

Bilgi ve İletişim Teknolojileri Direktörlüğü'nün Görev, Yetki ve Sorumlulukları

- Üniversite'nin Kurumsal Bilişim Sistemleri'ni yönetmek,
- Üniversite'nin Kurumsal Ağ Altyapısını yönetmek,
- Üniversite'nin Kurumsal E-Posta Altyapısını yönetmek,
- Üniversite'nin Kurumsal Veri Merkezlerini ve Felaket Kurtarma Merkezlerini yönetmek,
- Üniversite'nin Kurumsal ve Kişisel Web Sayfalarının teknik altyapısını yönetmek,
- Üniversite'nin Akademik Bilgi Sistemlerini (ATACS – Atılım Academic System) ve Kurumsal Kaynak Planlama Sistemlerini (ERP – Enterprise Resource Planning) yönetmek,
- Üniversite'nin Veri ve Enformasyon altyapısını (ATIS – Atılım Information System) yönetmek,
- Üniversitenin bilgi güvenliği politikalarını belirlemek, Üst Yönetimin onayına sunmak ve uygulamak; kurumsal bilgi ve verilerin güvenliğini, doğruluğunu, bütünlüğünü ve tutarlılığını ve gizliliğini sağlamak,
- Üniversite'nin Laboratuvarlarının, Yazılım, Donanım ve Ağ Altyapısını yönetmek,
- Üniversite'nin Bilgi & İletişim Teknolojileri Yardım Masası'nı (ICT Help Desk) ve Teknik Destek hizmetlerini yönetmek; öğrencilerden ve idari/akademik personelden oluşan son kullanıcılara yönelik kurumsal teknik destek servisleri sağlamak,
- Üniversitenin diğer kurumlarla (Yüksek Öğretim Kurulu, Öğrenci Seçme ve Yerleştirme Merkezi, Kredi Yurtlar Kurumu, Türkiye İstatistik Kurumu, Emniyet Genel Müdürlüğü, vb.) olan karşılıklı veri alış-verişini koordine etmek,
- Bilgi & İletişim Teknolojileri uygulama ve faaliyetlerinin mevcut yasal düzenlemelere uygunluğunu kontrol etmek ve ilgili yasalar dahilinde yürütülmesini sağlamak,
- Atılım Üniversitesi'nin kurumsal vizyonu, hedefleri ve stratejileri ile bilgi & iletişim teknolojileri faaliyetleri arasında tam uyum olmasını sağlamak amacıyla yönetim (governance) faaliyetlerini yürütmek,
- Dış kaynak sağlanarak yürütülen ile bilgi & iletişim teknolojileri faaliyetlerinde, ilgili alt-yüklenici/iş ortağı firmaları denetlemek; işlerin verimli, uyumlu ve iyi ilişkiler içinde yürütülmesini sağlamak,
- Gelişen teknolojiyi takip ederek Üniversite'nin kullanımına sunmak.

Birimin Organları

- 1) **Direktör**
- 2) **İdari Asistan**
- 3) **Yazılım Geliştirme Müdürü**
- 4) **Sistem Yönetimi Müdürü**
- 5) **Ağ Yönetimi ve Bilgi Güvenliği Müdürü**
- 6) **Teknik Destek Müdürü**
- 7) **Yazılım Geliştirme Uzmanı / Uzman Yardımcısı**
- 8) **Web Arayüz ve Grafik Tasarım Uzmanı / Uzman Yardımcısı**
- 9) **Sistem Yönetimi Uzmanı / Uzman Yardımcısı**
- 10) **Ağ Yönetimi Uzmanı / Uzman Yardımcısı**
- 11) **Bilgi Güvenliği Uzmanı / Uzman Yardımcısı**
- 12) **Teknik Destek Uzmanı / Uzman Yardımcısı**

Direktör

Alanı ile ilgili teknik eğitime ve profesyonel tecrübeye sahip olan Direktör birimin en üst amiridir.

Birimde görevli bulunan Müdürler ve İdari Asistan Direktöre bağlı olarak, Uzman ve Uzman Yardımcısı olarak görev yapan personel ise ilgili Müdürlere bağlı olarak çalışırlar.

Direktör'ün Görev, Yetki ve Sorumlulukları

- Atılım Üniversitesi'nin kurumsal Bilgi & İletişim Teknolojileri faaliyetlerinin planlanması, tasarlanması, devreye alınması/yerine getirilmesi, yürütülmesi, kullanıcı desteğinin sağlanması ve iyileştirilip geliştirilmesinden sorumlu olmak.
- Bu sorumluluklarını yerine getirmek üzere, Bilgi & İletişim Teknolojileri alanındaki insan kaynakları, teknolojik altyapı, iş süreçleri, karar süreçleri ve bütçe yönetimi konusunda yetkili olmak.
- Üniversite üst yönetimi tarafından verilen görevleri yerine getirmek.
- Yönetim Kurulları ile Senato kararlarını uygulamak.
- Üniversite'nin Bilişim servislerinin, Donanım, Yazılım, Kurumsal Ağ, E-Posta, ERP (Kurumsal Kaynak Planlama) altyapılarının, Kurumsal Veri Merkezi'nin, Felaket Kurtarma Merkezleri'nin, Akademik Bilgi Sistemi'nin, Veri ve Enformasyon altyapısının teknik yönetiminden sorumlu olmak.
- Son Kullanıcılara yönelik kurumsal teknik destek servislerinin verilmesi ve performans ölçümlerinin yapılarak mükemmelleştirilmesinden sorumlu olmak.
- Kurumsal veri ve enformasyonun her zaman ulaşılabilir, doğru, güncel, güvenilir, bütün ve yetkilendirilmiş olarak muhafaza edilmesi için gereken önlemlerin alınmasından, Bilgi Güvenliği Sistemlerinin kurulumu ve yönetilmesinden; Kuruma ait Bilgi Güvenliği Politikalarının tanımlanarak Üst Yönetimin onayına sunulmasından, Bilgi Güvenliği denetim (assessment) çalışmalarının yerine getirilmesi sorumlu olmak.

- Üniversitenin ihtiyacı olan yazılımların analiz çalışmalarını yapmak, yazılım/uygulama ihtiyaçlarını belirleyerek, kurum-içi yazılım/uygulama geliştirme, veya ticari (off-the-shelf) yazılım tedariki seçeneklerini üst yönetimin onayına sunmak.
- Proje Yönetimi çalışmalarını yerine getirmek, proje yönetim metodolojilerini uygulamak. Projelendirilen çalışmalar için proje değerlendirme, bütçeleme, kaynak belirleme çalışmalarını yaparak üst yönetimin onayına sunmak.
- Mevcut ve gelecekteki ihtiyaçların sürekli olarak analiz edilerek kapasite planlarının yapılmasından; altyapı genişleme ve ölçeklendirme çalışmalarının yürütülmesinden; gerektiğinde ters-mühendislik (re-engineering) çalışmalarının başlatılması ve yürütülmesinden, teknolojik altyapı yatırım ihtiyaçları konusunda fayda/maliyet analizlerinin üst yönetim onayına sunulmasından sorumlu olmak.
- Teknoloji trendlerini ve gelişimini takip ederek, Atılım Üniversitesi'nin değişen global teknolojiden maksimum şekilde yararlanması için kurum içi liderlik rolünü yerine getirmek.
- Birimin insan kaynaklarını planlamak, kurumun ihtiyaçlarını karşılamak üzere, uygun Bilgi & İletişim Teknolojileri organizasyonunu kurmak ve idame ettirmek/iyileştirmek. Yeni personelin işe alımı gerekirse gerekli mülakat çalışmalarını gerçekleştirmek; işten ayrılma için önerileri üst yönetime aktarmak. Çalışanların görev tanımlarını yapmak ve kişilerin görev tanımlarına uygun olarak çalışmasını sağlamak. Çalışanların işlerini uyumlu ve koordinasyon içinde götürmesi için liderlik etmek, eğitim ihtiyaçlarını belirlemek, iç ve dış kaynaklarla gelişimlerini sağlamak. Çalışanların güçlü yönlerini ve geliştirilmesi gereken yönlerini düzenli aralıklarla değerlendirmek, gereken tedbirleri almak ve alınmasında Üst Yönetime öneriler getirmek. Birim içinde çalışanlar arasında takım ruhunu sağlayarak çalışan verimini artırmak.
- Birimin yıllık operasyonel/yatırım bütçesini oluşturmak, takip etmek ve harcamaların bütçeye uygunluğunu kontrol etmek. Birim bünyesinde gerçekleştirilen, ve dış kaynak kullanımı, yatırım, proje geliştirme çalışmaları gibi finansal konuları içeren süreçlerde, maliyet/getiri analizlerini yaparak en verimli opsiyonları içeren teklifleri üst yönetime sunmak. Atılım Üniversitesi ile üçüncü parti kurumlar arasındaki Bilgi & İletişim Teknolojileri kontrat ve sözleşmelerini takip/kontrol etmek. Bilgi & İletişim Teknolojileri süreçlerini, politikalarını, standartlarını ve prosedürlerini tanımlamak ve üst yönetimin onayına sunmak.
- Atılım Üniversitesi'nin kurumsal vizyonu ve hedefleri ile Bilgi & İletişim Teknolojileri Direktörlüğü'nün hedefleri arasında tam uyum olmasını sağlamak; Bilgi & İletişim Teknolojileri ürün, servis, proje ve operasyonel faaliyetlerinin kurum stratejileri ve hedefleri ile tam uyum içinde olmasını sağlamak. Bilgi & İletişim Teknolojileri Müdürlüğü'nün diğer birimlerle koordinasyonunu ve uyum içinde çalışmasını sağlamak. Bu amaçla ICT governance (yönetişim) faaliyetlerini yerine getirmek.
- Müdürlerin ve doğrudan doğruya kendisine rapor veren personelin dönemsel performans hedeflerini belirlemek ve dönem sonunda performans değerlendirme çalışmalarını yerine getirmek.
- Kurum içinde ve dışında Bilgi & İletişim Teknolojileri Direktörlüğü'nü temsil etmek.

İdari Asistan

Alanı ile ilgili eğitim ve tecrübeye sahip olan İdari Asistan, birim çalışanlarına idari destek sağlamakla görevlidir. Direktör'e bağlı olarak çalışır.

İdari Asistan'ın Görev, Yetki ve Sorumlulukları

Bilgi & İletişim Teknolojileri İdari Asistanı'nın sorumlulukları aşağıdaki gibidir;

- Atılım Üniversitesi Bilgi & İletişim Teknolojileri Direktörlüğü'nün ofis koordinasyonu ve yönetim desteği çalışmalarını yerine getirmek,

Bu sorumluluklarını yerine getirmek üzere, Bilgi & İletişim Teknolojileri Yönetim süreçleri, prosedürleri ve politikaları çerçevesinde yetkilidir.

Bilgi & İletişim Teknolojileri İdari Asistanı'nın, görev tanımlarında yer alan görev ve sorumlulukları çerçevesindeki yetki ve inisiyatiflerini kullanması ve üstlerinin sürekli denetimine ihtiyaç duymaksızın görevlerini yerine getirmesi beklenir. Bunun yanında, görev ve sorumluluklarına, iç ve dış müşterilerine ve takım arkadaşlarına karşı olumlu, uyumlu ve iyi örnek oluşturacak tutum içinde olması da beklenir.

Bilgi & İletişim Teknolojileri İdari Asistanı'nın görev ve sorumlulukları aşağıdaki gibi tanımlanmıştır:

- Bilgi & iletişim teknolojileri direktörlüğü 'nün ofis koordinasyonu ve yönetim desteği faaliyetlerinin yerine getirilmesi
 - Diğer idari Birimler, Akademik Birimler, öğrenciler ve kurum dışı kaynaklardan gelen e-mail, telefon, web formları/uygulamaları veya yüz yüze konuşma yoluyla gelen başvuruların ve randevu isteklerinin kayıt altına alınması, ilgili Bilgi İşlem uzmanlarına yönlendirilmesi ve koordinasyonu. Bilgi & İletişim Teknolojileri Direktörlüğü 'ne yapılan başvurularda ilk temas noktası rolünün yerine getirilmesi.
 - Giden resmi yazıların hazırlanması ve gönderilmesi, gelen ve giden resmi yazıların dosyalanıp, arşivlenmesi, takip edilmesi.
 - Toplantıların organize edilmesi, katılımcıların ve toplantı takviminin belirlenmesi, duyurulması, takip edilmesi.
 - Toplantılara katılarak toplantı tutanaklarının hazırlanması, katılımcılara dağıtılması. Toplantılar sırasında alınan kararların kayıt altına alınması.
 - Kurum içindeki gizlilik değeri taşıyan bilginin korunması ve bilginin yetki seviyesine göre erişiminin sağlanması için gerekli idari tedbirlerin alınması.
 - Bilgi & İletişim Teknolojileri Direktörlüğü Personeli içindeki operasyonel iletişimin ve koordinasyonun sağlanması, takım çalışması için gerekli idari desteğin yerine getirilmesi.
 - Fotokopi, fax, tarama, arşivleme, Elektronik Belge Yönetim Sistemi, vb. evrak çalışmalarının yerine getirilmesi.
 - Ofis ve kırtasiye sarf malzemelerinin takip ve tedarik edilmesi.
 - Periyodik, veya tek seferlik raporların hazırlanması veya hazırlanmasına destek olunması.
 - Bilgi & İletişim Teknolojileri Direktörlüğü personelinin, görevlendirme, eğitim, seyahat, masraf raporları, vb. idari konularının organize edilmesi, idari destek sağlanması.
 - Üniversite dışından gelen randevu taleplerinin koordinasyonu, üçüncü parti firmalarla Bilgi & İletişim Teknolojileri Direktörlüğü arasındaki iletişimin yönetilmesi.
- Proje Yöneticileri, Yazılım Uzmanları, Grafik Tasarımcılar, Sistem Yöneticileri, Ağ Yöneticileri ve Teknik Destek Uzmanları gibi diğer rollerle işbirliği içinde Ofis Yönetimi ve Yönetim Desteği faaliyetlerinin yerine getirilmesi.
- Tüm Akademik ve İdari Birimler'in sekreteriyalarıyla Bilgi & İletişim Teknolojileri Direktörlüğü arasındaki idari koordinasyonun ve iletişimin sağlanması/idame ettirilmesi.
- Yöneticilerinin, alanı ile ilgili görevlendirdiği diğer iş ve projelerde ilgili çalışmaların yerine getirilmesi.

Yazılım Geliştirme Müdürü

Alanı ile ilgili belli bir birikime ve hizmet süresine sahip kişiler arasından görevlendirilen idari personeldir. Yazılım Geliştirme Müdürü, Direktörlüğün ikinci dereceden, Müdürlüğün ise birinci dereceden amiridir. Direktör'e karşı sorumlu olup Direktörün verdiği görevler ile iş tanımında yazılı bulunan görevleri yerine getirir.

Yazılım Geliştirme Müdürü'nün Görev, Yetki ve Sorumlulukları

Bilgi & İletişim Teknolojileri Yazılım Geliştirme Müdürü'nün sorumlulukları aşağıdaki gibidir;

- Atılım Üniversitesi'nin ihtiyaç duyduğu, web-tabanlı veya client/server-tabanlı (masa üstü), in-house yazılım uygulamalarını geliştirmek, test etmek, devreye almak, entegre etmek, işletimini sağlamak, kalite yönetimini sağlamak, dokümanite etmek ve kullanıcı eğitimlerini vermek,
- Atılım Üniversitesi tarafından dış kaynak kullanılarak üçüncü parti kurumlara yaptırılan yazılım projeleri için alt-yüklenici firmalarla birlikte çalışmak, bu üçüncü parti firmaların Atılım Üniversitesi tarafındaki iletişim noktası olmak, dışarıda geliştirilen yazılım modüllerinin kaynak kodlarının Atılım Üniversitesi bünyesinde yönetimini ve dokümantasyonunu gerçekleştirmek,
- Müdürlüğünün yıllık bütçe taslağını hazırlamak ve Direktör onayına sunmak,
- Yazılım Uzmanları ve Web Arayüz Tasarım Uzmanlarından oluşan ekibin operasyonel yönetimini sağlamak.

Bu sorumluluklarını yerine getirmek üzere, Bilgi & İletişim Teknolojileri Yazılım Geliştirme süreçleri, prosedürleri ve politikaları çerçevesinde yetkilidir.

Bilgi & İletişim Teknolojileri Yazılım Geliştirme Müdürü, kendisinin ve yönetiminde bulunan Yazılım Ekibi'nin, görev tanımlarında yer alan görev ve sorumlulukları çerçevesindeki yetki ve inisiyatiflerini kullanması ve üstlerinin sürekli denetimine ihtiyaç duymaksızın görevlerini yerine getirmesi beklenir. Bunun yanında, görev ve sorumluluklarına, iç ve dış müşterilerine ve takım arkadaşlarına karşı olumlu, uyumlu ve iyi örnek oluşturacak tutum içinde olması da beklenir.

- Kurumun kendi kaynakları ile (in-house) yazılım geliştirme faaliyetlerinin yönetimi,
 - Yazılım geliştirme projelerine dair, iş analizi, son kullanıcı ihtiyaçlarını tanımlama, hedef spesifikasyonlarını belirleme, gap-analizi, vb. ön-proje çalışmalarının yerine getirilmesi.
 - Yazılım modüllerinin mimarisinin tasarımı, kodlama ve geliştirme çalışmalarının yerine getirilmesi.
 - Geliştirilen yazılım modüllerinin akış-diyagramı, veri ER-diyagramı, pseudo-code, yazılım kodu, vb. tüm dokümantasyon çalışmalarının yerine getirilmesi.
 - Geliştirilen yazılım modüllerinin test, hata ayıklama, de-bugging, kalite standardı ölçümleri ve devreye alma çalışmalarının yerine getirilmesi.
 - Geliştirilen yazılım modüllerinin, diğer yazılım uygulamaları ve işletim sistemleri, donanım platformlarıyla entegrasyonunun sağlanması.
 - Geliştirilen yazılım modüllerine dair veri yönetimi çalışmalarının yerine getirilmesi.
 - Proje Yöneticileri, Sistem Yöneticileri, Veritabanı Yöneticileri, Ağ Yöneticileri, Bilgi Güvenliği Uzmanları, Teknik Destek uzmanları gibi diğer rollerle işbirliği içinde yazılım geliştirme faaliyetlerinin yerine getirilmesi.
 - Geliştirilen yazılım modülleriyle ilgili, temel seviyedeki son kullanıcı kullanım kılavuzlarının hazırlanması ve güncellenmesi, son kullanıcı eğitimlerinin verilmesi.

- Geliştirilen ve devreye alınan yazılım modüllerinin sağlıklı olarak hizmet verdiğinin sürekli kontrol edilmesi, düzeltme/geliştirme/iyileştirme/verimlilik artırma gibi bakım ve işletim faaliyetlerinin yerine getirilmesi.
- Geliştirilen ve devreye alınan yazılım modülleri için son-kullanıcı rolünün yerine getirilmesi, yazılımın tüm fonksiyonlarının son-kullanıcı seviyesinde kullanımı; kullanım sırasında ortaya çıkan hataların ve iyileştirme ihtiyaçlarının tespiti, raporlanması; kullanıcı hatalarının ortaya çıkması durumunda son-kullanıcılara danışmanlık ve ek eğitim servislerinin yerine getirilmesi.
- Dış kaynak Kullanılarak Geliştirilen Yazılım Uygulamalarının Yönetim ve Denetim Faaliyetlerinin Yerine getirilmesi
 - Dış kaynak olarak yazılım geliştirme hizmeti veren üçüncü parti kurumun denetlenmesi, kontrolü; Atılım Üniversitesi ile ilgili firma arasındaki iletişimin ve koordinasyonun sağlanması.
 - Gerekğinde, alt-yüklenici firma tarafından yazılımla ilgili olarak verilen eğitimlere katılım sağlanması; geçici olarak alt-yüklenici firmanın ofisinde mesai yapılması
 - Alt-yüklenici firma tarafından Atılım Üniversitesi'ne teslim edilen tüm kaynak kod, dokümantasyon, hesap, şifre, donanım, vb.'nin ilgili sözleşmeler çerçevesinde kullanıma sunulması, yönetilmesi.
 - Alt-yüklenici tarafından geliştirilen ve devreye alınan yazılım modüllerinin sağlıklı olarak hizmet verdiğinin sürekli kontrol edilmesi; düzeltme/geliştirme/iyileştirme/verimlilik artırma gibi bakım ve işletim faaliyetlerinin alt-yüklenici firma ile birlikte yerine getirilmesi.
 - Alt-yüklenici tarafından geliştirilen ve devreye alınan yazılım modüllerinin, projenin tamamlanmasının ardından Atılım Üniversitesi tarafından tamamen devralınmasının sağlanması; kaynak kodlar, dokümantasyon, işletim/iyileştirme sorumluluklarının Atılım Üniversitesi'nin kendi personeli tarafından sahiplenilmesi için gerekli çalışmaların yerine getirilmesi.
- Bilgi & İletişim Teknolojileri Yazılım Uzmanlarının Personel Yönetiminin Yerine Getirilmesi
- Müdürlük personeline, işlerin uyumlu, huzurlu ve koordinasyon içinde götürülmesi konusunda liderlik edilmesi, takım ruhunun sağlanması; ekip üyelerinin güçlü yönlerinin ve geliştirmesi gereken yönlerinin düzenli aralıklarla değerlendirilmesi, iç ve dış kaynaklarla gelişimlerinin sağlanması, gereken tedbirlerin alınmasında bir üst yönetime öneriler sunulması
- Müdürlük personeline ile birlikte dönemsel performans hedeflerinin belirlenmesi ve dönem sonunda performans değerlendirme çalışmalarının yerine getirilmesi
- Müdürlük personelinin görevlerini, Bilgi & İletişim Teknolojileri Direktörlüğü süreçleri, politikaları, standartları ve prosedürleri ile uyum içinde yerine getirmelerinin sağlanması
- Müdürlük personelinin ihtiyaç duyduğu teknik eğitimlerin belirlenmesi ve eğitim önerilerinin bir üst yönetime sunulması
- Bilgi & İletişim Teknolojileri Yardım Masası tarafından eskale edilen operasyonel vakalara müdahale için Müdürlük personeli tarafından İkinci Seviye Teknik Destek rolünün yerine getirilmesinin sağlanması.
- Yöneticilerinin, alanı ile ilgili görevlendirdiği diğer iş ve projelerde ilgili çalışmaların yerine getirilmesi.

Sistem Yönetimi Müdürü

Alanı ile ilgili belli bir birikime ve hizmet süresine sahip kişiler arasından görevlendirilen idari personeldir. Sistem Yönetimi Müdürü, Direktörlüğün ikinci dereceden, Müdürlüğün ise birinci dereceden amiridir. Direktöre karşı sorumlu olup Direktörün verdiği görevler ile iş tanımında yazılı bulunan görevleri yerine getirir.

Sistem Yönetimi Müdürü'nün Görev, Yetki ve Sorumlulukları

Bilgi & İletişim Teknolojileri Sistem Yönetimi Müdürü'nün sorumlulukları aşağıdaki gibidir;

- Atılım Üniversitesi'nin Bilgi & İletişim Teknolojileri altyapısında kullandığı sunucu bilgisayar ve veri depolama sistemlerinin (işletim sistemi, sanallaştırma sistemi, uygulama yazılımı ve donanım olarak), ihtiyaç belirleme, tedarik, kurulum, konfigürasyon, kapasite planlama, performans ayarlamaları, operasyon, yedekleme, yedeklerden geri dönme, vb. gibi teknik yönetim ve dokümantasyon fonksiyonlarını yerine getirmek,
- Atılım Üniversitesi'nin Bilgi & İletişim Teknolojileri altyapısında kullandığı, e-mail sistemleri, SMTP, POP, IMAP, LDAP, FTP, SNMP, DNS, web sunucuları, vb. gibi temel uygulama ve protokollerin teknik yönetim ve dokümantasyon fonksiyonlarını yerine getirmek,
- Veri yedekleme, yedeklerden geri dönüş ve felaket kurtarma faaliyetlerini yerine getirmek,
- Kullanıcı kimlik doğrulama (user authentication) işlemlerini yönetmek, bu amaçla kullanılan LDAP, Active Directory gibi protokol ve araçları yönetmek,
- Atılım Üniversitesi'nin Bilgi & İletişim Teknolojileri altyapısında kullandığı, Oracle, MS-SQL, MYSQL, vb. gibi veri yönetimi ve veritabanı sistemlerinin teknik yönetim ve dokümantasyon fonksiyonlarını yerine getirmek,
- Yazılım Uzmanları tarafından geliştirilen kodları, testler tamamlandıktan sonra canlı sistemlere deploy etmek ve hizmete açmak,
- Müdürlüğünün yıllık bütçe taslağını hazırlamak ve Direktör onayına sunmak,
- Atılım Üniversitesi tarafından dış kaynak kullanılarak üçüncü parti kurumlara yaptırılan altyapı-sistem projeleri için alt-yüklenici firmalarla birlikte çalışmak, bu üçüncü parti firmaların Atılım Üniversitesi tarafındaki iletişim noktası olmak, dış kaynak kullanılarak tedarik edilen servislerin Atılım Üniversitesi bünyesinde yönetimini ve dokümantasyonunu gerçekleştirmek,
- Sistem Yönetim Uzman'larından oluşan personelin operasyonel yönetimini sağlamak.

Bu sorumluluklarını yerine getirmek üzere, Bilgi & İletişim Teknolojileri Sistem Yönetimi süreçleri, prosedürleri ve politikaları çerçevesinde yetkilidir.

Bilgi & İletişim Teknolojileri Sistem Yönetimi Müdürü'nün, kendisinin ve yönetiminde bulunan Sistem Yönetimi Müdürlüğü personelinin görev tanımlarında yer alan görev ve sorumlulukları çerçevesindeki yetki ve inisiyatiflerini kullanması ve üstlerinin sürekli denetimine ihtiyaç duymaksızın görevlerini yerine getirmesi beklenir. Bunun yanında, görev ve sorumluluklarına, iç ve dış müşterilerine ve takım arkadaşlarına karşı olumlu, uyumlu ve iyi örnek oluşturacak tutum içinde olması da beklenir.

Sistem Yönetimi Müdürü'nün, görevleri aşağıdaki gibidir;

- Sunucu Bilgisayar, Sanallaştırma ve Veri Depolama Sistemleri ile Yedekleme Uygulama Yazılımı, vb. gibi uygulamaların teknik yönetim faaliyetlerinin yerine getirilmesi;
 - Atılım Üniversitesi'nin teknik altyapısı dahilinde kullanılan sunucu sistem donanımlarının ve bunların üstünde servis veren Linux (veya Unix)/MS Windows işletim sistemlerinin, kullanıcı ihtiyaçlarını belirleme, tedarik, kurulum, konfigürasyon, patching, kapasite planlama, performans ayarlamaları, operasyon, yedekleme, yedeklerden geri dönme, vb. gibi teknik yönetim ve dokümantasyon fonksiyonlarının yerine getirilmesi.
 - Sunucu kullanıcı aktivasyon/de-aktivasyon, konfigürasyon ve yetkilendirme çalışmalarının yerine getirilmesi.
 - Linux (veya Unix), shell programlama (korn shell, bourne shell) ve scripting çalışmalarının yerine getirilmesi.

- Sunucular üstünde sanallaştırma ve sanallaştırma performans optimizasyonu çalışmalarının yerine getirilmesi.
- Sunuculara entegre olarak çalışan veya SAN/NAS yapısında olan depolama sistemlerinin günlük monitor edilme işlemlerinin yerine getirilmesi, doluluk/kapasite planlarının yapılması, yedekleme/yedekten geri dönme işlemlerinin yerine getirilmesi.
- Sunucu ve depolama sistemlerinin yazılım ve donanımlarının sistem entegrasyonu, test, kalite kontrolü çalışmalarının yerine getirilmesi. Devreye alınan donanım, işletim sistemi veya uygulama modüllerinin sağlıklı olarak hizmet verdiğinin sürekli kontrol edilmesi, düzeltme/geliştirme/iyileştirme/verimlilik artırma gibi bakım ve işletim faaliyetlerinin yerine getirilmesi.
- Sunucu sistemlerinin ve bu sistemler üzerinde çalışan tüm servislerin günlük monitor edilme işlemlerinin yerine getirilmesi, tüm sunucu donanım ve servislerinin çalışır durumda olduğunun kontrolü, normal-dışı kapanan sunucu veya servisler için koruyucu ve düzeltici önlemlerin alınması. Sistem log'larının konfigürasyon ve kontrol çalışmalarının yerine getirilmesi.
- Sunucu donanımları, işletim sistemleri, depolama sistemleri ve uygulama yazılımlarıyla ilgili, temel seviyedeki son kullanıcı kullanım kılavuzlarının hazırlanması ve güncellenmesi, son kullanıcı eğitimlerinin verilmesi.
- Sunucu sistemlerinin en yetkili erişim şifrelerinin yönetilmesi ve güvenliğinin sağlanması.
- Sunucu donanımları ve işletim sistemleri alanındaki yeni teknolojilerin takip edilmesi ve kurumun altyapısına uyarlanması.
- E-mail sistemleri, Web Sunucuları, SMTP, POP, IMAP, LDAP, FTP, SNMP, DNS, Gibi Temel Uygulama ve Protokollerin Teknik Yönetim Faaliyetlerinin Yerine Getirilmesi
 - Atılım Üniversitesi'nin teknik altyapısı dahilinde kullanılan e-mail sunucu sisteminin kullanıcı aktivasyon/de-aktivasyon/yönlendirme, konfigürasyon, sunucu kota yönetimi, patching, kapasite planlama, performans ayarlamaları, yedekleme, yedeklerden geri dönme, vb. gibi teknik yönetim, operasyon ve dokümantasyon fonksiyonlarının yerine getirilmesi.
 - E-mail gateway sunucusunun RBL (Remote Black List), grey-list, anti-virus, anti-spam, günlük kota yönetimi, vb. işlemlerinin yerine getirilmesi.
 - E-mail sistemlerinin altyapısında hizmet veren SMTP, POP, IMAP protokollerinin yönetim/konfigürasyon ve dokümantasyon fonksiyonlarının yerine getirilmesi.
 - Sistem kullanıcılarının yönetimi ve LDAP protokolünün konfigürasyonu/yönetimi/yedeklenmesi/yetkilendirilmesi çalışmalarının yerine getirilmesi.
 - LDAP yapısının tüm uygulama ve servislerle entegrasyonu, test, kalite kontrolü çalışmalarının yerine getirilmesi. LDAP yapısının sağlıklı olarak hizmet verdiğinin sürekli kontrol edilmesi, düzeltme/geliştirme/iyileştirme/verimlilik artırma gibi bakım ve işletim faaliyetlerinin yerine getirilmesi.
 - Java Tomcat, PHP Apache ve MS IIS vb. gibi web sunucu servislerinin yönetimi çalışmalarının yerine getirilmesi. FTP alanı açma, DNS domain/sub-domain tanımlama, vb. gibi operasyonel çalışmaların yerine getirilmesi.
 - E-mail, LDAP, FTP, DNS, vb. tanımlaması gerektiren son-kullanıcı taleplerinin, Atılım Üniversitesi'nin ilgili prosedür/politika ve standartlara uygun olarak yerine getirilmesinin sağlanması; standart dışı, LDAP, E-mail, sub-domain tanımlamalarının ve veri kirliliğinin önüne geçilmesi için gerekli tedbirlerin alınması ve uygulanması.
 - Uygulama sistemlerinin en yetkili erişim şifrelerinin yönetilmesi ve güvenliğinin sağlanması.

- E-mail sunucuları ve uygulamaları alanındaki yeni teknolojilerin takip edilmesi ve kurumun altyapısına uyarlanması.
- Yedekleme ve log yönetimi faaliyetlerinin yerine getirilmesi
 - Yedekleme politikalarının belirlenmesi. Her servis için yedekleme sıklığı ve saklama sürelerinin belirlenerek, uygulanması.
 - Yedeklerin hangi ortamlarda saklanacağına (disk veya tape üniteleri) belirlenmesi.
 - Hangi yedeklerin yerel olarak, hangilerinin ise Felaket Kurtarma Merkezlerinde saklanacağına dair politikaların belirlenmesi ve bu politikaların yürütülmesi.
 - Yedeklerden geri dönüş testlerine dair politikaların belirlenmesi ve geri dönüş testlerinin yönetilmesi.
 - Log yönetimi ve zaman damgası işlemlerinin yerine getirilmesi.
- Veritabanı Yönetim Sistemlerinin Teknik Yönetim Faaliyetlerinin Yerine Getirilmesi
 - Atılım Üniversitesi'nin teknik altyapısı dahilinde kullanılan Oracle/MS-SQL/MYSQL, vb. tüm veritabanı yönetim sistemlerinin kullanıcı ihtiyaçlarını belirleme, tedarik, kurulum, konfigürasyon, patching, kapasite planlama, performans ayarlamaları, operasyon, yedekleme, yedeklerden geri dönme, vb. gibi teknik yönetim ve dokümantasyon fonksiyonlarının yerine getirilmesi.
 - Veritabanı SQL scripting çalışmalarının yerine getirilmesi.
 - Veritabanı kullanıcı aktivasyon/de-aktivasyon, konfigürasyon ve yetkilendirme çalışmalarının yerine getirilmesi.
 - Yazılım Geliştirme Uzmanları ile işbirliği içinde, development ortamları ile production ortamları arasındaki veri senkronizasyonunun sağlanması.
 - Atılım Üniversitesi dahilindeki tüm sistemlerin veri yapılarının birbirleriyle entegrasyonu, test, kalite kontrolü çalışmalarının yerine getirilmesi. Veri bütünlüğünün sağlanması. Veri duplikasyonunun önüne geçecek önlemlerin alınması. Veri altyapısının sağlıklı olarak hizmet verdiğinin sürekli kontrol edilmesi, düzeltme/geliştirme/iyileştirme/verimlilik artırma gibi bakım ve işletim faaliyetlerinin yerine getirilmesi.
 - Veritabanı yönetim sistemlerinin en yetkili erişim şifrelerinin yönetilmesi ve güvenliğinin sağlanması.
 - Veritabanı yönetim sistemleri alanındaki yeni teknolojilerin takip edilmesi ve kurumun altyapısına uyarlanması.
- Dış-kaynak kullanılarak yerine getirilen sistem yönetimi hizmetlerinin yönetim ve denetim faaliyetlerinin yerine getirilmesi;
 - Dış kaynak olarak sistem yönetimi hizmeti veren üçüncü parti kurumların denetlenmesi, kontrolü; Atılım Üniversitesi ile ilgili firma arasındaki iletişimin ve koordinasyonun sağlanması.
 - Gerekliğinde, alt-yüklenici firma tarafından verilen eğitimlere katılım sağlanması; geçici olarak alt-yüklenici firmanın ofisinde mesai yapılması.
 - Alt-yüklenici firma tarafından Atılım Üniversitesi'ne teslim edilen tüm donanım, yazılım, uygulama, dokümantasyon, hesap, şifre, vb.'nin ilgili sözleşmeler çerçevesinde kullanıma sunulması, yönetilmesi.
 - Alt-yüklenici tarafından devreye alınan donanım, sunucu ve uygulama modüllerinin sağlıklı olarak hizmet verdiğinin sürekli kontrol edilmesi; düzeltme/geliştirme/iyileştirme/verimlilik artırma gibi bakım ve işletim faaliyetlerinin alt-yüklenici firma ile birlikte yerine getirilmesi.
 - Alt-yüklenici tarafından geliştirilen ve devreye alınan donanım, sunucu ve uygulama modüllerinin, projenin tamamlanmasının ardından Atılım Üniversitesi tarafından tamamen devralınmasının

sağlanması; uygulamalar, dokümantasyon, işletim/iyileştirme sorumluluklarının Atılım Üniversitesi'nin kendi personeli tarafından sahiplenilmesi için gerekli çalışmaların yerine getirilmesi.

- Bilgi & iletişim teknolojileri sistem yönetim uzmanlarının personel yönetiminin yerine getirilmesi
 - Sistem Yönetimi Müdürlüğü personeline, işlerin uyumlu, huzurlu ve koordinasyon içinde götürülmesi konusunda liderlik edilmesi, takım ruhunun sağlanması; ekip üyelerinin güçlü yönlerinin ve geliştirmesi gereken yönlerinin düzenli aralıklarla değerlendirilmesi, iç ve dış kaynaklarla gelişmelerinin sağlanması, gereken tedbirlerin alınmasında bir üst yönetime öneriler sunulması
 - Ekip üyeleri ile birlikte dönemsel performans hedeflerinin belirlenmesi ve dönem sonunda performans değerlendirme çalışmalarının yerine getirilmesi
 - Ekip üyelerinin görevlerini, Bilgi & İletişim Teknolojileri Direktörlüğü süreçleri, politikaları, standartları ve prosedürleri ile uyum içinde yerine getirmelerinin sağlanması
 - Ekip üyelerinin ihtiyaç duyduğu teknik eğitimlerin belirlenmesi ve eğitim önerilerinin bir üst yönetime sunulması
- Atılım Üniversitesi Veri Merkezlerinin, iklimlendirme, UPS, enerji, vb. altyapı sistemlerinin yönetilmesi. Bu çalışmaları yerine getiren üçüncü parti firmaların yönetilmesi.
- Bilgi & İletişim Teknolojileri Yardım Masası tarafından eskale edilen operasyonel vakalara müdahale için İkinci Seviye Teknik Destek rolünün yerine getirilmesi.
- Proje Yöneticileri, Yazılım Uzmanları, Veritabanı Yöneticileri, Ağ Yöneticileri, Bilgi Güvenliği Uzmanları, Teknik Destek uzmanları gibi diğer rollerle işbirliği içinde sistem yönetimi faaliyetlerinin yerine getirilmesi.
- Yöneticilerinin, alanı ile ilgili görevlendirdiği diğer iş ve projelerde ilgili çalışmaların yerine getirilmesi

Ağ Yönetimi ve Bilgi Güvenliği Müdürü

Alanı ile ilgili belli bir birikime ve hizmet süresine sahip kişiler arasından görevlendirilen idari personeldir. Ağ Yönetimi ve Bilgi Güvenliği Müdürü, Direktörlüğün ikinci dereceden, Müdürlüğün ise birinci dereceden amiridir. Direktöre karşı sorumlu olup Direktörün verdiği görevler ile iş tanımında yazılı bulunan görevleri yerine getirir.

Ağ Yönetimi ve Bilgi Güvenliği Müdürü'nün Görev, Yetki ve Sorumlulukları

Bilgi & İletişim Teknolojileri Ağ Yönetimi ve Bilgi Güvenliği Müdürü'nün sorumlulukları aşağıdaki gibidir;

- Atılım Üniversitesi'nin yerel (LAN) ve geniş (WAN) ağ yapılarının topolojilerini tasarlamak; kablolu ve kablosuz ağ altyapısının son kullanıcılar tarafından en üst seviyede servise hazır olmasını ve erişilebilirliğini sağlamak,
- Atılım Üniversitesi'nin Bilgi & İletişim Teknolojileri altyapısında kullandığı aktif ve pasif ağ cihazlarına, ağ sunucu sistemlerine ve fiber/bakır/kablosuz, veri kablolama/sinyal altyapısına dair son-kullanıcı ihtiyaçlarını belirlemek; tedarik, kurulum, konfigürasyon, devreye alma, kapasite planlama, operasyon, vb. gibi teknik yönetim ve dokümantasyon fonksiyonlarını yerine getirmek,
- Atılım Üniversitesi'nin Bilgi Güvenliği denetleme ve yönetim fonksiyonlarını yerine getirmek. V-LAN, Firewall, IDS/IPS (Intrusion Detection System/ Intrusion Prevention System), Anti-Virus, SSL (Secure Socket Layer), vb. yapılarının teknik yönetimini sağlamak. Bilgi Güvenliği politikalarının belirlenmesinde rol almak. Periyodik Bilgi Güvenliği denetim ve sızma testi çalışmalarını yerine getirmek,
- Yazılım Uzmanları tarafından geliştirilen kodları, testler tamamlandıktan sonra canlı sistemlere deploy etmek ve hizmete açmak,

- Kullanıcı kimlik doğrulama (user authentication) işlemlerini yönetmek, bu amaçla kullanılan LDAP, Active Directory gibi protokol ve araçları yönetmek; security token, vb. gibi güvenlik araçlarını yönetmek,
- Log yönetimi faaliyetleri yönetmek; adli kurumlar veya iç kullanıcılardan yapılan log taleplerine cevap vermek,
- Müdürlüğünün yıllık bütçe taslağını hazırlamak ve Direktör onayına sunmak,
- Atılım Üniversitesi tarafından dış-kaynak kullanılarak üçüncü parti kurumlara yaptırılan ağ/erişim/kablolu projeleri için alt-yüklenici firmalarla birlikte çalışmak, bu üçüncü parti firmaların Atılım Üniversitesi tarafındaki iletişim noktası olmak, dış kaynak kullanılarak tedarik edilen ağ servislerinin Atılım Üniversitesi bünyesinde yönetimini ve dokümantasyonunu gerçekleştirmek,
- Ağ Yönetimi ve Bilgi Güvenliği Uzman'larından oluşan ekibin operasyonel yönetimini sağlamak.

Bu sorumluluklarını yerine getirmek üzere, Bilgi & İletişim Teknolojileri Ağ Yönetimi ve Bilgi Güvenliği süreçleri, prosedürleri ve politikaları çerçevesinde yetkilidir.

Bilgi & İletişim Teknolojileri Ağ Yönetimi ve Bilgi Güvenliği Müdürü'nün, kendisinin ve yönetiminde bulunan Ağ Yönetimi ve Bilgi Güvenliği Yönetimi Ekibi'nin görev tanımlarında yer alan görev ve sorumlulukları çerçevesindeki yetki ve inisiyatiflerini kullanması ve üstlerinin sürekli denetimine ihtiyaç duymaksızın görevlerini yerine getirmesi beklenir. Bunun yanında, görev ve sorumluluklarına, iç ve dış müşterilerine ve takım arkadaşlarına karşı olumlu, uyumlu ve iyi örnek oluşturacak tutum içinde olması da beklenir.

Bilgi & İletişim Teknolojileri Ağ Yönetimi ve Bilgi Güvenliği Müdürü'nün görevleri aşağıdaki gibidir;

- LAN/WAN Ağ Yapılarının Tasarlanması ve Teknik Yönetimi Faaliyetlerinin Yerine Getirilmesi,
 - Kablolu ve kablosuz ağ topolojisi tasarımı, spesifikasyonlarının, güvenlik ihtiyaçlarının belirlenmesi çalışmalarının yerine getirilmesi.
 - Ağ altyapısı için kullanılacak olan ekipman/kablolu/donanım ve bunların üstünde servis veren ağ uygulamalarının, kullanıcı ihtiyaçlarını belirleme, tedarik, kurulum, konfigürasyon, test, erişim, kullanım, performans ayarlamaları, kapasite planlama, vb. gibi teknik yönetim ve dokümantasyon fonksiyonlarının yerine getirilmesi.
 - Ağ altyapısını sürekli monitor etme, ağ trafiğini analiz etme ve ağ trafiği performans yönetimi çalışmalarının yerine getirilmesi. Ağ erişim kesintileri için koruyucu ve düzeltici önlemlerin alınması. Sistem log'larının konfigürasyon ve kontrol çalışmalarının yerine getirilmesi.
 - Ağ kullanıcılarının aktivasyon/de-aktivasyon, konfigürasyon ve yetkilendirme çalışmalarının yerine getirilmesi.
 - Atılım Üniversitesi ile ULAKBİM (Ulusal Akademik Ağ ve Bilgi Merkezi) arasındaki koordinasyonun sağlanması; Atılım Üniversitesi'nin Ulusal Akademik Ağ altyapısı (ULAKNET)'ten en etkin biçimde faydalanabilmesi için gerekli tedbirlerin alınması.
 - Atılım Üniversitesi'nin teknik altyapısı dahilinde kullanılan e-mail sunucu ve gateway sistemlerinin işletilmesinde, ağ altyapısı ve erişim ile ilgili konularda Sistem Yönetim Uzmanları ile birlikte ortak çalışmaların yürütülmesi; DNS yönetimi, domain/sub-domain tanımlama, LDAP hesabı yönetme, vb. gibi operasyonel çalışmaların yerine getirilmesi.
 - Ağ altyapısı ve uygulamalarıyla ilgili, temel seviyedeki son kullanıcı kullanım kılavuzlarının hazırlanması ve güncellenmesi, son kullanıcı eğitimlerinin verilmesi.
 - Ağ sistemlerinin en yetkili erişim şifrelerinin yönetilmesi ve güvenliğinin sağlanması.
 - Ağ yönetimi alanındaki yeni teknolojilerin takip edilmesi ve kurumun altyapısına uyarlanması.
- Bilgi Güvenliği Denetimi & Yönetimi Faaliyetlerinin Yerine Getirilmesi

- ISO 27001, BS7799, vb. gibi global Bilgi Güvenliği standartları doğrultusunda, Atılım Üniversitesi'nin Bilgi Güvenliği denetleme ve yönetim fonksiyonlarının yerine getirilmesi. Kurumsal ağ altyapısına içeriden ve dışarıdan yapılan tüm erişimlerin, v-LAN, firewall ve kullanıcı şifreleri aracılığıyla denetim altına alınması. Kullanıcıların ağ erişimlerinin yetki seviyelerine göre sınıflandırılması. IDS/IPS, Antivirus ve SSL gibi bilgi güvenliği uygulamaları aracılığıyla bilgi güvenliği ihlalleri ve yetkisiz erişim teşebbüslerinin önüne geçmek üzere gereken tedbirlerin alınması.
- Kurum içindeki son kullanıcıların ağ/sunucu/uygulama/otomasyon/veri erişim yetki seviyelerinin belirlenmesi; kullanıcı hesabı ve şifre politikalarının, kurumun Bilgi Güvenliği politikalarının belirlenmesi ve dokümanite edilmesi; Bilgi Güvenliği ihlallerinin önüne geçmek için gerekli önleyici ve düzeltici tedbirlerin alınması. Periyodik olarak, Bilgi Güvenliği Değerlendirme (assessment) çalışmalarının yerine getirilmesi.
- Atılım Üniversitesi'nin Bilgi Güvenliği politikaları ve uygulamaları hakkında son kullanıcı eğitimlerinin verilmesi. Son kullanıcılarda Bilgi Güvenliği farkındalığının oluşturulması için gereken çalışmaların yapılması.
- Kurumsal verinin gizliliğinin, doğruluğunun ve tutarlılığının korunabilmesi için, tüm kurumsal veritabanları ve elektronik dosya/doküman altyapısına son kullanıcılar tarafından erişimin yetkilendirilmesi ve denetlenmesi. Log mekanizmaları aracılığıyla ağ içindeki erişimin tarihçesinin kaydedilmesi. Gerekliğinde, Savcılık ve Emniyet Müdürlüğü yetkilileri tarafından talep edilmesi durumunda ilgili log raporlarının hazırlanması.
- Kurumsal ağ ve sunucu altyapısına, dışarıdan yapılan e-mail phishing, SPAM, trojan/virus gönderme, web servislerine yetkisiz erişim teşebbüsü, DoS saldırıları, vb. gibi ihlallerle mücadele etmek üzere gerekli önleyici ve düzeltici tedbirlerin alınması.
- Bilgi Güvenliği alanındaki yeni teknolojilerin takip edilmesi ve kurumun altyapısına uyarlanması.
- Dış-kaynak kullanılarak yerine getirilen ağ yönetimi ve bilgi güvenliği hizmetlerinin yönetim ve denetim faaliyetlerinin yerine getirilmesi
 - Dış kaynak olarak ağ altyapısı ve bilgi güvenliği konularında hizmet veren üçüncü parti kurumların denetlenmesi, kontrolü; Atılım Üniversitesi ile ilgili firma arasındaki iletişimin ve koordinasyonun sağlanması.
 - Gerekliğinde, alt-yüklenici firma tarafından verilen eğitimlere katılım sağlanması.
 - Alt-yüklenici firma tarafından Atılım Üniversitesi'ne teslim edilen tüm donanım, yazılım, uygulama, dokümantasyon, hesap, şifre, vb.'nin ilgili sözleşmeler çerçevesinde kullanıma sunulması, yönetilmesi.
 - Alt-yüklenici tarafından devreye alınan ağ modüllerinin sağlıklı olarak hizmet verdiğinin sürekli kontrol edilmesi; düzeltme/geliştirme/iyileştirme/verimlilik artırma gibi bakım ve işletim faaliyetlerinin alt-yüklenici firma ile birlikte yerine getirilmesi.
 - Alt-yüklenici tarafından devreye alınan ağ modüllerinin, projenin tamamlanmasının ardından Atılım Üniversitesi tarafından tamamen devralınmasının sağlanması; uygulamalar, dokümantasyon, işletim/iyileştirme sorumluluklarının Atılım Üniversitesi'nin kendi personeli tarafından sahiplenilmesi için gerekli çalışmaların yerine getirilmesi.
 - Alt-yüklenici tarafından yerine getirilen zaafiyet ve sızma testi sonuç raporlarında bildirilen güvenlik açıklarının kapatılması konusunda gerekli çalışmaların yerine getirilmesi.
- Ağ Yönetimi ve Bilgi Güvenliği Uzmanlarının Personel Yönetiminin Yerine Getirilmesi
 - Ekip üyelerine, işlerin uyumlu, huzurlu ve koordinasyon içinde götürülmesi konusunda liderlik edilmesi, takım ruhunun sağlanması; ekip üyelerinin güçlü yönlerinin ve geliştirmesi gereken

yönlerinin düzenli aralıklarla değerlendirilmesi, iç ve dış kaynaklarla gelişmelerinin sağlanması, gereken tedbirlerin alınmasında bir üst yönetime öneriler sunulması

- Ekip üyeleri ile birlikte dönemsel performans hedeflerinin belirlenmesi ve dönem sonunda performans değerlendirme çalışmalarının yerine getirilmesi
- Ekip üyelerinin görevlerini, Bilgi İşlem Departmanı süreçleri, politikaları, standartları ve prosedürleri ile uyum içinde yerine getirmelerinin sağlanması
- Ekip üyelerinin ihtiyaç duyduğu teknik eğitimlerin belirlenmesi ve eğitim önerilerinin bir üst yönetime sunulması
- Atılım Üniversitesi Veri Merkezlerinin, iklimlendirme, UPS, enerji, vb. altyapı sistemlerinin yönetilmesi. Bu çalışmaları yerine getiren üçüncü parti firmaların yönetilmesi.
- Bilgi & İletişim Teknolojileri Yardım Masası tarafından eskale edilen operasyonel vakalara müdahale için İkinci Seviye Teknik Destek rolünün yerine getirilmesi.
- Proje Yöneticileri, Sistem Yöneticileri, Veritabanı Yöneticileri, Yazılım Uzmanları, Teknik Destek uzmanları gibi diğer rollerle işbirliği içinde ağ yönetimi ve bilgi güvenliği faaliyetlerinin yerine getirilmesi.
- Yöneticilerinin, alanı ile ilgili görevlendirdiği diğer iş ve projelerde ilgili çalışmaların yerine getirilmesi.

Teknik Destek Müdürü

Alanı ile ilgili belli bir birikime ve hizmet süresine sahip kişiler arasından görevlendirilen idari personeldir. Müdür, Direktörlüğün ikinci dereceden, Müdürlüğün ise birinci dereceden amiridir. Direktöre karşı sorumlu olup Direktörün verdiği görevler ile iş tanımında yazılı bulunan görevleri yerine getirir.

Teknik Destek Müdürü'nün Görev, Yetki ve Sorumlulukları

Bilgi & İletişim Teknolojileri Teknik Destek Müdürü'nün sorumlulukları aşağıdaki gibidir;

- Atılım Üniversitesi'nin Bilgi & İletişim Teknolojileri son kullanıcılarına (öğrenciler, akademik/idari personel ve misafirler) Bilgi & İletişim Teknolojileri Müdürlüğü Departmanı'nın görev ve sorumluluk alanı içinde bulunan konularda teknik destek servisleri sağlamak,
- Laboratuvarların yazılım ve donanım altyapılar için teknik destek sağlamak,
- Müdürlüğünün yıllık bütçe taslağını hazırlamak ve Direktör onayına sunmak,
- Teknik Destek Uzman'larından oluşan ekibin operasyonel yönetimini sağlamak

Bu sorumluluklarını yerine getirmek üzere, Bilgi & İletişim Teknolojileri Teknik Destek ve Yardım Masası süreçleri, prosedürleri ve politikaları ile Teknik Destek Ekibi'nin personel yönetimi çerçevesinde yetkilidir.

Bilgi & İletişim Teknolojileri Teknik Destek Müdürü'nün, kendisinin ve yönetiminde bulunan Teknik Destek Ekibi'nin, görev tanımlarında yer alan görev ve sorumlulukları çerçevesindeki yetki ve inisiyatiflerini kullanması ve üstlerinin sürekli denetimine ihtiyaç duymaksızın görevlerini yerine getirmesi beklenir. Bunun yanında, görev ve sorumluluklarına, iç ve dış müşterilerine, takım arkadaşlarına ve yönetimi altında bulunan Teknik Destek Ekibi üyelerine karşı olumlu, uyumlu ve iyi örnek oluşturacak tutum içinde olması da beklenir.

Bilgi & İletişim Teknolojileri Teknik Destek Müdürü'nün görevleri aşağıdaki gibidir;

- Bilgi & İletişim Teknolojileri Yardım Masası (ICT Help Desk) Faaliyetlerinin Operasyonel Yönetiminin Yerine Getirilmesi

- Haftalık veya aylık BT Yardım Masası vardiya çizelgelerinin hazırlanması, ilgili kişilere duyurulması, vardiyaların ilgili personel tarafından yerine getirildiğinin kontrolü, acil durumlarda vardiyaların boş kalmaması için geçici personel atamalarının yapılması; vardiyaları gerçekleştiren Teknik Destek Uzmanları'nın koordinasyonu.
- Son kullanıcılardan e-mail, telefon, web formları veya yüz yüze konuşma yoluyla gelen vaka (hata bildirim/talep) bildirimlerinin kayıt altına alındığının kontrolü.
- Vakaların ilgili politikalar ve kriterlere göre önceliklendirildiğinin kontrolü.
- Birinci Seviye Teknik Destek görevlerinin Teknik Destek Ekibi üyeleri tarafından yerine getirildiğinin kontrolü.
- Birinci Seviye Teknik Destek vasıtasıyla çözilemeyen hata / yerine getirilemeyen taleplerin en kısa surede İkinci Seviye Teknik Destek için eskale edildiğinin kontrolü; Birinci ve İkinci Seviye Teknik Destek arasındaki iletişim ve koordinasyonun sağlanması; açık kalan vakaların takibi.
- Teknik Destek Uzmanları ile son kullanıcılar ile arasındaki iletişimin sağlanması, son kullanıcılara verilen servis kalitesinin kontrolü.
- Yönetim eskalasyonunun başlatıldığı durumlarda, eskalasyonun ilgili tüm kişilere ulaşmış olmasının takibi.
- Kapanan vakalarla ilgili olarak bildirim yapan son kullanıcıların haberdar edildiğinin kontrolü.
- Problem Veritabanı'nın güncellendiğinin kontrolü.
- Periyodik Yardım Masası raporlarının hazırlanması, raporlardan elde edilen sonuçlara göre ilgili düzeltici/iyileştirici faaliyetlerin uygulanmasının kontrolü.
- Saha Teknisyenliği (Field Engineering) Teknik Destek Faaliyetlerinin Operasyonel Yönetiminin Yerine Getirilmesi
 - Saha Teknisyenlerinin vakalara atanması/görevlendirilmesi, koordinasyonu, çalışmalarının takibi.
 - Saha Teknisyenleri ile son kullanıcılar ile arasındaki iletişimin sağlanması, son kullanıcılara verilen servis kalitesinin kontrolü.
 - Son Kullanıcılara yönelik uzaktan bağlantı yoluyla veya yerinde kurumsal teknik destek servislerinin kontrolü.
 - Kullanıcıların eğitimlerinin düzenlenmesi ve verilmesi.
 - Kurumun ağ altyapısına yönelik uzaktan bağlantı yoluyla veya yerinde kurumsal teknik destek servislerinin kontrolü.
 - Kurumsal Kişisel bilgisayar donanımlarının ve işletim sistemlerinin / kurumsal uygulama yazılımlarının kurulumu ve yönetilmesinin kontrolü.
 - Laboratuvar sistemlerine, Sunucu Sistemlerine, Veritabanı Sistemlerine yönelik uzaktan bağlantı yoluyla veya yerinde verilen kurumsal teknik destek servislerinin kontrolü.
 - Kurumun Bilgi Güvenliği Politikaları ve Prosedürleri doğrultusunda son kullanıcıların Bilgi & İletişim Teknolojileri faaliyetlerinin denetlenmesi/yönlendirilmesi.
 - Öğrenci İşleri Bilgi Sistemi gibi kurumsal bilişim sistemlerine verilen teknik desteğin kontrolü.
- Bilgi & İletişim Teknolojileri teknik destek uzmanlarının personel yönetiminin yerine getirilmesi
 - Ekip üyelerine, işlerin uyumlu, huzurlu ve koordinasyon içinde götürülmesi konusunda liderlik edilmesi, takım ruhunun sağlanması; ekip üyelerinin güçlü yönlerinin ve geliştirmesi gereken yönlerinin düzenli aralıklarla değerlendirilmesi, iç ve dış kaynaklarla gelişmelerinin sağlanması, gereken tedbirlerin alınmasında bir üst yönetime öneriler sunulması.

- Ekip üyeleri ile birlikte dönemsel performans hedeflerinin belirlenmesi ve dönem sonunda performans değerlendirme çalışmalarının yerine getirilmesi.
- Ekip üyelerinin görevlerini, Bilgi İşlem Departmanı süreçleri, politikaları, standartları ve prosedürleri ile uyum içinde yerine getirmelerinin sağlanması.
- Ekip üyelerinin ihtiyaç duyduğu teknik eğitimlerin belirlenmesi ve eğitim önerilerinin bir üst yönetime sunulması.
- Akademik ve idari birimlerin günlük operasyonel çalışmalarında, süreç iyileştirme çalışmalarında veya projelerinde ihtiyaç duydukları Bilgi & İletişim Teknolojileri desteğinin sağlanması.
- Proje Yöneticileri, Sistem Yöneticileri, Veritabanı Yöneticileri, Ağ Yöneticileri, Bilgi Güvenliği Uzmanları, Yazılım Uzmanları gibi diğer rollerle işbirliği içinde teknik destek faaliyetlerinin yerine getirilmesi.
- Dış kaynak sağlanarak yürütülen Bilgi & İletişim Teknolojileri, ilgili alt-yüklenici/iş ortağı firmalarla işlerin yüksek performans, uyum ve iyi ilişkiler içinde yürütülmesi, alt-yüklenici firma çalışmalarının denetlenmesi.
- Yöneticilerinin, alanı ile ilgili görevlendirdiği diğer iş ve projelerde ilgili çalışmaların yerine getirilmesi.

Yazılım Geliştirme Uzmanı / Uzman Yardımcısı

Teknik eğitim görmüş ve Yazılım Geliştirme alanında uzmanlık kazanmış çalışanlardır. Yazılım Geliştirme Müdürü'ne bağlı olarak görev yaparlar.

Bilgi & İletişim Teknolojileri Yazılım Uzmanı'nın sorumlulukları aşağıdaki gibidir;

- Atılım Üniversitesi'nin ihtiyaç duyduğu, web-tabanlı veya client/server (desktop) tabanlı, in-house yazılım uygulamalarını geliştirmek, sistem analizi ve modelleme çalışmalarını yerine getirmek, veri yapısı ve yazılım algoritmalarını tasarlamak, kodlama çalışmalarını gerçekleştirmek, test etmek, devreye almak, entegre etmek, işletimini sağlamak, operasyonel teknik destek sağlamak, hata ayıklama ve düzeltme çalışmalarını yerine getirmek, dokümanları hazırlamak ve kullanıcı eğitimlerini vermek,
- Atılım Üniversitesi tarafından dış-kaynak kullanılarak üçüncü parti kurumlara yaptırılan yazılım projeleri için alt-yüklenici firmalarla birlikte çalışmak, bu üçüncü parti firmaların Atılım Üniversitesi tarafındaki iletişim noktası olmak, dışarıda geliştirilen yazılım modüllerinin kaynak kodlarının Atılım Üniversitesi bünyesinde yönetimini ve dokümantasyonunu gerçekleştirmek.

Bu sorumluluklarını yerine getirmek üzere, Bilgi & İletişim Teknolojileri Yazılım Geliştirme süreçleri, prosedürleri ve politikaları çerçevesinde yetkilidir ve Yazılım Geliştirme Müdürü'ne karşı sorumludur.

Bilgi & İletişim Teknolojileri Yazılım Uzmanı'nın, görev tanımlarında yer alan görev ve sorumlulukları çerçevesindeki yetki ve inisiyatiflerini kullanması ve üstlerinin sürekli denetimine ihtiyaç duymaksızın görevlerini yerine getirmesi beklenir. Bunun yanında, görev ve sorumluluklarına, iç ve dış müşterilerine ve takım arkadaşlarına karşı olumlu, uyumlu ve iyi örnek oluşturacak tutum içinde olması da beklenir.

Bilgi & İletişim Teknolojileri Yazılım Uzmanı'nın görev ve sorumlulukları aşağıdaki gibi tanımlanmıştır:

- In-House Yazılım Geliştirme Faaliyetlerinin Yerine Getirilmesi
 - Yazılım geliştirme projelerine dair, iş analizi, son kullanıcı ihtiyaçlarını tanımlama, hedef spesifikasyonlarını belirleme, iş süreçlerini modelleme, akış diyagramları ve varlık-ilişki diyagramları gibi modelleme dokümanlarını hazırlama, as-is analizi, gap-analizi, vb. gibi ön-proje çalışmalarının yerine getirilmesi.
 - Yazılım modüllerinin veri yapılarının ve yazılım algoritmalarının mimarisinin tasarımı, kodlama ve geliştirme çalışmalarının yerine getirilmesi.

- Geliştirilen yazılım modüllerinin akış-diyagramı, veri ER-diyagramı, pseudo-code, yazılım kodu, kullanıcı kılavuzu, vb. gibi tüm dokümantasyon çalışmalarının yerine getirilmesi.
- Geliştirilen yazılım modüllerinin test, hata ayıklama, de-bugging, kalite standardı ölçümleri ve devreye alma çalışmalarının yerine getirilmesi.
- Geliştirilen yazılım modüllerinin, diğer yazılım uygulamaları ve işletim sistemleri, donanım platformlarıyla entegrasyonunun sağlanması.
- Geliştirilen yazılım modüllerine dair veri yönetimi çalışmalarının yerine getirilmesi.
- Proje Yöneticileri, Sistem Yöneticileri, Veritabanı Yöneticileri, Grafik Tasarımcılar ve Sistem Analistleri gibi diğer rollerle işbirliği içinde yazılım geliştirme faaliyetlerinin yerine getirilmesi.
- Geliştirilen yazılım modüllerinin son kullanıcı kullanım kılavuzlarının hazırlanması ve güncellenmesi, son kullanıcı eğitimlerinin verilmesi.
- Geliştirilen ve devreye alınan yazılım modüllerinin sağlıklı olarak hizmet verdiğinin sürekli kontrol edilmesi, düzeltme/geliştirme/iyileştirme/verimlilik artırma gibi bakım ve işletim faaliyetlerinin yerine getirilmesi.
- Geliştirilen ve devreye alınan yazılım modülleri için son-kullanıcı test rolünün yerine getirilmesi, yazılımın tüm fonksiyonlarının son-kullanıcı seviyesinde kullanımı; kullanım sırasında ortaya çıkan hataların ve iyileştirme ihtiyaçlarının tespiti, raporlanması; kullanıcı hatalarının ortaya çıkması durumunda son-kullanıcılara danışmanlık ve ek eğitim servislerinin yerine getirilmesi.
- Yazılım geliştirme metodolojileri, framework'leri ve yazılım dilleri alanlarında yeni teknolojilerin takip edilmesi ve kurumun altyapısına uyarlanması.
- Dış-kaynak Kullanılarak Geliştirilen Yazılım Uygulamalarının Yönetim ve Denetim Faaliyetlerinin Yerine getirilmesi
 - Dış kaynak olarak yazılım geliştirme hizmeti veren üçüncü parti kurumların denetlenmesi, kontrolü; Atılım Üniversitesi ile ilgili firma arasındaki iletişimin ve koordinasyonun sağlanması.
 - Gerekteğinde, alt-yüklenici firma tarafından yazılımla ilgili olarak verilen eğitimlere katılım sağlanması; geçici olarak alt-yüklenici firmanın ofisinde mesai yapılması
 - Alt-yüklenici firma tarafından Atılım Üniversitesi'ne teslim edilen tüm kaynak kod, dokümantasyon, hesap, şifre, donanım, vb.'nin ilgili sözleşmeler çerçevesinde kullanıma sunulması, yönetilmesi.
 - Alt-yüklenici tarafından geliştirilen ve devreye alınan yazılım modüllerinin sağlıklı olarak hizmet verdiğinin sürekli kontrol edilmesi; düzeltme/geliştirme/iyileştirme/verimlilik artırma gibi bakım ve işletim faaliyetlerinin alt-yüklenici firma ile birlikte yerine getirilmesi.
 - Alt-yüklenici tarafından geliştirilen ve devreye alınan yazılım modüllerinin, projenin tamamlanmasının ardından Atılım Üniversitesi tarafından tamamen devralınmasının sağlanması; kaynak kodlar, dokümantasyon, işletim/iyileştirme sorumluluklarının Atılım Üniversitesi'nin kendi personeli tarafından sahiplenilmesi için gerekli çalışmaların yerine getirilmesi.
- Bilgi & İletişim Teknolojileri Yardım Masası tarafından eskale edilen operasyonel vakalara müdahale için İkinci Seviye Teknik Destek rolünün yerine getirilmesi.
- Yazılım Geliştirme Müdürü'nün koordinasyonu altında, Proje Yöneticileri, Sistem Yöneticileri, Veritabanı Yöneticileri, Ağ Yöneticileri, Bilgi Güvenliği Uzmanları, Teknik Destek uzmanları gibi diğer rollerle işbirliği içinde yazılım geliştirme faaliyetlerinin yerine getirilmesi.
- Yöneticilerinin, alanı ile ilgili görevlendirdiği diğer iş ve projelerde ilgili çalışmaların yerine getirilmesi.

Uzman yardımcıları, uzmanlık kazanmakta olan çalışanlardır. Yetki ve sorumlulukları, ilgili alandaki uzmanlara göre daha düşüktür.

Web Arayüz ve Grafik Tasarım Uzmanı / Uzman Yardımcısı

Alanlarında eğitim görmüş ve grafik, web arayüz tasarımı alanında uzmanlık kazanmış çalışanlardır. Yazılım Geliştirme Müdürü'ne bağlı olarak görev yaparlar.

Bilgi & İletişim Teknolojileri Web Arayüz & Grafik Tasarım Uzmanı'nın sorumlulukları aşağıdaki gibidir;

- Atılım Üniversitesi'nin ihtiyaç duyduğu, Akademik Bölüm, İdari Birim, Araştırma ve Uygulama Merkez & Ofisleri için yürütülen web-tabanlı projelere ve operasyonel çalışmalara dair desktop / mobil web sayfası kullanıcı arayüzlerini geliştirmek, bu arayüzlerin HTML ve CSS formatlarındaki kodlarını hazırlamak, yazılım modülleri veya diğer desktop / mobil web sayfaları ile entegrasyonunu sağlamak; grafik tasarımlarını hazırlamak, genel kullanıma uygun desktop / mobil web arayüz template'lerini hazırlamak; kullanıcı arayüzleri ve diğer görsel malzemelerde bulunan yazılı ifadelerin Türkçe dilinin imla kurallarına uygunluğunu kontrol etmek, gerekli düzeltmeleri yapmak; web sayfalarını entegre etmek; dokümanete etmek ve kullanıcı eğitimlerini vermek.
- Atılım Üniversitesi'nin ihtiyaç duyduğu, dijital ortamda hazırlanan banner, logo, icon, resim, video, vb. görsel tasarım ürünlerini hazırlamak.
- Atılım Üniversitesi tarafından dış-kaynak kullanılarak üçüncü parti kurumlara yaptırılan web arayüzü ve grafik tasarımı çalışmaları için alt-yüklenici firmalarla birlikte çalışmak, dışarıda tasarımı yapılan çalışmaların Atılım Üniversitesi bünyesindeki yönetimini, denetimini, gerekiyorsa düzeltme çalışmalarını, entegrasyonunu ve dokümantasyonunu gerçekleştirmek.

Bu sorumluluklarını yerine getirmek üzere, Bilgi & İletişim Teknolojileri web tasarım süreçleri, prosedürleri ve politikaları çerçevesinde yetkilidir.

Bilgi & İletişim Teknolojileri Web Arayüz & Grafik Tasarım Uzmanı'nın, görev tanımlarında yer alan görev ve sorumlulukları çerçevesindeki yetki ve inisiyatiflerini kullanması ve üstlerinin sürekli denetimine ihtiyaç duymaksızın görevlerini yerine getirmesi beklenir. Bunun yanında, görev ve sorumluluklarına, iç ve dış müşterilerine ve takım arkadaşlarına karşı olumlu, uyumlu ve iyi örnek oluşturacak tutum içinde olması da beklenir.

Bilgi & İletişim Teknolojileri Web Arayüz & Grafik Tasarım Uzmanı'nın görev ve sorumlulukları aşağıdaki gibi tanımlanmıştır:

- Web-tabanlı olarak geliştirilen yazılım modüllerinin veya web sayfalarının arayüz geliştirme & grafik tasarım faaliyetlerinin yerine getirilmesi
 - Atılım Üniversitesi'nin www.atilim.edu.tr Web Ana Sayfası'nın, Tüm Akademik / İdari Birimler ile Merkez Ve Ofislerine ait web sayfalarının ve web-tabanlı projelerin desktop / mobil web arayüzlerinin tasarım, geliştirme, HTML ve CSS formatlarındaki kodlara çevrilme, grafik tasarımı, test, entegrasyon, dokümantasyon ve yönetim çalışmalarının yapılması.
 - Yukarıdaki maddede sözü edilen desktop / mobil web-tabanlı uygulamaların raporlama için gereken istatistik verilerinin oluşturulması çalışmalarının yerine getirilmesi.
 - Web sayfalarına ve web tabanlı yazılımların kullanıcı arayüzlerine dair, son kullanıcı ihtiyaçlarını tanımlama, uygulamanın hedef spesifikasyonlarını / grafik tasarımı beklentilerini belirleme / iş analizi, vb. ön-proje çalışmalarının yerine getirilmesi.

- Desktop / mobil web sayfalarının kullanıcı arayüz / grafik / sanatsal tasarımı, sayfa düzeni, kullanıcı menüleri vb. tasarım çalışmalarının, kurumsal renkler, logo'lar, proporsiyonlar, vb. dikkate alınarak, gerekiyorsa Bootstrap, vb. gibi framework araçları kullanılarak yerine getirilmesi.
- Yukarıdaki maddede sözü edilen tasarım çalışmalarının, HTML, CSS, vb. gibi web geliştirme dilleri kullanılarak yazılıma entegre edilmeye hazır web uygulamalarına dönüştürülmesi.
- Yürütülen projelerin veya operasyonel çalışmaların gerektirdiği banner, logo, icon, resim, video, vb. görsel ve tasarım ürünlerinin hazırlanması.
- Desktop/mobil web sayfalarının, web-tabanlı uygulamaların kullanıcı arayüzlerinin ve diğer tüm dijital görsel malzemelerde bulunan yazılı ifadelerin Türkçe dilinin imla kurallarına uygunluğunun kontrol edilmesi, gerekli düzeltmelerin yapılması.
- Tasarımı ve kodlaması yapılan web sayfalarının test, hata ayıklama, kalite standardı ölçümleri ve devreye çalışmalarının yerine getirilmesi.
- Tasarımı ve kodlaması yapılan web sayfalarının, ilgili yazılım modülleri, diğer web sayfaları, web uygulamaları ve internet platformlarıyla entegrasyonunun sağlanması.
- Tasarımı, kodlaması ve entegrasyonu yapılan web sayfalarının tüm dokümantasyon çalışmalarının yerine getirilmesi.
- Bilgi & İletişim Teknolojileri Müdürlüğü içinde yapılan bütün diğer çalışmalarla ilgili, son kullanıcı kullanım kılavuzlarının görsel tasarım ve düzenleme faaliyetlerinin yerine getirilmesi.
- Tasarımı, kodlaması, entegrasyonu ve dokümantasyonu yapılan web sayfalarının sağlıklı olarak hizmet verdiğinin sürekli olarak kontrol edilmesi, düzeltme / geliştirme / iyileştirme / verimlilik artırma gibi bakım ve işletim faaliyetlerinin yerine getirilmesi.
- Web sayfası/grafik arayüzü tasarlama, yöntemleri ve HTML, CSS, vb. gibi web geliştirme yazılım dilleri alanlarında yeni teknolojilerin takip edilmesi ve kurumun altyapısına uyulanması.
- Dış-kaynak kullanılarak geliştirilen web arayüz ve grafik tasarım ürünlerinin yönetim ve denetim faaliyetlerinin yerine getirilmesi
 - Dış kaynak olarak web sayfası / grafik tasarım hizmeti veren üçüncü parti firmaların denetlenmesi, kontrolü; Atılım Üniversitesi ile ilgili firma arasındaki iletişimin ve koordinasyonun sağlanması.
 - Gerekliğinde, alt-yüklenici firma tarafından tasarım, arayüz kodlama,vb. çalışmalarla ilgili olarak verilen eğitimlere katılım sağlanması; geçici olarak alt-yüklenici firmanın ofisinde mesai yapılması
 - Alt-yüklenici firma tarafından Atılım Üniversitesi'ne teslim edilen tüm tasarım, grafik, kaynak kod, dokümantasyon, hesap, şifre, donanım, vb.'nin ilgili sözleşmeler çerçevesinde kullanıma sunulması, yönetilmesi.
 - Alt-yükleniciler tarafından hazırlanan desktop / mobil web sayfası ve grafik tasarımların sağlıklı olarak hizmet verdiğinin sürekli kontrol edilmesi; düzeltme / geliştirme / iyileştirme / verimlilik artırma gibi bakım ve işletim faaliyetlerinin alt-yüklenici firma ile birlikte yerine getirilmesi.
- Bilgi & İletişim Teknolojileri Yardım Masası tarafından eskale edilen operasyonel vakalara müdahale için İkinci Seviye Teknik Destek rolünün yerine getirilmesi.
- Proje Yöneticileri, SisTem Yönetim Uzmanları, Yazılım Uzmanları, Ağ Yönetim Uzmanları, Bilgi Güvenliği Uzmanları ve Teknik Destek Uzmanları gibi diğer rollerle işbirliği içinde grafik tasarımı faaliyetlerinin yerine getirilmesi.
- Yöneticilerinin, alanı ile ilgili görevlendirdiği diğer iş ve projelerde ilgili çalışmaların yerine getirilmesi.

Uzman yardımcıları, uzmanlık kazanmakta olan çalışanlardır. Yetki ve sorumlulukları, ilgili alandaki uzmanlara göre daha düşüktür.

Sistem Yönetimi Uzmanı / Uzman Yardımcısı

Teknik eğitim görmüş ve Sistem Yönetimi alanında uzmanlık kazanmış çalışanlardır. Sistem Yönetimi Müdürü'ne bağlı olarak görev yaparlar.

Bilgi & İletişim Teknolojileri Sistem Yönetim Uzmanı'nın sorumlulukları aşağıdaki gibidir;

- Atılım Üniversitesi'nin Bilgi & İletişim Teknolojileri altyapısında kullandığı sunucu bilgisayar ve veri depolama sistemlerinin (işletim sistemi ve donanım olarak), ihtiyaç belirleme, tedarik, kurulum, konfigürasyon, kapasite planlama, performans ayarlamaları, operasyon, yedekleme, yedeklerden geri dönme, vb. gibi teknik yönetim ve dokümantasyon fonksiyonlarını yerine getirmek,
- Atılım Üniversitesi'nin Bilgi & İletişim Teknolojileri altyapısında kullandığı, e-mail sistemleri, SMTP, POP, IMAP, LDAP, FTP, SNMP, DNS, web sunucuları, vb. gibi temel uygulama ve protokollerin teknik yönetim ve dokümantasyon fonksiyonlarını yerine getirmek,
- Atılım Üniversitesi'nin Bilgi & İletişim Teknolojileri altyapısında kullandığı, Oracle, MS-SQL, MYSQL, vb. gibi veri yönetimi ve veritabanı sistemlerinin teknik yönetim ve dokümantasyon fonksiyonlarını yerine getirmek,
- Atılım Üniversitesi tarafından dış-kaynak kullanılarak üçüncü parti kurumlara yaptırılan altyapı-sistem projeleri için alt-yüklenici firmalarla birlikte çalışmak, bu üçüncü parti firmaların Atılım Üniversitesi tarafındaki iletişim noktası olmak, dış kaynak kullanılarak tedarik edilen servislerin Atılım Üniversitesi bünyesinde yönetimini ve dokümantasyonunu gerçekleştirmek

Bu sorumluluklarını yerine getirmek üzere, Bilgi & İletişim Teknolojileri Sistem Yönetimi süreçleri, prosedürleri ve politikaları çerçevesinde yetkilidir.

Bilgi & İletişim Teknolojileri Sistem Yönetim Uzmanı'nın, görev tanımlarında yer alan görev ve sorumlulukları çerçevesindeki yetki ve inisiyatiflerini kullanması ve üstlerinin sürekli denetimine ihtiyaç duymaksızın görevlerini yerine getirmesi beklenir. Bunun yanında, görev ve sorumluluklarına, iç ve dış müşterilerine ve takım arkadaşlarına karşı olumlu, uyumlu ve iyi örnek oluşturacak tutum içinde olması da beklenir.

Bilgi & İletişim Teknolojileri Sistem Yönetim Uzmanı'nın görevleri aşağıdaki gibi tanımlanmıştır:

- Sunucu Bilgisayar ve Veri Depolama Sistemlerinin Teknik Yönetim Faaliyetlerinin Yerine Getirilmesi
 - Atılım Üniversitesi'nin teknik altyapısı dahilinde kullanılan sunucu sistem donanımlarının ve bunların üstünde servis veren Linux (veya Unix)/MS Windows işletim sistemlerinin, kullanıcı ihtiyaçlarını belirleme, tedarik, kurulum, konfigürasyon, patching, kapasite planlama, performans ayarlamaları, operasyon, yedekleme, yedeklerden geri dönme, vb. gibi teknik yönetim ve dokümantasyon fonksiyonlarının yerine getirilmesi.
 - Sunucu kullanıcı aktivasyon/de-aktivasyon, konfigürasyon ve yetkilendirme çalışmalarının yerine getirilmesi.
 - Linux (veya Unix), shell programlama (korn shell, bourne shell) ve scripting çalışmalarının yerine getirilmesi.
 - Sunucular üstünde sanallaştırma ve sanallaştırma performans optimizasyonu çalışmalarının yerine getirilmesi.
 - Sunuculara entegre olarak çalışan veya SAN/NAS yapısında olan depolama sistemlerinin günlük monitor edilme işlemlerinin yerine getirilmesi, doluluk/kapasite planlarının yapılması, yedekleme/yedekten geri dönme işlemlerinin yerine getirilmesi.

- Sunucu ve depolama sistemlerinin yazılım ve donanımlarının sistem entegrasyonu, test, kalite kontrolü çalışmalarının yerine getirilmesi. Devreye alınan donanım, işletim sistemi veya uygulama modüllerinin sağlıklı olarak hizmet verdiğinin sürekli kontrol edilmesi, düzeltme/geliştirme/iyileştirme/verimlilik artırma gibi bakım ve işletim faaliyetlerinin yerine getirilmesi.
- Sunucu sistemlerinin ve bu sistemler üzerinde çalışan tüm servislerin günlük monitor edilme işlemlerinin yerine getirilmesi, tüm sunucu donanım ve servislerinin çalışır durumda olduğunun kontrolü, normal-dışı kapanan sunucu veya servisler için koruyucu ve düzeltici önlemlerin alınması. Sistem log'larının konfigürasyon ve kontrol çalışmalarının yerine getirilmesi.
- Sunucu donanımları, işletim sistemleri, depolama sistemleri ve uygulama yazılımlarıyla ilgili, temel seviyedeki son kullanıcı kullanım kılavuzlarının hazırlanması ve güncellenmesi, son kullanıcı eğitimlerinin verilmesi.
- Sunucu sistemlerinin en yetkili erişim şifrelerinin yönetilmesi ve güvenliğinin sağlanması.
- Sunucu donanımları ve işletim sistemleri alanındaki yeni teknolojilerin takip edilmesi ve kurumun altyapısına uyarlanması.
- E-mail sistemleri, Web Sunucuları, SMTP, POP, IMAP, LDAP, FTP, SNMP, DNS, Gibi Temel Uygulama ve Protokollerin Teknik Yönetim Faaliyetlerinin Yerine Getirilmesi
 - Atılım Üniversitesi'nin teknik altyapısı dahilinde kullanılan PostFix e-mail sunucu sisteminin kullanıcı aktivasyon/de-aktivasyon/yönlendirme, konfigürasyon, patching, kapasite planlama, performans ayarlamaları, yedekleme, yedeklerden geri dönme, vb. gibi teknik yönetim, operasyon ve dokümantasyon fonksiyonlarının yerine getirilmesi.
 - E-mail sistemlerinin altyapısında hizmet veren SMTP, POP, IMAP protokollerinin yönetim/konfigürasyon ve dokümantasyon fonksiyonlarının yerine getirilmesi.
 - Sistem kullanıcılarının yönetimi ve LDAP protokolünün konfigürasyonu/yönetimi/yedeklenmesi/yetkilendirilmesi çalışmalarının yerine getirilmesi.
 - LDAP yapısının tüm uygulama ve servislerle entegrasyonu, test, kalite kontrolü çalışmalarının yerine getirilmesi. LDAP yapısının sağlıklı olarak hizmet verdiğinin sürekli kontrol edilmesi, düzeltme/geliştirme/iyileştirme/verimlilik artırma gibi bakım ve işletim faaliyetlerinin yerine getirilmesi.
 - Java Tomcat, PHP Apache ve MS IIS vb. gibi web sunucu servislerinin yönetimi çalışmalarının yerine getirilmesi. FTP alanı açma, DNS domain/sub-domain tanımlama, vb. gibi operasyonel çalışmaların yerine getirilmesi.
 - E-mail, LDAP, FTP, DNS, vb. tanımlaması gerektiren son-kullanıcı taleplerinin, Atılım Üniversitesi'nin ilgili prosedür/politika ve standartlara uygun olarak yerine getirilmesinin sağlanması; standart dışı, LDAP, E-mail, sub-domain tanımlamalarının ve veri kirliliğinin önüne geçilmesi için gerekli tedbirlerin alınması ve uygulanması.
 - Uygulama sistemlerinin en yetkili erişim şifrelerinin yönetilmesi ve güvenliğinin sağlanması.
 - E-mail sunucuları ve uygulamaları alanındaki yeni teknolojilerin takip edilmesi ve kurumun altyapısına uyarlanması.
- Veritabanı Yönetim Sistemlerinin Teknik Yönetim Faaliyetlerinin Yerine Getirilmesi
 - Atılım Üniversitesi'nin teknik altyapısı dahilinde kullanılan Oracle/MS-SQL/MYSQL, vb. tüm veritabanı yönetim sistemlerinin kullanıcı ihtiyaçlarını belirleme, tedarik, kurulum, konfigürasyon, patching, kapasite planlama, performans ayarlamaları, operasyon, yedekleme, yedeklerden geri dönme, vb. gibi teknik yönetim ve dokümantasyon fonksiyonlarının yerine getirilmesi.

- Veritabanı SQL scripting çalışmalarının yerine getirilmesi.
- Veritabanı kullanıcı aktivasyon/de-aktivasyon, konfigürasyon ve yetkilendirme çalışmalarının yerine getirilmesi.
- Yazılım Geliştirme Uzmanları ile işbirliği içinde, development ortamları ile production ortamları arasındaki veri senkronizasyonun sağlanması.
- Atılım Üniversitesi dahilindeki tüm sistemlerin veri yapılarının birbirleriyle entegrasyonu, test, kalite kontrolü çalışmalarının yerine getirilmesi. Veri bütünlüğünün sağlanması. Veri duplikasyonunun önüne geçecek önlemlerin alınması. Veri altyapısının sağlıklı olarak hizmet verdiğinin sürekli kontrol edilmesi, düzeltme/geliştirme/iyileştirme/verimlilik artırma gibi bakım ve işletim faaliyetlerinin yerine getirilmesi.
- Veritabanı yönetim sistemlerinin en yetkili erişim şifrelerinin yönetilmesi ve güvenliğinin sağlanması.
- Veritabanı yönetim sistemleri alanındaki yeni teknolojilerin takip edilmesi ve kurumun altyapısına uyarlanması.
- Dış-kaynak kullanılarak temin edilen sistem yönetimi hizmetlerinin yönetim ve denetim faaliyetlerinin yerine getirilmesi
 - Dış kaynak olarak sistem yönetimi hizmeti veren üçüncü parti kurumların denetlenmesi, kontrolü; Atılım Üniversitesi ile ilgili firma arasındaki iletişimin ve koordinasyonun sağlanması.
 - Gerekliğinde, alt-yüklenici firma tarafından verilen eğitimlere katılım sağlanması; geçici olarak alt-yüklenici firmanın ofisinde mesai yapılması.
 - Alt-yüklenici firma tarafından Atılım Üniversitesi'ne teslim edilen tüm donanım, yazılım, uygulama, dokümantasyon, hesap, şifre, vb.'nin ilgili sözleşmeler çerçevesinde kullanıma sunulması, yönetilmesi.
 - Alt-yüklenici tarafından devreye alınan donanım, sunucu ve uygulama modüllerinin sağlıklı olarak hizmet verdiğinin sürekli kontrol edilmesi; düzeltme/geliştirme/iyileştirme/verimlilik artırma gibi bakım ve işletim faaliyetlerinin alt-yüklenici firma ile birlikte yerine getirilmesi.
 - Alt-yüklenici tarafından geliştirilen ve devreye alınan donanım, sunucu ve uygulama modüllerinin, projenin tamamlanmasının ardından Atılım Üniversitesi tarafından tamamen devralınmasının sağlanması; uygulamalar, dokümantasyon, işletim/iyileştirme sorumluluklarının Atılım Üniversitesi'nin kendi personeli tarafından sahiplenilmesi için gerekli çalışmaların yerine getirilmesi.
- Atılım Üniversitesi Veri Merkezlerinin, iklimlendirme, UPS, enerji, vb. altyapı sistemlerinin yönetilmesi. Bu çalışmaları yerine getiren üçüncü parti firmaların yönetilmesi.
- Bilgi & İletişim Teknolojileri Yardım Masası tarafından eskale edilen operasyonel vakalara müdahale için İkinci Seviye Teknik Destek rolünün yerine getirilmesi.
- Sistem Yönetimi Müdürü'nün koordinasyonu altında, Proje Yöneticileri, Yazılım Uzmanları, Veritabanı Yöneticileri, Ağ Yöneticileri, Bilgi Güvenliği Uzmanları, Teknik Destek uzmanları gibi diğer rollerle işbirliği içinde sistem yönetimi faaliyetlerinin yerine getirilmesi..
- Yöneticilerinin, alanı ile ilgili görevlendirdiği diğer iş ve projelerde ilgili çalışmaların yerine getirilmesi

Uzman yardımcıları, uzmanlık kazanmakta olan çalışanlardır. Yetki ve sorumlulukları, ilgili alandaki uzmanlara göre daha düşüktür.

Ağ Yönetimi Uzmanı / Uzman Yardımcısı

Teknik eğitim görmüş ve Ağ Yönetimi alanında uzmanlık kazanmış çalışanlardır. Ağ Yönetimi ve Bilgi Güvenliği Müdürü'ne bağlı olarak görev yaparlar.

Bilgi & İletişim Teknolojileri Ağ Yönetim Uzmanı'nın sorumlulukları aşağıdaki gibidir;

- Atılım Üniversitesi'nin yerel (LAN) ve geniş (WAN) ağ yapılarının topolojilerini tasarlamak; kablolu ve kablosuz ağ altyapısının son kullanıcılar tarafından en üst seviyede servise hazır olmasını ve erişilebilirliğini sağlamak,
- Atılım Üniversitesi'nin Bilgi & İletişim Teknolojileri altyapısında kullandığı aktif ve pasif ağ cihazlarına, ağ sunucu sistemlerine ve fiber/bakır/kablosuz, veri kablolama/sinyal altyapısına dair son-kullanıcı ihtiyaçlarını belirlemek; tedarik, kurulum, konfigürasyon, devreye alma, kapasite planlama, operasyon, vb. gibi teknik yönetim ve dokümantasyon fonksiyonlarını yerine getirmek,
- Atılım Üniversitesi tarafından dış-kaynak kullanılarak üçüncü parti kurumlardan temin edilen ağ/erişim/kablolama hizmetleri için alt-yüklenici firmalarla birlikte çalışmak, bu üçüncü parti firmaların Atılım Üniversitesi tarafındaki iletişim noktası olmak, dış kaynak kullanılarak tedarik edilen ağ servislerinin Atılım Üniversitesi bünyesinde yönetimini ve dokümantasyonunu gerçekleştirmek,

Bu sorumluluklarını yerine getirmek üzere, Bilgi & İletişim Teknolojileri Ağ Yönetimi süreçleri, prosedürleri ve politikaları çerçevesinde yetkilidir.

Bilgi & İletişim Teknolojileri Ağ Yönetim Uzmanı'nın, görev tanımlarında yer alan görev ve sorumlulukları çerçevesindeki yetki ve inisiyatiflerini kullanması ve üstlerinin sürekli denetimine ihtiyaç duymaksızın görevlerini yerine getirmesi beklenir. Bunun yanında, görev ve sorumluluklarına, iç ve dış müşterilerine ve takım arkadaşlarına karşı olumlu, uyumlu ve iyi örnek oluşturacak tutum içinde olması da beklenir.

Bilgi & İletişim Teknolojileri Ağ Yönetim Uzmanı'nın görevleri aşağıdaki gibi tanımlanmıştır:

- LAN/WAN Ağ Yapılarının Tasarlanması ve Teknik Yönetimi Faaliyetlerinin Yerine Getirilmesi
 - Kablolu ve kablosuz ağ topolojisi tasarımı, spesifikasyonlarının, güvenlik ihtiyaçlarının belirlenmesi çalışmalarının yerine getirilmesi.
 - Ağ altyapısı için kullanılacak olan ekipman/kablolama/donanım ve bunların üstünde servis veren ağ uygulamalarının, kullanıcı ihtiyaçlarını belirleme, tedarik, kurulum, konfigürasyon, test, erişim, kullanım, performans ayarlamaları, kapasite planlama, vb. gibi teknik yönetim ve dokümantasyon fonksiyonlarının yerine getirilmesi.
 - Ağ altyapısını sürekli monitor etme, ağ trafiğini analiz etme ve ağ trafiği performans yönetimi çalışmalarının yerine getirilmesi. Ağ erişim kesintileri için koruyucu ve düzeltici önlemlerin alınması. Sistem log'larının konfigürasyon ve kontrol çalışmalarının yerine getirilmesi.
 - Ağ kullanıcılarının aktivasyon/de-aktivasyon, konfigürasyon ve yetkilendirme çalışmalarının yerine getirilmesi.
 - Atılım Üniversitesi ile ULAKBİM (Ulusal Akademik Ağ ve Bilgi Merkezi)arasındaki koordinasyonun sağlanması; Atılım Üniversitesi'nin Ulusal Akademik Ağ altyapısı (ULAKNET)'ten en etkin biçimde faydalanabilmesi için gerekli tedbirlerin alınması.
 - Atılım Üniversitesi'nin teknik altyapısı dahilinde kullanılan e-mail sunucu ve gateway sistemlerinin işletilmesinde, ağ altyapısı ve erişim ile ilgili konularda Sistem Yönetim Uzmanları ile birlikte ortak çalışmaların yürütülmesi; DNS yönetimi, domain/sub-domain tanımlama, vb. gibi operasyonel çalışmaların yerine getirilmesi.
 - Ağ altyapısı ve uygulamalarıyla ilgili, temel seviyedeki son kullanıcı kullanım kılavuzlarının hazırlanması ve güncellenmesi, son kullanıcı eğitimlerinin verilmesi.

- Ağ sistemlerinin en yetkili erişim şifrelerinin yönetilmesi ve güvenliğinin sağlanması.
- Ağ yönetimi alanındaki yeni teknolojilerin takip edilmesi ve kurumun altyapısına uyarlanması.
- Dış-kaynak kullanılarak temin edilen ağ hizmetlerinin yönetim ve denetim faaliyetlerinin yerine getirilmesi
 - Dış kaynak olarak ağ altyapısı konusunda hizmet veren üçüncü parti kurumların denetlenmesi, kontrolü; Atılım Üniversitesi ile ilgili firma arasındaki iletişimin ve koordinasyonun sağlanması.
 - Gerekliğinde, alt-yüklenici firma tarafından verilen eğitimlere katılım sağlanması.
 - Alt-yüklenici firma tarafından Atılım Üniversitesi'ne teslim edilen tüm donanım, yazılım, uygulama, dokümantasyon, hesap, şifre, vb.'nin ilgili sözleşmeler çerçevesinde kullanıma sunulması, yönetilmesi.
 - Alt-yüklenici tarafından devreye alınan ağ modüllerinin sağlıklı olarak hizmet verdiğinin sürekli kontrol edilmesi; düzeltme/geliştirme/iyileştirme/verimlilik artırma gibi bakım ve işletim faaliyetlerinin alt-yüklenici firma ile birlikte yerine getirilmesi.
 - Alt-yüklenici tarafından devreye alınan ağ modüllerinin, projenin tamamlanmasının ardından Atılım Üniversitesi tarafından tamamen devralınmasının sağlanması; uygulamalar, dokümantasyon, işletim/iyileştirme sorumluluklarının Atılım Üniversitesi'nin kendi personeli tarafından sahiplenilmesi için gerekli çalışmaların yerine getirilmesi.
- Atılım Üniversitesi Veri Merkezlerinin, iklimlendirme, UPS, enerji, vb. altyapı sistemlerinin yönetilmesi. Bu çalışmalarını yerine getiren üçüncü parti firmaların yönetilmesi.
- Bilgi & İletişim Teknolojileri Yardım Masası tarafından eskale edilen operasyonel vakalara müdahale için İkinci Seviye Teknik Destek rolünün yerine getirilmesi.
- Ağ Yönetimi ve Bilgi Güvenliği Müdürü'nün koordinasyonu altında Proje Yöneticileri, Sistem Yöneticileri, Veritabanı Yöneticileri, Yazılım Uzmanları, Bilgi Güvenliği Uzmanları, Teknik Destek uzmanları gibi diğer rollerle işbirliği içinde ağ yönetimi ve bilgi güvenliği faaliyetlerinin yerine getirilmesi.
- Yöneticilerinin, alanı ile ilgili görevlendirdiği diğer iş ve projelerde ilgili çalışmaların yerine getirilmesi

Uzman yardımcıları, uzmanlık kazanmakta olan çalışanlardır. Yetki ve sorumlulukları, ilgili alandaki uzmanlara göre daha düşüktür.

Bilgi Güvenliği Uzmanı / Uzman Yardımcısı

Teknik eğitim görmüş ve Bilgi Güvenliği Yönetimi alanında uzmanlık kazanmış çalışanlardır. Ağ Yönetimi ve Bilgi Güvenliği Müdürü'ne bağlı olarak görev yaparlar.

Bilgi & İletişim Teknolojileri Bilgi Güvenliği Uzmanı'nın sorumlulukları aşağıdaki gibidir;

- Atılım Üniversitesi'nin Bilgi Güvenliği denetleme ve yönetim fonksiyonlarını yerine getirmek. V-LAN, Firewall, IDS/IPS (Intrusion Detection System/ Intrusion Prevention System), Anti-Virus, SSL (Secure Socket Layer), vb. yapılarının teknik yönetimini sağlamak. Bilgi Güvenliği politikalarının belirlenmesinde rol almak. Periyodik Bilgi Güvenliği denetim çalışmalarını yerine getirmek,
- Atılım Üniversitesi tarafından dış-kaynak kullanılarak üçüncü parti kurumlardan temin edilen bilgi güvenliği hizmetleri için alt-yüklenici firmalarla birlikte çalışmak, bu üçüncü parti firmaların Atılım Üniversitesi tarafındaki iletişim noktası olmak, dış kaynak kullanılarak tedarik edilen ağ servislerinin Atılım Üniversitesi bünyesinde yönetimini ve dokümantasyonunu gerçekleştirmek,

Bu sorumluluklarını yerine getirmek üzere, Bilgi & İletişim Teknolojileri Bilgi Güvenliği süreçleri, prosedürleri ve politikaları çerçevesinde yetkilidir.

Bilgi & İletişim Teknolojileri Bilgi Güvenliği Uzmanı'nın, görev tanımlarında yer alan görev ve sorumlulukları çerçevesindeki yetki ve inisiyatiflerini kullanması ve üstlerinin sürekli denetimine ihtiyaç duymaksızın görevlerini yerine getirmesi beklenir. Bunun yanında, görev ve sorumluluklarına, iç ve dış müşterilerine ve takım arkadaşlarına karşı olumlu, uyumlu ve iyi örnek oluşturacak tutum içinde olması da beklenir.

Bilgi & İletişim Teknolojileri Bilgi Güvenliği Uzmanı'nın görevleri aşağıdaki gibi tanımlanmıştır:

- Bilgi Güvenliği Denetimi & Yönetimi Faaliyetlerinin Yerine Getirilmesi
 - ISO 27001, BS7799, vb. gibi global Bilgi Güvenliği standartları doğrultusunda, Atılım Üniversitesi'nin Bilgi Güvenliği denetleme ve yönetim fonksiyonlarının yerine getirilmesi. Kurumsal ağ altyapısına içeriden ve dışarıdan yapılan tüm erişimlerin, v-LAN, firewall ve kullanıcı şifreleri aracılığıyla denetim altına alınması. Kullanıcıların ağ erişimlerinin yetki seviyelerine göre sınıflandırılması. IDS, Antivirus ve SSL gibi bilgi güvenliği uygulamaları aracılığıyla bilgi güvenliği ihlalleri ve yetkisiz erişim teşebbüslerinin önüne geçmek üzere gereken tedbirlerin alınması.
 - Kurum içindeki son kullanıcıların ağ/sunucu/uygulama/otomasyon/veri erişim yetki seviyelerinin belirlenmesi; kullanıcı hesabı ve şifre politikalarının, kurumun Bilgi Güvenliği politikalarının belirlenmesi ve dokümanite edilmesi; Bilgi Güvenliği ihlallerinin önüne geçmek için gerekli önleyici ve düzeltici tedbirlerin alınması. Periyodik olarak, Bilgi Güvenliği Değerlendirme (assessment) ve Sinama (Penetration Test) çalışmalarının yerine getirilmesi.
 - Atılım Üniversitesi'nin Bilgi Güvenliği politikaları ve uygulamaları hakkında son kullanıcı eğitimlerinin verilmesi. Son kullanıcılarda Bilgi Güvenliği farkındalığının oluşturulması için gereken çalışmaların yapılması.
 - Kurumsal verinin gizliliğinin, doğruluğunun ve tutarlılığının korunabilmesi için, tüm kurumsal veritabanları ve elektronik dosya/doküman altyapısına son kullanıcılar tarafından erişimin yetkilendirilmesi ve denetlenmesi. Log mekanizmaları aracılığıyla ağ içindeki erişimin tarihçesinin kaydedilmesi. Gerekliğinde, Savcılık ve Emniyet Müdürlüğü yetkilileri tarafından talep edilmesi durumunda ilgili log raporlarının hazırlanması.
 - Kurumsal ağ ve sunucu altyapısına, dışarıdan yapılan e-mail phishing, SPAM, trojan/virus gönderme, web servislerine yetkisiz erişim teşebbüsü, DoS saldırıları, vb. gibi ihlallerle mücadele etmek üzere gerekli önleyici ve düzeltici tedbirlerin alınması.
 - Veri yedekleme, yedeklerden geri yükleme, iş devamlılığı politika ve prosedürlerinin belirlenmesi ve uygulanmasının denetlenmesi.
 - Bilgi Güvenliği alanındaki yeni teknolojilerin takip edilmesi ve kurumun altyapısına uyarlanması.
- Dış-kaynak kullanılarak temin edilen bilgi güvenliği hizmetlerinin yönetim ve denetim faaliyetlerinin yerine getirilmesi
 - Dış kaynak olarak bilgi güvenliği konusunda hizmet veren üçüncü parti kurumların denetlenmesi, kontrolü; Atılım Üniversitesi ile ilgili firma arasındaki iletişimin ve koordinasyonun sağlanması.
 - Gerekliğinde, alt-yüklenici firma tarafından verilen eğitimlere katılım sağlanması.
 - Alt-yüklenici firma tarafından Atılım Üniversitesi'ne teslim edilen tüm donanım, yazılım, uygulama, dokümantasyon, hesap, şifre, vb.'nin ilgili sözleşmeler çerçevesinde kullanıma sunulması, yönetilmesi.
 - Alt-yüklenici tarafından devreye alınan ağ modüllerinin sağlıklı olarak hizmet verdiğinin sürekli kontrol edilmesi; düzeltme/geliştirme/iyileştirme/verimlilik artırma gibi bakım ve işletim faaliyetlerinin alt-yüklenici firma ile birlikte yerine getirilmesi.

- Alt-yüklenici tarafından devreye alınan ağ modüllerinin, projenin tamamlanmasının ardından Atılım Üniversitesi tarafından tamamen devralınmasının sağlanması; uygulamalar, dokümantasyon, işletim/iyileştirme sorumluluklarının Atılım Üniversitesi'nin kendi personeli tarafından sahiplenilmesi için gerekli çalışmaların yerine getirilmesi.
 - Bilgi & İletişim Teknolojileri Yardım Masası tarafından eskale edilen operasyonel vakalara müdahale için İkinci Seviye Teknik Destek rolünün yerine getirilmesi.
 - Ağ Yönetimi ve Bilgi Güvenliği Müdürü'nün koordinasyonu altında Proje Yöneticileri, Sistem Yöneticileri, Veritabanı Yöneticileri, Yazılım Uzmanları, Ağ Yöneticileri, Teknik Destek uzmanları gibi diğer rollerle işbirliği içinde ağ yönetimi ve bilgi güvenliği faaliyetlerinin yerine getirilmesi.
 - Yöneticilerinin, alanı ile ilgili görevlendirdiği diğer iş ve projelerde ilgili çalışmaların yerine getirilmesi
- Uzman yardımcıları, uzmanlık kazanmakta olan çalışanlardır. Yetki ve sorumlulukları, ilgili alandaki uzmanlara göre daha düşüktür.

Teknik Destek Uzmanı / Uzman Yardımcısı

Teknik eğitim görmüş ve Teknik Destek alanında uzmanlık kazanmış çalışanlardır. Teknik Destek Müdürü'ne bağlı olarak görev yaparlar.

Bilgi & İletişim Teknolojileri Teknik Destek Uzmanı'nın sorumlulukları aşağıdaki gibidir;

- Atılım Üniversitesi'nin Bilgi & İletişim Teknolojileri son kullanıcılarına (öğrenciler, akademik/idari personel ve misafirler) Bilgi & İletişim Teknolojileri Direktörlüğü'nün görev ve sorumluluk alanı içinde bulunan konularda Teknik Destek Servisleri sağlamak,
- Saha teknisyeni görevlerini yerine getirmek ve yerinde destek hizmetleri vermek,
- Bilgi & İletişim Teknolojileri Yardım Masası'nda SPOC (Single Point of Contact – Tek İletişim Noktası) rolünü yerine getirmek, birinci seviye teknik destek görevlerini yerine getirmek, ikinci seviye destek gerektiren konularda eskalasyon işlemlerini yerine getirmek,
- Atılım Üniversitesi tarafından dış-kaynak kullanılarak üçüncü parti kurumlardan temin edilen hizmetler için alt-yüklenici firmalarla birlikte çalışmak, bu üçüncü parti firmaların Atılım Üniversitesi tarafındaki iletişim noktası olmak, dış kaynak kullanılarak tedarik edilen ağ servislerinin Atılım Üniversitesi bünyesinde yönetimini ve dokümantasyonunu gerçekleştirmek,

Bu sorumluluklarını yerine getirmek üzere, Bilgi & İletişim Teknolojileri Teknik Destek süreçleri, prosedürleri ve politikaları çerçevesinde yetkilidir.

Bilgi & İletişim Teknolojileri Teknik Destek Uzmanı'nın, görev tanımlarında yer alan görev ve sorumlulukları çerçevesindeki yetki ve inisiyatiflerini kullanması ve üstlerinin sürekli denetimine ihtiyaç duymaksızın görevlerini yerine getirmesi beklenir. Bunun yanında, görev ve sorumluluklarına, iç ve dış müşterilerine ve takım arkadaşlarına karşı olumlu, uyumlu ve iyi örnek oluşturacak tutum içinde olması da beklenir.

Bilgi & İletişim Teknolojileri Teknik Destek Uzmanı'nın görevleri aşağıdaki gibi tanımlanmıştır:

- Bilgi & İletişim Teknolojileri Yardım Masası Faaliyetlerinin Yerine Getirilmesi
 - İlgili prosedürlere göre önceden tanımlanmış ve duyurulmuş olan vardıyalara göre Bilgi & İletişim Teknolojileri Yardım Masası faaliyetlerinin yerine getirilmesi.
 - Son kullanıcılardan e-mail, telefon, web formları/uygulamaları veya yüz yüze konuşma yoluyla gelen vaka (hata/talep) bildirimlerinin kayıt altına alınması.

- Vakaların ilgili politikalar ve kriterlere göre önceliklendirilmesi.
- Birinci Seviye Teknik Destek rolünün yerine getirilmesi, hataları en etkin şekilde gidermek / talepleri en etkin şekilde yerine getirmek için gereken teknik çalışmaların yapılması.
- Birinci Seviye Teknik Destek vasıtasıyla çözülemeyen hata / yerine getirilemeyen taleplerin en kısa sürede, ilgili prosedürlere göre, İkinci Seviye Teknik Destek için eskale edilmesi.
- Kapanan vakalarla ilgili olarak bildirim yapan son kullanıcıların haberdar edilmesi.
- Birinci Seviye teknik Destek ile çözülen ve kapanan vakalarla ilgili olarak, daha sonra tekrar çıkabilecek benzer problemler için Problem Veritabanı'nın güncellenmesi, dokümantasyon çalışmalarının yerine getirilmesi.
- Periyodik Yardım Masası raporlarının hazırlanması için verilerin sağlanması.
- Saha Teknisyenliği Teknik Destek Faaliyetlerinin Yerine Getirilmesi
 - Son Kullanıcılara yönelik uzaktan bağlantı yoluyla veya yerinde kurumsal teknik destek servislerinin verilmesi.
 - Son kullanıcılara teknik eğitimlerinin verilmesi/bilgilendirme yapılması.
 - Kurumun ağ altyapısına yönelik uzaktan bağlantı yoluyla veya yerinde kurumsal teknik destek servislerinin verilmesi.
 - Kurumsal Kişisel bilgisayar donanımlarının, çevre birimlerinin, işletim sistemlerinin ve kurumsal uygulama yazılımlarının kurulumu ve yönetilmesi.
 - Kurum içinde kullanılan yazılımlara ve uygulamalara yönelik uzaktan bağlantı yoluyla veya yerinde kurumsal teknik destek servislerinin verilmesi.
 - Laboratuvar sistemlerine yönelik uzaktan bağlantı yoluyla veya yerinde kurumsal teknik destek servislerinin verilmesi.
 - Sunucu sistemlerine yönelik uzaktan bağlantı yoluyla veya yerinde kurumsal teknik destek servislerinin verilmesi.
 - Veritabanı sistemlerine yönelik uzaktan bağlantı yoluyla veya yerinde kurumsal teknik destek servislerinin verilmesi.
 - Kurumun Bilgi Güvenliği Politikaları ve Prosedürleri doğrultusunda son kullanıcıların Bilgi & İletişim Teknolojileri faaliyetlerinin denetlenmesi/yönlendirilmesi.
 - Akademik Bilgi Sistemi (ATACS), Atılım Bilgi Sistemi (ATIS), vb. gibi kurumsal bilişim sistemlerine gerekli teknik desteğin sağlanması.
- Dış kaynak aracılığıyla temin edilen hizmetler için ilgili alt-yüklenici/iş ortağı firmalarla işlerin yüksek performans, uyum ve iyi ilişkiler içinde yürütülmesi
- Yöneticilerinin alanı ile ilgili görevlendirdiği diğer iş ve projelerde ilgili çalışmaların yerine getirilmesi
- Teknik Destek Müdürü'nün koordinasyonu altında Proje Yöneticileri, Sistem Yöneticileri, Veritabanı Yöneticileri, Yazılım Uzmanları, Ağ Yöneticileri, Bilgi Güvenliği Uzmanları gibi diğer rollerle işbirliği içinde ağ yönetimi ve bilgi güvenliği faaliyetlerinin yerine getirilmesi.

Uzman yardımcıları, uzmanlık kazanmakta olan çalışanlardır. Yetki ve sorumlulukları, ilgili alandaki uzmanlara göre daha düşüktür.