyon çalışmaları talebi	1- Resmi yazı	1-3 gün
30	BİDB tarafından satınalma yapılması talebi (Mal Alımı, yazılım, sarf malzeme)	1- Resmi yazı 2-Resmi yazı ekinde: yapılacak alıma ilişkin Teknik Şartname, imzalı ihtiyaç belgesi, gerekçe raporu	1-2 hafta