



# Atılım Üniversitesi

## Bilgi & İletişim Teknolojileri Müdürlüğü

### Canlı Hizmetteki Sunucu Sistemlerine Erişim Politikası

#### Formal Doküman Detayları

Hazırlanma Tarihi	24.06.2013	Yayın	Taslak
Hazırlayan	Ersun Ersoy		
Doküman Numarası			

#### Revizyon Geçmişi

Revizyon Tarihi	Önceki Revizyon Tarihi	Yapılan Değişikliklerin Özeti

#### Onay

Onaylayan	İmza	Görevi	Yayınlanma Tarihi	Versiyon

## I. Amaç

Atılım Üniversitesi'nin canlı olarak hizmet veren sunucu sistemlerine erişimin kontrollü ve güvenli biçimde sağlanması; bu sistemler üzerinde hizmete alınacak olan yeni servislerin veya mevcut servislerdeki değişikliklerin, test, değerlendirme, onay ve hizmete alma işlemlerinin, kurumun hal-i hazırda yürümekte olan operasyonlarına zarar vermeksizin, yönetilen bir geçiş süreci kapsamında yerine getirilmesi.

## II. Kapsam

- Atılım Üniversitesi Bilgi & İletişim Teknolojileri Müdürlüğü
- Atılım Üniversitesi'nin tüm Akademik ve İdari Bölüm/Birim'leri
- Atılım Üniversitesi son kullanıcıları (idari/akademik personeli ve öğrencileri)

## III. Tamamlayıcı Diğer Dokümanlar & Ekler

### Tamamlayıcı Dokümanlar

1. Atılım Üniversitesi - BT Yardım Masası Yönetimi Prosedürü

### Ekler

- Ek-1: Değişiklik İstek Formu

## IV. Tanımlar

<b><i>Sürüm (Release)</i></b>	Testlerden geçmiş, onaylanmış ve Canlı Hizmet Ortamına aktarılarak BT servis operasyonları içinde hizmet vermeye hazır hale gelmiş olan yazılım, donanım, dokümantasyon, vb. bileşenleri.
<b><i>Sürüm Yönetimi (Release Management)</i></b>	Sürüm paketlerinin geliştirme ve test ortamlarından canlı hizmet ortamlarına, BT operasyonlarında aksamalara sebebiyet verilmeksizin, kontrollü olarak aktarılması ve hizmete alınması süreci.
<b><i>Servis Doğrulama ve Test (Service Validation and Testing)</i></b>	Geliştirme ortamında analiz edilen, tasarlanan ve kodlanan servis bileşenlerinin, canlı hizmet ortamına aktarılmadan önce, tasarım spesifikasyonları ve kullanıcı/iş gereksinimlerine uygunluğunun kontrol edilmesi ve uygunluk/onay verilmesi süreci.
<b><i>Geliştirme/Test Ortamı (Development/Test Environment)</i></b>	Yazılım uygulamaları, modüller, vb. gibi BT servis bileşenlerinin Canlı Hizmet Ortamına aktarılmadan önce tasarlanıp, üretilip, test edildiği, son-kullanıcı erişimi olmayan, kontrollü ortam.

<b>Canlı Hizmet Ortamı (Production Environment)</b>	Yazılım uygulamaları, modüller, vb. gibi BT servis bileşenlerinin tasarlanıp, üretildikten sonra, test edilip, kullanıcı onaylarının alınması durumunda, BT operasyonlarının parçası olarak son-kullanıcılara hizmet verdiği ortam.
---	---

## V. Canlı Hizmet Veren Sunucu Sistemlerine Erişim

Atılım Üniversitesi'nin Veri Merkezi'nde bulunan Canlı Hizmet Ortamındaki Sunucular, operasyonel olarak son-kullanıcılara hizmet vermektedirler, bu nedenle bu sunuculara erişim, operasyonların herhangi bir aksamaya uğramaması için kontrollü olarak yapılmaktadır.

Canlı Hizmet Ortamında bulunan sunucuların üstünde çalışan servislerde değişiklik/iyileştirme yapma ihtiyaçları ortaya çıktığı zaman, veya yeni servisleri canlı hizmet ortamına alma gerekliliği ortaya çıktığı zaman, ilgili servis modülleri önce Geliştirme Ortamındaki Sunucular üzerinde geliştirilir, testleri yapılır, kullanıcı onayları alınır ve Canlı Hizmet Ortamına aktarılmaya hazır bir paket haline getirilir. Bu paket, sürüm olarak adlandırılır.

Sürüm paketi, Yazılım Geliştirme uzmanları tarafından tamamlandıktan sonra, gereken testler Yazılım Geliştirme Grup Lideri'nin sorumluluğu altında gerçekleştirilir.

Testler başarıyla tamamlanır ve kullanıcı onayı da alınır, sürüm paketi Canlı Hizmet Ortamında aktif hale getirilmek üzere hazır hale gelmiş olur.

Bundan sonraki aşama, sürüm paketini, operasyonu aksatmadan Canlı Hizmet Ortamına transfer etmektir. Bunun için, geliştirmeyi yapan Uygulama Geliştirme Uzmanları tarafından bir Değişiklik İsteği (RFC - Request For Change) hazırlanır. Değişiklik İsteği, aşağıdaki bilgileri içerir;

- Değişikliğin yapılma sebebinin kısa açıklaması (sürüm paketinin hazırlanmasındaki amaç, sürüm paketinin canlıya aktarılması ile çözülecek olan sorun veya elde edilecek olan getirinin - performans artışı, yeni bir fonksiyon, vb. - kısa açıklaması)
- Test sonuçları, kullanıcı onayları, yönetici onayları
- Sürüm paketinin canlıya aktarılması ile birlikte ortaya çıkabilecek olan risklerin kısa açıklaması ve riskler gerçekleşirse, canlı hizmet ortamındaki servislerin tekrar işler hale gelebilmesi için uygulanacak olan geri dönüş planı
- Sürüm paketinin canlıya aktarılması için kullanılacak olan kaynakların kısa açıklaması
- Çalışmayı yerine getirecek olan kişi(ler)
- Çalışmanın yapılması için önerilen tarih ve zaman aralığı

Değişiklik İsteği için, ilgili modülü geliştiren Uygulama Geliştirme Uzmanı tarafından **EK-1**'de gösterilen form doldurularak BT Yardım Masası'na bir değişiklik isteği vakası açılır. Vaka, değişiklik isteğinin onayı için B & IT Yönetimi'ne eskale edilir. Eğer istek onaylanırsa, değişiklik isteği planlanan tarih ve zaman aralığında gerçekleştirilmek üzere hazırlanır. Daha sonra ilgili sürüm, canlı hizmet veren BT operasyonlarında herhangi bir aksaklığa meydan verilmeksizin, aşağıda açıklanan erişim katmanları aracılığıyla, kontrollü bir biçimde Canlı Hizmet Ortamındaki Sunucularda aktif hale getirilir.

## VI. Sunucu Sistemlere Erişim Yetki Katmanları

Atılım Üniversitesi'nin Veri Merkezi'nde bulunan bütün sunucu sistemleri için en az iki yetki seviyesinde kullanıcı hesapları tanımlanmıştır. Bunlar, Sistem Yöneticisi (Admin) ve Uygulama Geliştirici (Developer) yetki seviyeleridir.

Geliştirme/Test ortamındaki sunuculara, gerekli olduğu takdirde, bütün B & IT Uzmanları "Admin" seviyesinde ulaşabilir. Ancak Canlı Hizmet ortamında bulunan bütün sunucu sistemlerine sadece Sistem Yönetimi Uzmanları "Admin" seviyesinde erişebilirler.

Bunun yanında, Canlı Hizmet ortamında bulunan sunucular, üçüncü bir güvenlik katmanı oluşturan network seviyesinde de, v-LAN erişimi ile korunurlar. Onay verilmiş bir sürümü canlı ortama aktarmakla görevli olan bir Yazılım Geliştirme Uzmanı, geçici bir süre için v-LAN erişimine izin verilmiş olan sunucuya, "Developer" hesabı ile erişim sağlayarak sürümü aktif hale getirir. Bu işlem sırasında, sadece "Admin" seviyesindeki yetki ile yerine getirilebilecek olan işlemler varsa, bu işlemler Sistem Yöneticisi tarafından yerine getirilir. Sürümü aktif hale getirme işlemi tamamlandıktan sonra, Yazılım Geliştirme Uzmanlarının işletim sistemi seviyesindeki erişimleri tekrar network seviyesinde kapatılır.

Canlı hizmet veren sunuculara erişim için "Admin", "Developer" hesapları ve v-LAN katmanlarında uygulanan güvenlik önlemleri aşağıda özetlenmiştir;

### ***"Admin" Hesabı İle Erişim:***

- Tüm canlı hizmet veren sunucuların "Admin" seviyesindeki hesap bilgileri sadece Sistem Yönetim Uzmanları'nda olacak ve bu hesapların bilgiler kesinlikle paylaşılmayacaktır.
- Bu seviyedeki şifreler her 3 ayda bir değiştirilecek ve şifrelerin güvenliğinden Sistem Yönetim Uzmanları sorumlu olacaktır.
- "Developer" seviyesindeki hesap yetkileri, sürüm aktive etme çalışmalarını yapmaya yetmezse, çalışma Sistem Yönetim Uzmanları tarafından yerine getirilecektir.

### ***"Developer" Hesabı İle Erişim:***

- Geliştirme/Test ortamındaki sunucular üstünde test edilmiş ve Uygulama Geliştirme Grup Lideri tarafından onaylanmış olan sürümler, BT Yardım Masası üstünden case açılarak gönderilecek olan bir Değişiklik İsteği onaylandıktan sonra, belirlenmiş bir süre zarfında v-LAN veya VPN üzerinden canlı hizmet ortamındaki sunuculara erişim sağlanarak aktive edilebilecektir.
- Tüm canlı hizmet veren sunucuların "Developer" seviyesindeki hesap bilgileri sadece Uygulama Geliştirme Uzmanları'nda olacaktır ve bu hesapların güvenliğinden Uygulama Geliştirme Uzmanları sorumlu olacaktır. Sürüm aktive etme çalışması dışındaki zamanlarda canlı hizmet ortamında bulunan sunuculara "Developer" hesabı ile erişim v-LAN/VPN üzerinden kapalı olacaktır.

**v-LAN Üzerinden, Kurum İçinden Erişim:**

- Canlı hizmet veren sunucu sistemlerine, Sistem Yönetim Uzmanları dışındaki kişiler için v-LAN erişimi her zaman kapalı olacaktır. Sadece, BT Yardım Masası üzerinden açılacak olan case ile onay verildiği takdirde, sürüm aktivasyonu amacıyla, geçici bir süre için erişim yetkisi verilecektir.

**VPN Üzerinden, Kurum Dışından Erişim:**

- Canlı hizmet veren sunucu sistemlerine, Sistem Yönetim Uzmanları dışındaki kişiler için VPN ile kurum dışından erişim her zaman kapalı olacaktır. Sadece, BT Yardım Masası üzerinden açılacak olan case ile onay verildiği takdirde, sürüm aktivasyonu amacıyla, geçici bir süre için erişim yetkisi verilecektir.

**VIII. Kritik Başarı Unsurları**

1. Atılım Üniversitesi'nin Veri Merkezi'nde bulunan Canlı Hizmet Ortamındaki Sunuculara erişimin kontrollü olarak sağlanması; yeni servis devreye alma, servis iyileştirme, modül ekleme, vb. işlemlerinin operasyonda bulunan BT servisleri aksatılmadan yerine getirilmesi.
2. Canlı Hizmet Ortamındaki Sunucuların veri/enformasyon güvenliğinin sağlanması.

**IX. Yetki/Sorumluluk (RACI) Matrisi**

	Yazılım Geliştirme Uzmanı	Yazılım Geliştirme Grup Lideri	Sistem Yönetimi Uzmanı	Ağ Yönetimi Uzmanı	B & IT Yönetimi
BT servis bileşenlerinin tasarlanması ve geliştirilmesi.	YG	M	-	-	B
Tasarlanıp, geliştirilen BT servis bileşenlerinin test edilmesi, kullanıcı kabulünün yapılması, sürüm paketi haline getirilmesi.	B	YG	-	-	M
Sürüm paketlerinin canlı hizmet ortamına aktarılması için Değişiklik	YG	M	-	-	B



İsteği hazırlanması; Değişiklik İsteği Formu ile birlikte BT Yardım Masası case'i açılması.					
Değişiklik İsteği'nin kabul veya reddedilmesi.	B	B	-	-	YG
Değişiklik İsteği kabul edildiyse, sürüm aktivasyonu için v-LAN veya VPN erişim yetkisi verilmesi.	B	B	B	YG	M
Sürüm aktivasyonunun yerine getirilmesi.	YG	M	B	B	B
Sürüm aktivasyonu sırasında "Developer" yetkisi yetersiz kalırsa, "Admin" seviyesinde yapılması gereken işlemlerin yapılması.	M	B	YG	B	B
Sürüm aktivasyonu tamamlandıktan sonra v- LAN veya VPN erişim yetkisinin kaldırılması.	B	B	B	YG	M
Sürüm aktivasyonu tamamlandıktan sonra rapor hazırlanarak B & IT Md. Yönetimine verilmesi.	YG	M	-	-	B

YG: Yerine Getiren (Responsible)

M: Mesul (Accountable)

D: Danışılacak (To be Consulted)

B: Bilgi Verilecek (To be Informed)