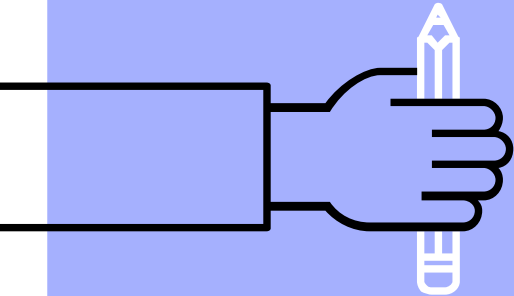
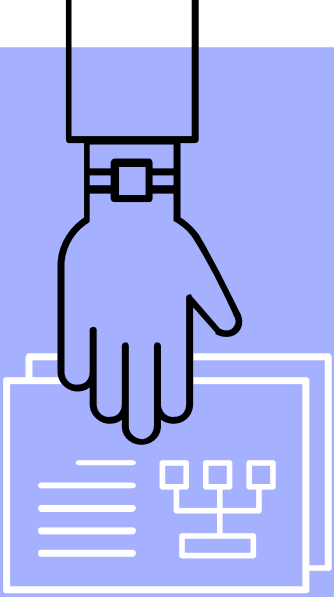
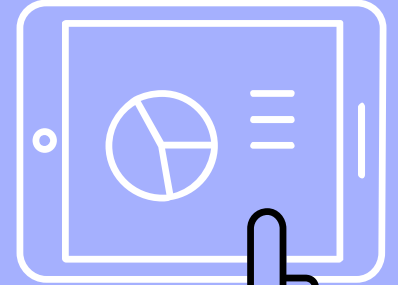
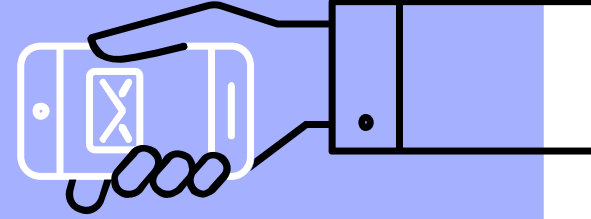
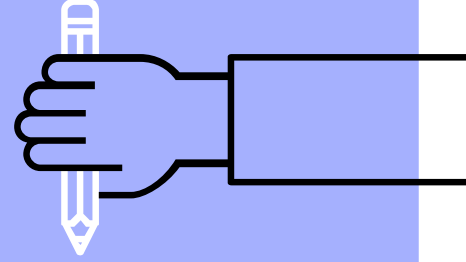




Bilgi İşlem Müdürlüğü

Hizmet Kataloğu

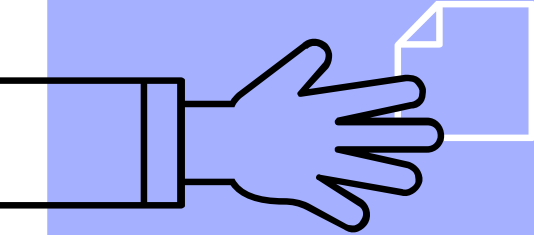




Hizmet - 1

Teknik Servis Hizmetleri

Hizmet Ana Kodu
05.21



Hizmet Kodu

05.21.001

Hizmet Alanları

- ☒ Kurum İçi Talep
- ☐ Vatandaş Başvurusu
- ☒ Müdürlük İçi Görevlendirme



Hizmet Kapsamı

Yazıcı, fotokopi makinesi, plotter, etiket makinesi ve faks cihazlarında kağıt sıkışması, atık toner kutusunun dolması, parça arızası gibi sıkıntıların giderilmesi, tarayıcı ayarlarının yapılandırılması, cihazlara ait güç ve ağ kablolarında oluşabilecek problemlerin giderilmesi, tarayıcılara ait e-posta gönderme özelliğinin aktif edilmesi, bilgisayarlara baskı ve tarama cihazlarının tanıtılması

Ele Alma Süresi

1 Saat

Tamamlanma Süresi

2 Gün

Hizmet Zamanı

- ☐ 7 / 24
- ☒ Mesai Saatleri

Baskı ve Tarama Cihazlarına Ait Arıza ve Yapılandırma İşlemleri



Hizmet Kodu

05.21.002

Hizmet Alanları

- ☒ Kurum İçi Talep
☐ Vatandaş Başvurusu
☒ Müdürlük İçi Görevlendirme

**Hizmet Kapsamı**

Mali Hizmetler Müdürlüğü vezne görevlilerinin kullanmakta olduğu bilgisayarların değişmesi ya da personelin yer değiştirmesi sırasında, bilgisayara numeratör yazılımının kurulması ve gerekli yapılandırmaların gerçekleştirilmesi

Ele Alma Süresi

1 Saat

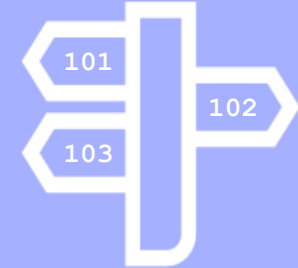
Tamamlanma Süresi

2 Saat

Hizmet Zamanı

- ☐ 7 / 24
☒ Mesai Saatleri

Numeratör Yapılandırma İşlemleri



Hizmet Kodu

05.21.003

Hizmet Alanları

- ☒ Kurum İçi Talep
☐ Vatandaş Başvurusu
☒ Müdürlük İçi Görevlendirme

**Hizmet Kapsamı**

Masaüstü, dizüstü ve tablet bilgisayarlar ile monitörlerde gerçekleşen arızaların giderilmesi, şifre süresinin dolması dışındaki, kullanıcıların oturum açamama problemlerinin giderilmesi, bilgisayar formatlanması ve kurulması, sürücü yazılımlarının kurulması, performans sorunlarının giderilmesi, cihazlara ait güç ve ağ kablolarında oluşabilecek problemlerin giderilmesi, yer değişikliği sebebiyle bilgisayarlarda gerekli kurulumların kontrol edilmesi, işletim sistemi lisans girişlerinin yapılması

Ele Alma Süresi

1 Saat

Tamamlanma Süresi

1 Gün

Hizmet Zamanı

- ☐ 7 / 24
☒ Mesai Saatleri

Bilgisayar Cihazlarına Ait Arıza ve Yapılandırma İşlemleri



Hizmet Kodu

05.21.004

Hizmet Alanları

- ☒ Kurum İçi Talep
☐ Vatandaş Başvurusu
☒ Müdürlük İçi Görevlendirme

**Hizmet Kapsamı**

Projeksiyon cihazlarında gerçekleşen arızaların giderilmesi, projeksiyon cihazı ve televizyonların bilgisayarlarla olan bağlantı ayarlarının yapılması, (depoda varsa) projeksiyon perdesi kurulması

Ele Alma Süresi

1 Saat

Tamamlanma Süresi

3 Saat

Hizmet Zamanı

- ☐ 7 / 24
☒ Mesai Saatleri

**BAŞAKŞEHİR
BELEDİYESİ**

Görüntüleme Sistemlerine Ait Arıza ve Yapılandırma İşlemleri



Hizmet Kodu

05.21.005

Hizmet Alanları

- ☒ Kurum İçi Talep
☐ Vatandaş Başvurusu
☒ Müdürlük İçi Görevlendirme

**Hizmet Kapsamı**

E-imza kurulumlarının gerçekleştirilmesi, kullanıcılarının e-imza şifrelerinin yenilenmesinde kullanıcıya destek olunması, e-imza arızalarının ortadan kaldırılması

Ele Alma Süresi

1 Saat

Tamamlanma Süresi

3 Saat

Hizmet Zamanı

- ☐ 7 / 24
☒ Mesai Saatleri

Elektronik İmza Kurulum, Arıza ve Destek İşlemleri



Hizmet Kodu

05.21.006

Hizmet Alanları

- ☒ Kurum İçi Talep
- ☐ Vatandaş Başvurusu
- ☒ Müdürlük İçi Görevlendirme



Hizmet Kapsamı

BT cihazlarının çalışmasını sağlayan / sağlayacak olan kablolama çalışmasının yapılması, dağınık kabloların düzenlenmesi, arızalı kabloların değiştirilmesi

Ele Alma Süresi

1 Saat

Tamamlanma Süresi

1 Gün

Hizmet Zamanı

- ☐ 7 / 24
- ☒ Mesai Saatleri

Kablolama ve Kablo Değişimi İşlemleri



Hizmet Kodu

05.21.007

Hizmet Alanları

- ☒ Kurum İçi Talep
☐ Vatandaş Başvurusu
☒ Müdürlük İçi Görevlendirme

**Hizmet Kapsamı**

Klavye, mouse, webcam, bilgisayar kartları, USB harici disk, dönüştürücüler, MODEM vb. çevre birimlerin arızalarının giderilmesi, sürücülerinin kurulması, kullanım için gerekli ayarlamaların yapılması, giderilemeyen arızalarda istek fişi gerektirmeyen ve depoda mevcut bulunan cihazların değişiminin yapılması

Ele Alma Süresi

1 Saat

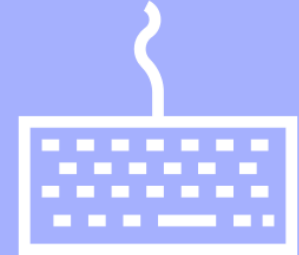
Tamamlanma Süresi

3 Saat

Hizmet Zamanı

- ☐ 7 / 24
☒ Mesai Saatleri

Çevre Birimlere Ait Arıza ve Yapılandırma İşlemleri



Hizmet Kodu

05.21.008

Hizmet Alanları

- ☒ Kurum İçi Talep
☐ Vatandaş Başvurusu
☒ Müdürlük İçi Görevlendirme

**Hizmet Kapsamı**

Kullanıcıların hizmet binaları içerisinde çalışma alanlarının değişmesinden kaynaklanan, bilgisayar adı değişikliği, yazılım kurulumu, yetki düzenlemesi, yazıcı erişim ayarları, vb. konularda yapılması gereken tüm yapılandırma işlemlerinin gerçekleştirilmesi

Ele Alma Süresi

1 Saat

Tamamlanma Süresi

1 Gün

Hizmet Zamanı

- ☐ 7 / 24
☒ Mesai Saatleri

Kullanıcı Yer Değişikliklerine Ait Yapılandırma İşlemleri



Hizmet Kodu

05.21.009

Hizmet Alanları

- ☐ Kurum İçi Talep
☐ Vatandaş Başvurusu
☒ Müdürlük İçi Görevlendirme

**Hizmet Kapsamı**

Kurum elektronik cihazları üzerinde (bilgisayar, monitör, çevre birim, baskı ve tarama cihazları, vs.) Bilgi İşlem Müdürlüğü'nce belirlenen kriterlere göre kalite kontrol işlemlerinin gerçekleştirilmesi, elektronik ekipmanların FixRef sistemine dahil edilmesi, lokasyonlarda ekipman sayım işlemlerinin gerçekleştirilmesi

Ele Alma Süresi

1 Saat

Tamamlanma Süresi

2 Gün

Hizmet Zamanı

- ☐ 7 / 24
☒ Mesai Saatleri

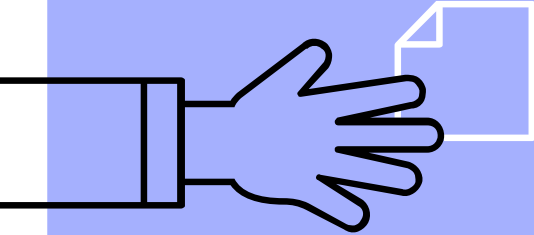
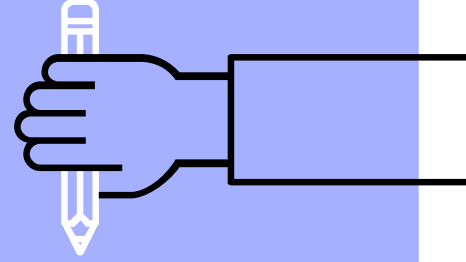
Envanter Kalite Kontrol ve Kayıt İşlemleri



Hizmet - 2

Santral, GSM ve SMS
Hizmetleri

Hizmet Ana Kodu
05.22

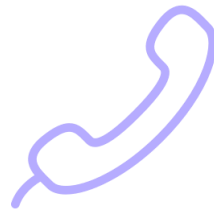


Hizmet Kodu

05.22.001

Hizmet Alanları

- ☒ Kurum İçi Talep
- ☒ Vatandaş Başvurusu
- ☒ Müdürlük İçi Görevlendirme



Hizmet Kapsamı

Kurum telefonlarından dahili ya da dış arama yapılamama, 444 0 669 nolu kurumsal telefona erişilememe, belediye lokasyonlarına ait herhangi bir hatta çalışmama, çağrı merkezi sisteminin durması gibi arızaların ortadan kaldırılması, hatlardan herhangi birinde yaşanabilecek ses kalitesi sıkıntısının giderilmesi, telefon arızalarının ortadan kaldırılması, gerekli durumlarda telefon değişikliklerinin gerçekleştirilmesi, AVAYA konsol ekranının kilitlenme probleminin ortadan kaldırılması

Ele Alma Süresi

1 Saat

Tamamlanma Süresi

8 Saat

Hizmet Zamanı

- ☒ 7 / 24
- ☐ Mesai Saatleri

Arama ve Hat Arıza İşlemleri

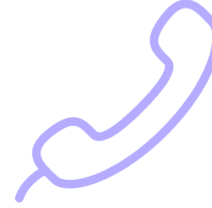


Hizmet Kodu

05.22.002

Hizmet Alanları

- ☒ Kurum İçi Talep
☐ Vatandaş Başvurusu
☒ Müdürlük İçi Görevlendirme

**Hizmet Kapsamı**

Kurum kullanıcıları için dahili telefon numarası ve kısa kod tanımlaması yapılması, dahili numaralar için dış arama yetkisinin ayarlanması, dahili numara gruplandırma işlemlerinin yapılması

Ele Alma Süresi

1 Saat

Tamamlanma Süresi

8 Saat

Hizmet Zamanı

- ☐ 7 / 24
☒ Mesai Saatleri

Dahili ve Kısa Kod Tanımlama ve Arama Yetkilendirme İşlemleri

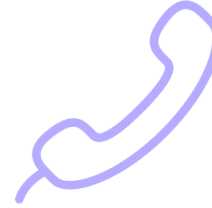


Hizmet Kodu

05.22.003

Hizmet Alanları

- ☒ Kurum İçi Talep
- ☐ Vatandaş Başvurusu
- ☒ Müdürlük İçi Görevlendirme



Hizmet Kapsamı

Belediye hizmet lokasyonları için telefon, faks ve internet aboneliklerinin yapılması, mobil cihazlar için data hattı temini

Ele Alma Süresi

1 Saat

Tamamlanma Süresi

10 Gün

Hizmet Zamanı

- ☐ 7 / 24
- ☒ Mesai Saatleri

Abonelik İşlemleri

15

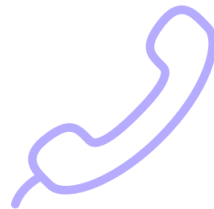


Hizmet Kodu

05.22.004

Hizmet Alanları

- ☐ Kurum İçi Talep
- ☐ Vatandaş Başvurusu
- ☒ Müdürlük İçi Görevlendirme



Hizmet Kapsamı

Santral sistemleri ve ses kayıt ünitelerine dair her türlü performans ve kapasite kontrolünün yapılması, santral sistemleri ve ses kayıt ünitelerinde yaşanabilecek hizmet kesintilerinin ortadan kaldırılması, santral sistemlerinde üretici yazılımı (firmware) güncellemelerinin yapılması, santral altyapılarında bulunan yedeklerden geri dönüş testi yapılması

Ele Alma Süresi

1 Saat

Tamamlanma Süresi

8 Saat

Hizmet Zamanı

- ☒ 7 / 24
- ☐ Mesai Saatleri

Santral Sistemlerine Ait Arıza ve Yapılandırma İşlemleri

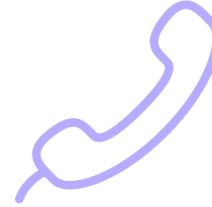


Hizmet Kodu

05.22.005

Hizmet Alanları

- ☒ Kurum İçi Talep
- ☐ Vatandaş Başvurusu
- ☒ Müdürlük İçi Görevlendirme



Hizmet Kapsamı

Yeni santral ve ses kayıt sistemlerinin montajlarının yapılması, cihazlarda kabin veya lokasyon değişikliklerinin gerçekleştirilmesi

Ele Alma Süresi

1 Saat

Tamamlanma Süresi

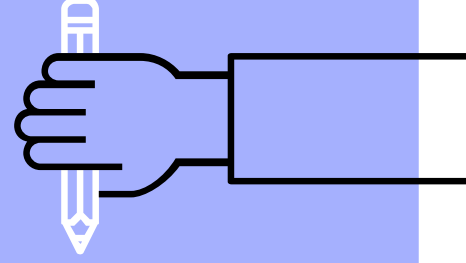
3 Gün

Hizmet Zamanı

- ☐ 7 / 24
- ☒ Mesai Saatleri

Santral Sistemlerine
Ait Montaj İşlemleri

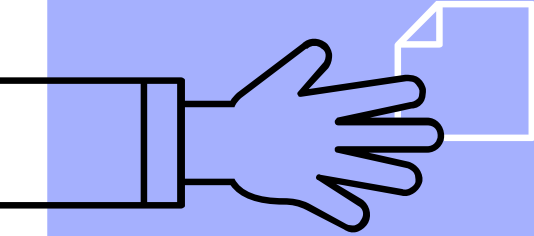




Hizmet - 3

Yazılım Hizmetleri

Hizmet Ana Kodu
05.23



Hizmet Kodu

05.23.001

Hizmet Alanları

- ☒ Kurum İçi Talep
- ☐ Vatandaş Başvurusu
- ☒ Müdürlük İçi Görevlendirme



Hizmet Kapsamı

Digikent yazılımının mevcut kullanıma açık ekranlarında karşılaşılan hataların giderilmesi, e-imza arşive alınamama hatasının giderilmesi

Ele Alma Süresi

1 Saat

Tamamlanma Süresi

1 Gün

Hizmet Zamanı

- ☐ 7 / 24
- ☒ Mesai Saatleri

Digikent Ekranlarına Ait Arıza İşlemleri



Hizmet Kodu

05.23.002

Hizmet Alanları

- ☒ Kurum İçi Talep
☐ Vatandaş Başvurusu
☒ Müdürlük İçi Görevlendirme

**Hizmet Kapsamı**

Digikent sisteminin hiç açılmaması, Digikent node'larının herhangi birinin çalışmaması, iş zekası portalının açılmaması, dijital arşive erişimin bulunmaması, doküman yönetim sistemine erişilememesi gibi hataların ortadan kaldırılması

Ele Alma Süresi

1 Saat

Tamamlanma Süresi

2 Saat 30 Dakika

Hizmet Zamanı

- ☒ 7 / 24
☐ Mesai Saatleri

Digikent Erişimlerine Ait Arıza İşlemleri



Hizmet Kodu

05.23.003

Hizmet Alanları

- ☒ Kurum İçi Talep
☐ Vatandaş Başvurusu
☒ Müdürlük İçi Görevlendirme

**Hizmet Kapsamı**

Belediye kullanıcıların Digikent sistemine erişmesi için kullanıcı tanımlamasının yapılması, Digikent kullanıcılarının modül erişim yetkilerinin düzenlenmesi, dijital arşiv erişim yetkilerinin düzenlenmesi

Ele Alma Süresi

1 Saat

Tamamlanma Süresi

3 Saat

Hizmet Zamanı

- ☐ 7 / 24
☒ Mesai Saatleri

Digikent Kullanıcı ve Yetkilendirme İşlemleri



Hizmet Kodu

05.23.004

Hizmet Alanları

- ☒ Kurum İçi Talep
☐ Vatandaş Başvurusu
☒ Müdürlük İçi Görevlendirme

**Hizmet Kapsamı**

Digikent içerisinde, kullanıcı ve kurum ihtiyaçlarının karşılaşması için yazılım geliştirmesinin yapılması, var olan yazılım modüllerinde güncellemeler yapılması (Hizmetin süresi yazılım analizinin yapılmasına kadarki süreyi kapsar, yazılımın kapsamına göre geliştirme süresi değişkenlik gösterir.)

Ele Alma Süresi

1 Saat

Tamamlanma Süresi

15 Gün

Hizmet Zamanı

- ☐ 7 / 24
☒ Mesai Saatleri

Digikent Yazılım Geliştirme ve Güncelleme İşlemleri



Hizmet Kodu

05.23.005

Hizmet Alanları

- ☒ Kurum İçi Talep
- ☐ Vatandaş Başvurusu
- ☒ Müdürlük İçi Görevlendirme



Hizmet Kapsamı

Digikent Bilgi Sistemi ve IBM Cognos İş Zekası Sistemi üzerinde raporlama çalışması yapılması, var olan raporlar üzerinde düzenleme yapılması

Ele Alma Süresi

1 Saat

Tamamlanma Süresi

15 Gün

Hizmet Zamanı

- ☐ 7 / 24
- ☒ Mesai Saatleri

İş Zekası ve
Raporlama
İşlemleri



Hizmet Kodu

05.23.006

Hizmet Alanları

- ☒ Kurum İçi Talep
☐ Vatandaş Başvurusu
☒ Müdürlük İçi Görevlendirme

**Hizmet Kapsamı**

Kullanıcı bilgisayarlarına Microsoft Office, NetCAD, Google Earth, Adobe Photoshop, Acrobat Reader, SBS, Kaspersky Antivirüs vb. paket programların kurulumlarının yapılması, paket programlarının çalışmasında gerekli olan ayarların düzenlenmesi ve hataların giderilmesi, paket programlara ait lisans bilgilerinin düzenlenmesi

Ele Alma Süresi

1 Saat

Tamamlanma Süresi

3 Saat

Hizmet Zamanı

- ☐ 7 / 24
☒ Mesai Saatleri

Paket Program Kurulum ve Yapılandırma İşlemleri



Hizmet Kodu

05.23.007

Hizmet Alanları

- ☒ Kurum İçi Talep
☐ Vatandaş Başvurusu
☒ Müdürlük İçi Görevlendirme

**Hizmet Kapsamı**

Belediye kullanıcıların Başak Portal sistemine erişmesi için kullanıcı tanımlamasının yapılması, Digikent kullanıcılarının modül erişim yetkilerinin düzenlenmesi, Başak Portal'da kullanıcılara ait bilgilerin düzenlenmesi

Ele Alma Süresi

1 Saat

Tamamlanma Süresi

3 Saat

Hizmet Zamanı

- ☐ 7 / 24
☒ Mesai Saatleri

Başak Portal Kullanıcı ve Yetkilendirme İşlemleri



Hizmet Kodu

05.23.008

Hizmet Alanları

- ☒ Kurum İçi Talep
☐ Vatandaş Başvurusu
☒ Müdürlük İçi Görevlendirme

**Hizmet Kapsamı**

Başak Portal yazılımının mevcut kullanıma açık ekranlarında karşılaşılan hataların giderilmesi, Başak Portal sisteminin hiç açılmama probleminin giderilmesi

Ele Alma Süresi

1 Saat

Tamamlanma Süresi

3 Saat

Hizmet Zamanı

- ☐ 7 / 24
☒ Mesai Saatleri

Başak Portal Erişim ve Ekranlarına Ait Arıza İşlemleri



Hizmet Kodu

05.23.009

Hizmet Alanları

- ☒ Kurum İçi Talep
- ☒ Vatandaş Başvurusu
- ☒ Müdürlük İçi Görevlendirme

**Hizmet Kapsamı**

NetCAD yazılımının modüllerinden herhangi birinin açılmaması, haritaların yüklenememesi, 360° panoramik sokak görüntülerinin gelmemesi, Kent Rehberi uygulamasının açılmaması, E-İmar uygulamasının açılmaması, BELNET uygulamasının yüklenmemesi, BELNET üzerinden TAKBİS sorgulamasının çalışmaması

Ele Alma Süresi

1 Saat

Tamamlanma Süresi

5 Saat

Hizmet Zamanı

- ☐ 7 / 24
- ☒ Mesai Saatleri

NetCAD Erişim ve Ekranlarına Ait Arıza İşlemleri



Hizmet Kodu

05.23.010

Hizmet Alanları

- ☒ Kurum İçi Talep
☐ Vatandaş Başvurusu
☒ Müdürlük İçi Görevlendirme

**Hizmet Kapsamı**

Belediye kullanıcıların BELNET sistemine erişmesi için kullanıcı tanımlamasının yapılması, kullanıcıların BELNET modül erişim yetkilerinin düzenlenmesi

Ele Alma Süresi

1 Saat

Tamamlanma Süresi

3 Saat

Hizmet Zamanı

- ☐ 7 / 24
☒ Mesai Saatleri

NetCAD Kullanıcı ve Yetkilendirme İşlemleri



Hizmet Kodu

05.23.011

Hizmet Alanları

- ☒ Kurum İçi Talep
- ☒ Vatandaş Başvurusu
- ☒ Müdürlük İçi Görevlendirme

**Hizmet Kapsamı**

Belediye'nin kurumsal web sitesinin (www.basaksehir.bel.tr) açılmaması, web sitesi paneline erişimin açılmaması gibi hataların ortadan kaldırılması, kurumsal web sitesi panelinde kullanıcı tanımlama / silme / güncelleme işlemleri, web sitesindeki yazılımsal hataların giderilmesi

Ele Alma Süresi

1 Saat

Tamamlanma Süresi

4 Saat

Hizmet Zamanı

- ☒ 7 / 24
- ☐ Mesai Saatleri

Kurumsal Web Sitesi Arıza ve Yetkilendirme İşlemleri



Hizmet Kodu

05.23.012

Hizmet Alanları

- ☒ Kurum İçi Talep
- ☒ Vatandaş Başvurusu
- ☒ Müdürlük İçi Görevlendirme

**Hizmet Kapsamı**

Belediye'nin kurumsal e-belediye (ebelediye.basaksehir.bel.tr) sistemine erişimde yaşanan sıkıntıların giderilmesi, e-belediye ekranlarında yapılan işlemlerden alınan hataların değerlendirip giderilmesi, e-belediye sanal POS altyapısında gerekli konfigürasyonların yapılması, e-belediye kullanıcıların yaşamış olduğu şifre işlemleri sıkıntılarının giderilmesi, e-belediye kullanıcılarının kabul / ret işlemlerinin gerçekleştirilmesi

Ele Alma Süresi

1 Saat

Tamamlanma Süresi

4 Saat

Hizmet Zamanı

- ☒ 7 / 24
- ☐ Mesai Saatleri

E-Belediye Sistemi Arıza ve Yetkilendirme İşlemleri



Hizmet Kodu

05.23.013

Hizmet Alanları

- ☒ Kurum İçi Talep
- ☒ Vatandaş Başvurusu
- ☒ Müdürlük İçi Görevlendirme

**Hizmet Kapsamı**

Belediye'nin online bilet satış sistemine (<https://bilet.basaksehir.bel.tr>) erişimde yaşanan sıkıntıların giderilmesi, bilet satış sistemi ekranlarında yapılan işlemlerden alınan hataların değerlendirip giderilmesi, bilet satış sistemi sanal POS altyapısında gerekli konfigürasyonların yapılması, bilet satış sistemi kurum kullanıcılarının yetkilendirme işlemlerinin yapılması

Ele Alma Süresi

1 Saat

Tamamlanma Süresi

12 Saat

Hizmet Zamanı

- ☒ 7 / 24
- ☐ Mesai Saatleri

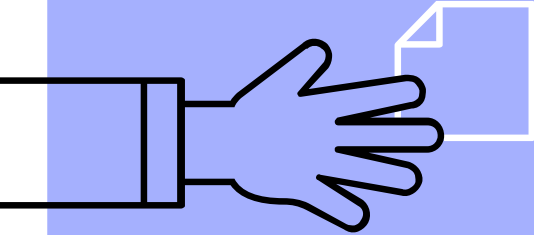
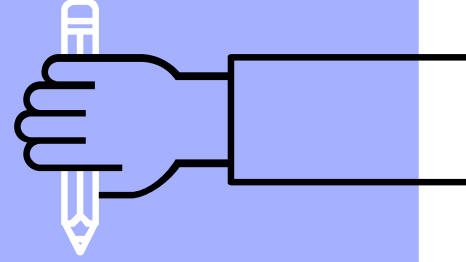
Bilet Satış Sistemi Arıza ve Yetkilendirme İşlemleri



Hizmet - 4

Güvenlik Sistemleri Hizmetleri

Hizmet Ana Kodu
05.24

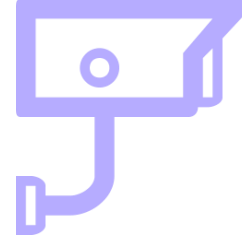


Hizmet Kodu

05.24.001

Hizmet Alanları

- ☒ Kurum İçi Talep
☐ Vatandaş Başvurusu
☒ Müdürlük İçi Görevlendirme

**Hizmet Kapsamı**

Güvenlik kameraları, kayıt cihazları, kamera izleme yazılımlarına ait kurulumların yapılması, görüntü bozukluklarının giderilmesi, kamera açılarının değiştirilmesi, cihazlara ait sistemsel konfigürasyonlarda gerekli değişikliklerin yapılması

Ele Alma Süresi

1 Saat

Tamamlanma Süresi

2 Gün

Hizmet Zamanı

- ☐ 7 / 24
☒ Mesai Saatleri

Güvenlik Kamera Sistemlerine Ait Arıza ve Yapılandırma İşlemleri



Hizmet Kodu

05.24.002

Hizmet Alanları

- ☒ Kurum İçi Talep
- ☐ Vatandaş Başvurusu
- ☒ Müdürlük İçi Görevlendirme



Hizmet Kapsamı

Kurumca gerekli görülen lokasyonlarda belirlenen noktalara güvenlik kamerası kurulumlarının gerçekleştirilmesi

Ele Alma Süresi

1 Saat

Tamamlanma Süresi

3 Gün

Hizmet Zamanı

- ☐ 7 / 24
- ☒ Mesai Saatleri

Güvenlik Kamera Sistemlerine Ait Montaj İşlemleri

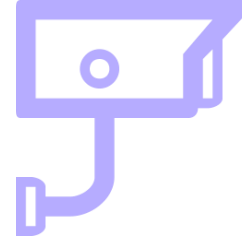


Hizmet Kodu

05.24.003

Hizmet Alanları

- ☒ Kurum İçi Talep
☐ Vatandaş Başvurusu
☒ Müdürlük İçi Görevlendirme

**Hizmet Kapsamı**

Belediye otopark giriş çıkışlarına yer alan RFID etiket tanıma sistemlerinde gerçekleştirilecek arızaların ortadan kaldırılması

Ele Alma Süresi

1 Saat

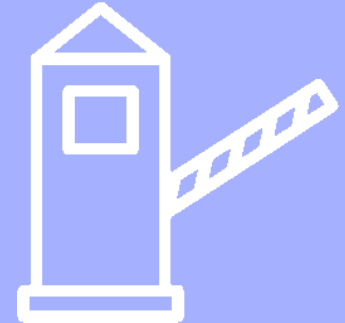
Tamamlanma Süresi

3 Gün

Hizmet Zamanı

- ☐ 7 / 24
☒ Mesai Saatleri

Otopark Giriş Sistemlerine Ait Arıza ve Yapılandırma İşlemleri

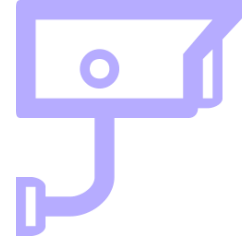


Hizmet Kodu

05.24.004

Hizmet Alanları

- ☒ Kurum İçi Talep
☐ Vatandaş Başvurusu
☒ Müdürlük İçi Görevlendirme

**Hizmet Kapsamı**

Belediye personellerinin kullanmakta olduğu PDKS sistemi turnikelerinde, kart okuma cihazlarında karşılaşılan arızaların ortadan kaldırılması, konfigürasyon ve yetkilendirme taleplerinin karşılanması, PDKS sistemi ile Digikent sistemi arasında web servis entegrasyonlarından doğabilecek hataların ortadan kaldırılması, birim yöneticilerine gitmesi beklenen PDKS raporlarının ulaşmama sıkıntısının ortadan kaldırılması, PDKS yazılımına erişim problemlerinin ortadan kaldırılması

Ele Alma Süresi

1 Saat

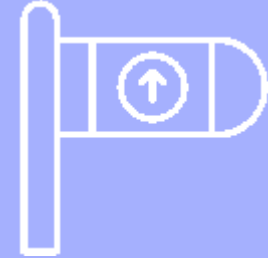
Tamamlanma Süresi

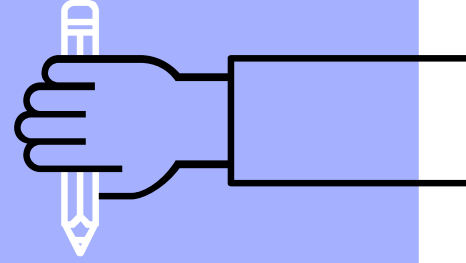
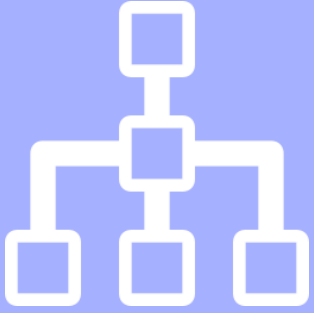
2 Gün

Hizmet Zamanı

- ☐ 7 / 24
☒ Mesai Saatleri

PDKS Sistemine Ait Arıza ve Yapılandırma İşlemleri

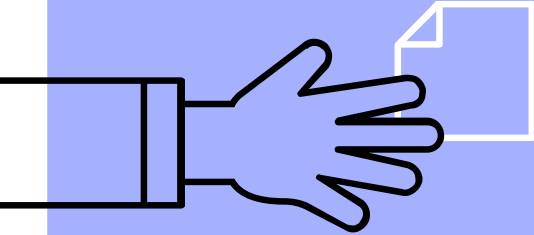




Hizmet - 5

Sistem, Ağ ve Veritabanı
Hizmetleri

Hizmet Ana Kodu
05.25

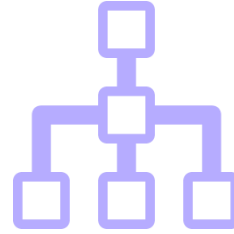


Hizmet Kodu

05.25.001

Hizmet Alanları

- ☒ Kurum İçi Talep
- ☐ Vatandaş Başvurusu
- ☒ Müdürlük İçi Görevlendirme



Hizmet Kapsamı

Dosya sunucusunda yeni paylaşım alanı oluşturulması, paylaşım alanlarındaki klasörlere kullanıcı yetkisi verilmesi, kullanıcı yetkilerinin alınması

Ele Alma Süresi

1 Saat

Tamamlanma Süresi

6 Saat

Hizmet Zamanı

- ☐ 7 / 24
- ☒ Mesai Saatleri

Paylaşım Klasörü Yapılandırma ve Yetkilendirme İşlemleri

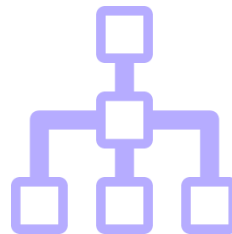


Hizmet Kodu

05.25.002

Hizmet Alanları

- ☒ Kurum İçi Talep
- ☐ Vatandaş Başvurusu
- ☒ Müdürlük İçi Görevlendirme



Hizmet Kapsamı

E-posta kullanıcısı oluşturulması, e-posta kota ayarlarının yapılması, kullanıcıların e-posta erişim problemlerinin giderilmesi, e-posta sunucusu hizmet arızasının giderilmesi, Outlook programından e-postaya bağlanamama arızasının giderilmesi, mobil telefon e-posta ayarlarının yapılması, e-posta gruplarının oluşturulması ve grup üyelerinin düzenlenmesi

Ele Alma Süresi

1 Saat

Tamamlanma Süresi

6 Saat

Hizmet Zamanı

- ☐ 7 / 24
- ☒ Mesai Saatleri

E-Posta Yapılandırma ve Arıza İşlemleri

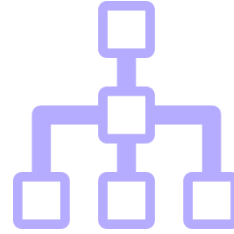


Hizmet Kodu

05.25.003

Hizmet Alanları

- ☒ Kurum İçi Talep
- ☐ Vatandaş Başvurusu
- ☒ Müdürlük İçi Görevlendirme



Hizmet Kapsamı

Kullanıcıların bilgisayarlarından kablolu ya da kablosuz ağ ve İnternet'e bağlanamama sıkıntılarının giderilmesi, güvenlik duvarı üzerinden kullanıcıların erişim yetkilerinin yapılandırılması, kurum internet kesintilerinin giderilmesi, IP çakışmasının ortadan kaldırılması, VPN kullanıcılarının yapılandırılması, ağ sistemlerine dahil olan cihazlarda kapasite ve performans kontrollerinin gerçekleştirilmesi, ağ sistemlerindeki üretici yazılımları (firmware) güncellemelerinin gerçekleştirilmesi, ağ konfigürasyon yedeklerinden dönüş testi yapılması

Ele Alma Süresi

1 Saat

Tamamlanma Süresi

8 Saat

Hizmet Zamanı

- ☒ 7 / 24
- ☐ Mesai Saatleri

İnternet ve Ağ Erişimi Yapılandırma ve Arıza İşlemleri

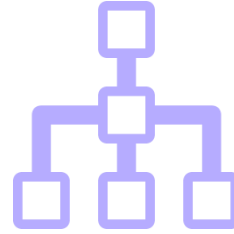


Hizmet Kodu

05.25.004

Hizmet Alanları

- ☒ Kurum İçi Talep
☐ Vatandaş Başvurusu
☒ Müdürlük İçi Görevlendirme

**Hizmet Kapsamı**

Yeni ağ sistemleri ünitelerine ait montajlarının yapılması, cihazlarda kabin veya lokasyon değişikliklerinin gerçekleştirilmesi

Ele Alma Süresi

1 Saat

Tamamlanma Süresi

3 Gün

Hizmet Zamanı

- ☒ 7 / 24
☐ Mesai Saatleri

Ağ Sistemlerine Ait Montaj İşlemleri

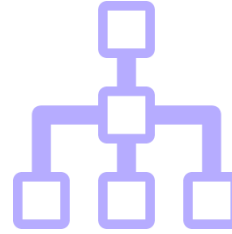


Hizmet Kodu

05.25.005

Hizmet Alanları

- ☒ Kurum İçi Talep
- ☐ Vatandaş Başvurusu
- ☒ Müdürlük İçi Görevlendirme



Hizmet Kapsamı

Kullanıcıların Skype sisteminden faydalanmasının sağlanması, Skype erişim sıkıntılarının ortadan kaldırılması

Ele Alma Süresi

1 Saat

Tamamlanma Süresi

6 Saat

Hizmet Zamanı

- ☐ 7 / 24
- ☒ Mesai Saatleri

Skype Yapılandırma
ve Arıza İşlemleri

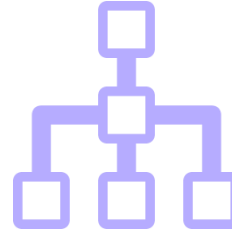


Hizmet Kodu

05.25.006

Hizmet Alanları

- ☒ Kurum İçi Talep
- ☐ Vatandaş Başvurusu
- ☒ Müdürlük İçi Görevlendirme



Hizmet Kapsamı

Personellere ve tedarikçilere kullanıcı oluşturulması, var olan kullanıcılar üzerinde bilgi güncellemesi yapılması, işten ayrılan personellerin ya da sözleşmesi sona eren tedarikçi kullanıcılarının pasife alınması, şifre sıfırlama işlemlerinin gerçekleştirilmesi

Ele Alma Süresi

1 Saat

Tamamlanma Süresi

3 Saat

Hizmet Zamanı

- ☐ 7 / 24
- ☒ Mesai Saatleri

Kullanıcı Açma,
Güncelleme, Kapatma
ve Şifre İşlemleri

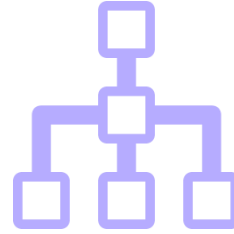


Hizmet Kodu

05.25.007

Hizmet Alanları

- ☒ Kurum İçi Talep
- ☐ Vatandaş Başvurusu
- ☒ Müdürlük İçi Görevlendirme

**Hizmet Kapsamı**

Sunuculara ve depolama ünitelerine dair her türlü performans ve kapasite kontrolünün yapılması, sunucularda yaşanabilecek hizmet kesintilerinin ortadan kaldırılması, sunuculardaki konfigürasyon değişikliklerinin gerçekleştirilmesi, sunucularda işletim sistemi güncellemelerinin yapılması, web üzerinden hizmet veren sunucularda gerekli SSL sertifikalarının kurulması, DNS kayıtlarının oluşturulması / güncellenmesi / silinmesi, sunucu yedeklerinden dönüş testi yapılması, sanal ve fiziksel sunucu kurulumlarının gerçekleştirilmesi, FTP sunucuları için erişim yetkilerinin ayarlanması

Ele Alma Süresi

1 Saat

Tamamlanma Süresi

12 Saat

Hizmet Zamanı

- ☒ 7 / 24
- ☐ Mesai Saatleri

Sunucu ve Depolama Ünitelerine Ait Arıza ve Yapılandırma İşlemleri

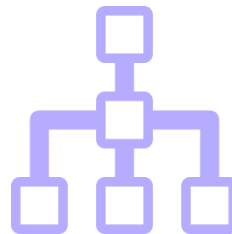


Hizmet Kodu

05.25.008

Hizmet Alanları

- ☒ Kurum İçi Talep
- ☐ Vatandaş Başvurusu
- ☒ Müdürlük İçi Görevlendirme



Hizmet Kapsamı

Yeni sunucu sistemleri ve depolama ünitelerinin montajlarının yapılması, cihazlarda kabin veya lokasyon değişikliklerinin gerçekleştirilmesi

Ele Alma Süresi

1 Saat

Tamamlanma Süresi

3 Gün

Hizmet Zamanı

- ☒ 7 / 24
- ☐ Mesai Saatleri

Sunucu ve Depolama Ünitelerine Ait Montaj İşlemleri

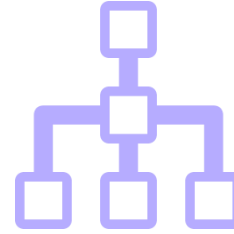


Hizmet Kodu

05.25.009

Hizmet Alanları

- ☒ Kurum İçi Talep
- ☐ Vatandaş Başvurusu
- ☒ Müdürlük İçi Görevlendirme

**Hizmet Kapsamı**

Veritabanı sistemlerinde dair her türlü performans ve kapasite kontrolünün yapılması, veritabanlarında yaşanabilecek hizmet kesintilerinin ortadan kaldırılması, veritabanlarındaki konfigürasyon değişikliklerinin gerçekleştirilmesi, yeni veritabanı şeması oluşturulması ve konfigürasyonlarının yapılması, veritabanı erişim yetkilendirilmelerinin yapılması, veritabanı güncellemelerinin gerçekleştirilmesi, veritabanı yedeklerinden geri dönüş gerçekleştirilmesi

Ele Alma Süresi

1 Saat

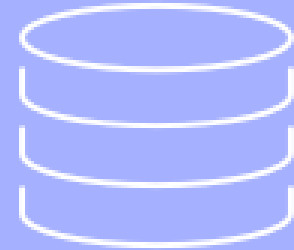
Tamamlanma Süresi

10 Saat

Hizmet Zamanı

- ☒ 7 / 24
- ☐ Mesai Saatleri

Veritabanı Sistemlerine Ait Arıza ve Yapılandırma İşlemleri

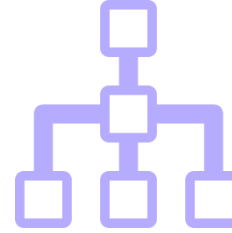


Hizmet Kodu

05.25.010

Hizmet Alanları

- ☒ Kurum İçi Talep
☐ Vatandaş Başvurusu
☒ Müdürlük İçi Görevlendirme

**Hizmet Kapsamı**

Sistem odasında yer alan iklimlendirme cihazlarında gerçekleşen arızaların ortadan kaldırılması, ortam izleme sensörlerindeki arızaların giderilmesi, ortam izleme SMS ve e-posta bilgilendirme hesaplarının güncellenmesi, ortam izleme web arabirimine ulaşılama sıkıntısının giderilmesi, parmak izi geçiş sisteminde yaşanabilecek arızaların ortadan kaldırılması, parmak izi geçiş sisteminde yetkilendirme işlemlerinin gerçekleştirilmesi, voltaj regülatöründe karşılaşılabilecek arızaların ortadan kaldırılması, yangın söndürme sisteminde oluşabilecek hataların ortadan kaldırılması

Ele Alma Süresi

1 Saat

Tamamlanma Süresi

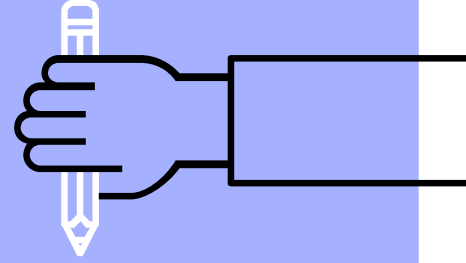
1 Gün

Hizmet Zamanı

- ☒ 7 / 24
☐ Mesai Saatleri

Sistem Odalarına Ait Arıza ve Yapılandırma İşlemleri

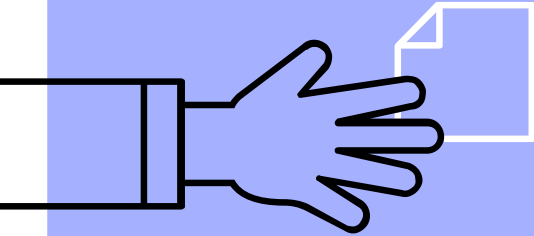




Hizmet - 6

Tedarik Hizmetleri

Hizmet Ana Kodu
05.26



Hizmet Kodu

05.26.001

Hizmet Alanları

- ☒ Kurum İçi Talep
☐ Vatandaş Başvurusu
☒ Müdürlük İçi Görevlendirme

**Hizmet Kapsamı**

Yazıcı, fotokopi makinesi, plotter, etiket makinesi ve faks cihazlarına ait kartuş, toner, ribbon, vb. sarf malzeme ihtiyaçlarının karşılanması

Ele Alma Süresi

1 Saat

Tamamlanma Süresi

1 Gün

Hizmet Zamanı

- ☐ 7 / 24
☒ Mesai Saatleri

Baskı Sarf Malzemesi Tedarik İşlemleri



Hizmet Kodu

05.26.002

Hizmet Alanları

- ☒ Kurum İçi Talep
- ☐ Vatandaş Başvurusu
- ☒ Müdürlük İçi Görevlendirme



Hizmet Kapsamı

Kullanıcılara ilk kez e-imza TUBİTAK'tan alınması veya süresi dolan e-imzasının yenisinin TUBİTAK'tan talep edilmesi, müdürlere, başkan yardımcıları ve belediye başkanına ait yedek elektronik imzalarının tedarik edilmesi

Ele Alma Süresi

1 Saat

Tamamlanma Süresi

15 Gün

Hizmet Zamanı

- ☐ 7 / 24
- ☒ Mesai Saatleri

Elektronik İmza
Tedarik İşlemleri



Hizmet Kodu

05.26.003

Hizmet Alanları

- ☒ Kurum İçi Talep
- ☐ Vatandaş Başvurusu
- ☒ Müdürlük İçi Görevlendirme



Hizmet Kapsamı

Klavye, mouse, webcam, bilgisayar kartları, USB harici disk, dönüştürücüler, MODEM vb. çevre birimleri tedarik talebinin karşılanması

Ele Alma Süresi

1 Saat

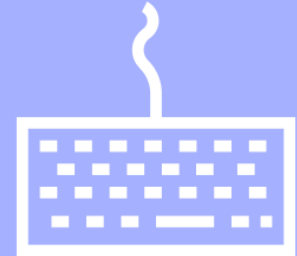
Tamamlanma Süresi

1 Gün

Hizmet Zamanı

- ☐ 7 / 24
- ☒ Mesai Saatleri

Çevrebirim Tedarik
İşlemleri





Hizmet Kodu

05.26.004

Hizmet Alanları

- ☒ Kurum İçi Talep
- ☐ Vatandaş Başvurusu
- ☒ Müdürlük İçi Görevlendirme

Hizmet Kapsamı

Masaüstü, telsiz ve DECT telefon taleplerinin karşılanması

Ele Alma Süresi

1 Saat

Tamamlanma Süresi

1 Gün

Hizmet Zamanı

- ☐ 7 / 24
- ☒ Mesai Saatleri

Telefon Tedarik
İşlemleri



Hizmet Kodu

05.26.005

Hizmet Alanları

- ☒ Kurum İçi Talep
☐ Vatandaş Başvurusu
☒ Müdürlük İçi Görevlendirme

**Hizmet Kapsamı**

Masaüstü, dizüstü ve tablet bilgisayar ile monitörlere ait ihtiyaçlarının karşılanması

Ele Alma Süresi

1 Saat

Tamamlanma Süresi

1 Gün

Hizmet Zamanı

- ☐ 7 / 24
☒ Mesai Saatleri

Bilgisayar Tedarik İşlemleri



Hizmet Kodu

05.26.006

Hizmet Alanları

- ☒ Kurum İçi Talep
- ☐ Vatandaş Başvurusu
- ☒ Müdürlük İçi Görevlendirme



Hizmet Kapsamı

Fuar, stant, mobil hizmet faaliyetlerinde kullanılmak üzere 4.5G veya 3G erişim sağlayan mobil MODEM ihtiyaçlarının karşılanması

Ele Alma Süresi

1 Saat

Tamamlanma Süresi

1 Gün

Hizmet Zamanı

- ☐ 7 / 24
- ☒ Mesai Saatleri

Mobil İnternet Cihazı Tedarik İşlemleri

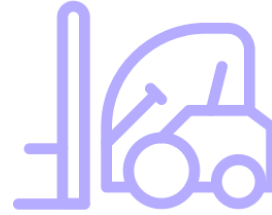


Hizmet Kodu

05.26.006

Hizmet Alanları

- ☒ Kurum İçi Talep
- ☐ Vatandaş Başvurusu
- ☒ Müdürlük İçi Görevlendirme



Hizmet Kapsamı

Yazıcı, fotokopi makinesi, plotter, etiket makinesi, tarayıcı ve faks cihazları ihtiyaçlarının karşılanması

Baskı ve Tarama Cihazları Tedarik İşlemleri



Ele Alma Süresi

1 Saat

Tamamlanma Süresi

1 Gün

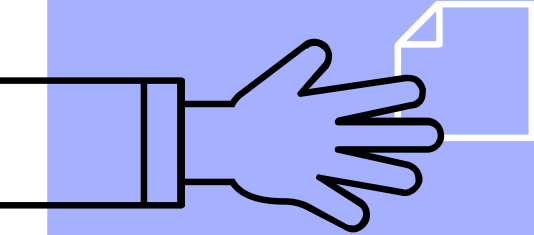
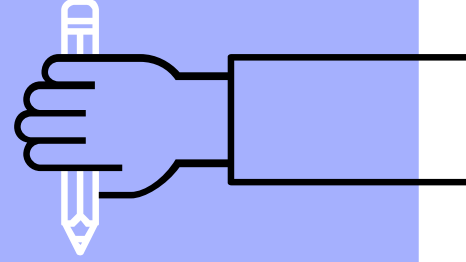
Hizmet Zamanı

- ☐ 7 / 24
- ☒ Mesai Saatleri

Hizmet - 7

Bilgi Güvenliğı
Hizmetleri

Hizmet Ana Kodu
05.27



Hizmet Kodu

05.27.001

Hizmet Alanları

- ☒ Kurum İçi Talep
- ☐ Vatandaş Başvurusu
- ☒ Müdürlük İçi Görevlendirme



Hizmet Kapsamı

Kullanıcıların karşılaştığı bilgi güvenliği ihlali olarak değerlendirilebilecek, virüs bulaşması, ortalama girişimleri, bilgi hırsızlığı, hesap çalınması gibi karşılaşılan durumlarla ilgili kayıt, düzeltme, USOM (Ulusal Siber Olaylara Müdahale Merkezi) ihbar işlemlerinin gerçekleştirilmesi

Ele Alma Süresi

1 Saat

Tamamlanma Süresi

2 Gün

Hizmet Zamanı

- ☐ 7 / 24
- ☒ Mesai Saatleri

Bilgi Güvenliği İhlal
Değerlendirmesi



Hizmet Kodu

05.27.002

Hizmet Alanları

- ☐ Kurum İçi Talep
☐ Vatandaş Başvurusu
☒ Müdürlük İçi Görevlendirme

**Hizmet Kapsamı**

Sunucu ve depolama üniteleri, ağ sistemleri, veritabanları, santral sistemleri, güvenlik kamerası sistemleri, sistem odası altyapısı ve yazılım sistemlerinde karşılaşılabilecek her türlü penetrasyon testi bulgularının ortadan kaldırılması

Ele Alma Süresi

1 Saat

Tamamlanma Süresi

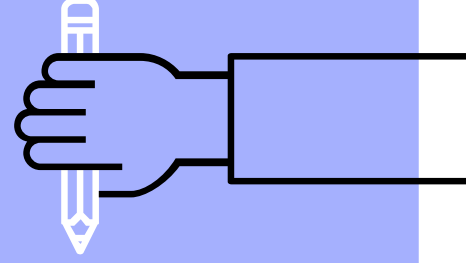
20 Gün

Hizmet Zamanı

- ☒ 7 / 24
☐ Mesai Saatleri

Penetrasyon Testi Bulgularının Düzeltilmesi

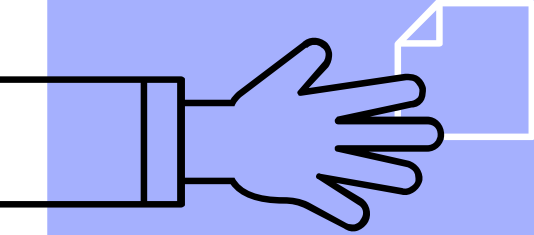




Hizmet - 8

Başakşehir Living Lab Hizmetleri

Hizmet Ana Kodu
05.28

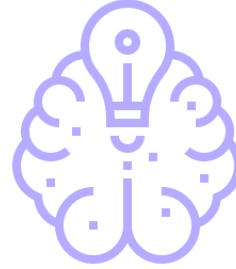


Hizmet Kodu

05.28.001

Hizmet Alanları

- ☐ Kurum İçi Talep
☒ Vatandaş Başvurusu
☐ Müdürlük İçi Görevlendirme

**Hizmet Kapsamı**

Başakşehir Living Lab tesislerimizde yapılan etkinlikler ile alakalı genel bilgi verilmesi (Başakşehir Living Lab ile alakalı detay gerektiren konular için vatandaşlar 0 (212) 777 86 93 no'lu telefona yönlendirilebilir.)

Ele Alma Süresi

1 Saat

Tamamlanma Süresi

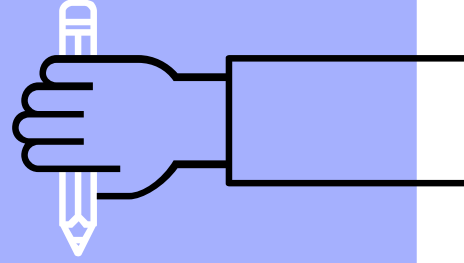
6 Saat

Hizmet Zamanı

- ☐ 7 / 24
☒ Mesai Saatleri

Etkinlikler Hakkında Bilgilendirme İşlemleri

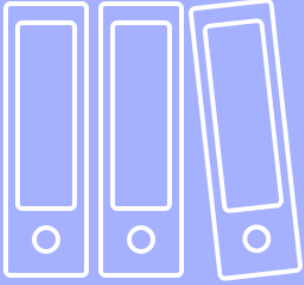
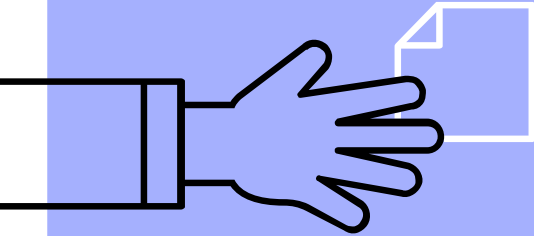




Hizmet - 9

Arşiv Hizmetleri

Hizmet Ana Kodu
05.29

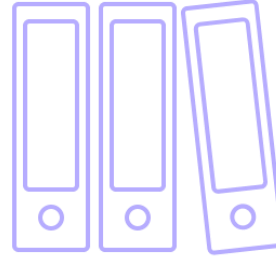


Hizmet Kodu

05.29.XXX

Hizmet Alanları

- ☒ Kurum İçi Talep
- ☐ Vatandaş Başvurusu
- ☒ Müdürlük İçi Görevlendirme



Hizmet Kapsamı

DAHA SONRA İNCELENECEKTİR....

Ele Alma Süresi

X Saat

Tamamlanma Süresi

X Gün

Hizmet Zamanı

- ☐ 7 / 24
- ☒ Mesai Saatleri

Daha Sonra
İncelenecektir...

