	T.C. **ÇANKIRI KARATEKİN ÜNİVERSİTESİ** **BİLGİ İŞLEM DAİRE BAŞKANLIĞI** **Proses İzleme Kriterleri Takip Formu**	Doküman No	BİDB-SRC-001
		İlk Yayın Tarihi	24.11.2026
		Revizyon Tarihi	-
		Revizyon No	00
		Sayfa	1 / 1

SÜREÇ SAHİBİ	BİLGİ İŞLEM DAİRE BAŞKANLIĞI
TAKİP FORMUNUN HAZIRLANDIĞI TARİH	09.09.2026

Süreç NO/AD	FAALİYET	İZLEME KRİTERİ	SONUÇ	NOTLAR/ AÇIKLAMA
1	Bilişim Donanımları İşlemleri	Bilişim donanımlarına gelen arıza taleplerinin çözümlenme oranı	90	Arıza durumunda malzeme temini yapılamadığında n çözüm sunulamamaktadır.
		IP Telefon arızalarının çözülme oranı	95	Anakart arızası dışında sorunlar çözülmektedir.
2	Bilişim Ağları Yönetimi	İnternete erişim kesinti süresi	30 dk	Bilgi Güvenliği Politikalarına göre uygulanması
		İnternet erişimin arıza sonrası tekrar aktif hale getirme süresi	30dk	
3	Bilgisayar Sunucu Hizmetleri ve Altyapı Güvenliği	Filtrelenemeyen spam e-posta sayısının filtrelenen spam e-posta sayısına oranı	1/95	
		Hizmet sunucularının servis dışı kalma süresi	10 dk	
		Sanal/Fiziki Sunucuların yıl içinde güncelleme oranı	Ayda 1	Güncellemeler her ay düzenli yapılmaktadır.
4	Web ve E-posta Hizmetleri	Web ve e-posta hizmetleri gelen talebin cevaplanma süresi	8 Saat	
		Web sitelerinin yüzde 99.9 olarak çalışması		Elektrik kesintileri nedeniyle uptime oranı düşmektedir.
5	ÜBYS Destek Hizmetleri	Destek Birimine talep edilen hizmetin karşılanma süresi	24	
		İdari/Akademik personel ve Öğrencilerin memnuniyet oranı	-	-

6	Yazılım Geliştirme	Gerçekleşen yazılım projeleri sayısının talep edilen yazılım projeleri sayısına oranı	95	