

# Atılım Üniversitesi

## Bilgi & İletişim Teknolojileri Müdürlüğü

### Sistem Yönetim Uzman Yardımcısı Görev Tanımı

#### Formal Doküman Detayları

<b>Hazırlanma Tarihi</b>	11 Temmuz 2013	<b>Yayın</b>	Taslak
<b>Hazırlayan</b>	Ersun Ersoy		
<b>Doküman Numarası</b>			

#### Revizyon Geçmişi

Revizyon Tarihi	Önceki Revizyon Tarihi	Yapılan Değişikliklerin Özeti

#### Onay

Onaylayan	İmza	Görevi	Yayınlanma Tarihi	Versiyon

Bilgi Teknolojileri Sistem Yönetim Uzman Yardımcısı'nın sorumlulukları aşağıdaki gibidir;

- Atılım Üniversitesi'nin Bilgi 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 getirme konularında Sistem Yönetim Uzman'larına destek olmak,
- Atılım Üniversitesi'nin Bilgi 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 getirme konularında Sistem Yönetim Uzman'larına destek olmak,
- Atılım Üniversitesi'nin Bilgi Teknolojileri altyapısında kullandığı, Oracle, MS-SQL, MYSQL, vb. gibi veri yönetimi ve veritabanı sistemlerinin teknik yönetim ve dokümantasyon fonksiyonlarını yerine getirme konularında Sistem Yönetim Uzman'larına destek olmak.

Bu sorumluluklarını yerine getirme konularında, Bilgi Teknolojileri Sistem Yönetimi süreçleri, prosedürleri ve politikaları çerçevesinde yetkilidir.

Bilgi Teknolojileri Sistem Yönetim Uzman Yardımcısı'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 Teknolojileri Sistem Yönetim Uzman Yardımcısı'nın görev ve sorumlulukları, sekiz ana faaliyet çerçevesinde, aşağıdaki gibi tanımlanmıştır:

## **I. Sunucu Bilgisayar ve Veri Depolama Sistemlerinin Teknik Yönetim Faaliyetlerinin Yerine Getirilmesinde Sistem Yönetim Uzmanları'nı Destekleyici Çalışmaların Yapılması**

1. 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.
2. Sunucu kullanıcı aktivasyon/de-aktivasyon, konfigürasyon ve yetkilendirme çalışmalarının yerine getirilmesi.
3. Linux (veya Unix), shell programlama (korn shell, bourne shell) ve scripting çalışmalarının yerine getirilmesi.
4. Sunucular üstünde sanallaştırma ve sanallaştırma performans optimizasyonu çalışmalarının yerine getirilmesi.
5. 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.
6. 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 verdiği sürekli kontrol edilmesi, düzeltme/geliştirme/iyileştirme/verimlilik artırma gibi bakım ve işletim faaliyetlerinin yerine getirilmesi.
7. 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.
  8. Sunucu donanımları, işletim sistemleri, depolama sistemleri ve uygulama yazılımlarıyla ilgili, temel seviyedeki son kullanıcı kullanım kılavuzlarının hazırlanması ve güncellenmesi, son kullanıcı eğitimlerinin verilmesi.
  9. Sunucu sistemlerinin en yetkili erişim şifrelerinin yönetilmesi ve güvenliğinin sağlanması.
  10. Sunucu donanımları ve işletim sistemleri alanındaki yeni teknolojilerin takip edilmesi ve kurumun altyapısına uyarlanması.

## **II. E-mail sistemleri, Web Sunucuları, SMTP, POP, IMAP, LDAP, FTP, SNMP, DNS, Gibi Temel Uygulama ve Protokollerin Teknik Yönetim Faaliyetlerinin Yerine Getirilmesinde Sistem Yönetim Uzmanları'nı Destekleyici Çalışmaların Yapılması**

1. 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.
2. E-mail sistemlerinin altyapısında hizmet veren SMTP, POP, IMAP protokollerinin yönetim/konfigürasyon ve dokümantasyon fonksiyonlarının yerine getirilmesi.
3. Sistem kullanıcılarının yönetimi ve LDAP protokolünün konfigürasyonu/yönetimi/yedeklenmesi/yetkilendirilmesi çalışmalarının yerine getirilmesi.
4. LDAP yapısının tüm uygulama ve servislerle entegrasyonu, test, kalite kontrolü çalışmalarının yerine getirilmesi. LDAP yapısının sağlıklı olarak hizmet verdiği sürekli kontrol edilmesi, düzeltme/geliştirme/iyileştirme/verimlilik artırma gibi bakım ve işletim faaliyetlerinin yerine getirilmesi.
5. 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.
6. 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.
7. Uygulama sistemlerinin en yetkili erişim şifrelerinin yönetilmesi ve güvenliğinin sağlanması.
8. E-mail sunucuları ve uygulamaları alanındaki yeni teknolojilerin takip edilmesi ve kurumun altyapısına uyarlanması.

### **III. Veritabanı Yönetim Sistemlerinin Teknik Yönetim Faaliyetlerinin Yerine Getirilmesinde Sistem Yönetim Uzmanları'nı Destekleyici Çalışmaların Yapılması**

1. 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.
2. Veritabanı SQL scripting çalışmalarının yerine getirilmesi.
3. Veritabanı kullanıcı aktivasyon/de-aktivasyon, konfigürasyon ve yetkilendirme çalışmalarının yerine getirilmesi.
4. Yazılım Geliştirme Uzmanları ile işbirliği içinde, development ortamları ile production ortamları arasındaki veri senkronizasyonun sağlanması.
5. 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.
6. Veritabanı yönetim sistemlerinin en yetkili erişim şifrelerinin yönetilmesi ve güvenliğinin sağlanması.
7. Veritabanı yönetim sistemleri alanındaki yeni teknolojilerin takip edilmesi ve kurumun altyapısına uyarlanması.

### **IV. Dış-kaynak Kullanılarak Geliştirilen Yazılım Uygulamalarının Yönetim ve Denetim Faaliyetlerinin Yerine Getirilmesinde Sistem Yönetim Uzmanları'nı Destekleyici Çalışmaların Yapılması**

1. Yukarıda, Madde I, II ve III'de detaylarıyla açıklanan tüm faaliyetlerin yerine getirilmesi konusunda, dış kaynak olarak sistem yönetimi hizmeti veren üçüncü parti kurumların denetlenmesi, kontrolü; Atılım Üniversitesi ile ilgili şirket arasındaki iletişimin ve koordinasyonun sağlanması.
2. Gerekliğinde, alt-yüklenici şirket tarafından verilen eğitimlere katılım sağlanması; geçici olarak alt-yüklenici şirketin ofisinde mesai yapılması.
3. Alt-yüklenici şirket tarafından Atılım Üniversitesi'ne teslim edilen tüm donanım, yazılım, uygulama, dokümantasyon, hesap, şifre, vb.'nin ilgili sözleşmeler çerçevesinde kullanıma sunulması, yönetilmesi.
4. 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 şirket ile birlikte yerine getirilmesi.
5. 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.

**V. Bilgi Teknolojileri Yardım Masası tarafından eskale edilen operasyonel vakalara müdahale için İkinci Seviye Teknik Destek rolünün yerine getirilmesi.**

**VI. Proje Yöneticileri, Yazılım Uzmanları, Grafik Tasarımcılar, Ağ Yöneticileri ve Teknik Destek Uzmanları gibi diğer rollerle işbirliği içinde sistem yönetimi faaliyetlerinin yerine getirilmesi.**

**VII. Akademik ve idari birimlerin günlük operasyonel çalışmalarında, süreç iyileştirme çalışmalarında veya projelerinde ihtiyaç duydukları Sistem Yönetimi desteğinin sağlanması**

**VIII. Yöneticilerinin, alanı ile ilgili görevlendirdiği diğer iş ve projelerde ilgili çalışmaların yerine getirilmesi**