

T.C.
İSTANBUL KENT ÜNİVERSİTESİ
İNSAN KAYNAKLARI DİREKTÖRLÜĞÜ
BİLGİ TEKNOLOJİLERİ DESTEK ELEMANI
GÖREV YETKİ VE SORUMLULUKLARI

GÖREV UNVANI	Bilgi Teknolojileri Destek Elemanı
ÇALIŞTIĞI BİRİM	Bilgi Teknolojileri Direktörlüğü
BAĞLI OLDUĞU BİRİM	Genel Sekreterlik
BAĞLI OLDUĞU YÖNETİCİ	Bilgi Teknolojileri Direktörü
KENDİSİNE BAĞLI OLAN BİRİMLER / ÇALIŞANLAR	-
GEREKTİĞİNDE YERİNİ ALACAK KİŞİ	Bilgi Teknolojileri Direktörü tarafından belirlenecek bir kişi
ÇALIŞMA KOŞULLARI	Tam Zamanlı
ÇALIŞMA SAATLERİ	08:30 – 17:30
DENEME SÜRESİ	2 ay ve 6 ay
İŞİN TANIMI	Üniversitenin akademik ve idari birimlerine bilişim teknolojileri alanında teknik destek sağlamak, donanım ve yazılım sorunlarını çözmek, sistemlerin sorunsuz çalışmasını sağlamak ve kullanıcılara birinci seviye yardım masası (helpdesk) hizmeti sunmak. Bilgi Teknolojileri Direktörlüğü bünyesinde çalışarak, üniversite kampüsündeki bilgisayar, ağ, yazıcı ve diğer BT altyapısının bakımını ve desteğini üstlenmek.
ALMASI GEREKEN EĞİTİMLER	
• Microsoft Certified: Modern Desktop Administrator, CompTIA A+, Network+ veya benzeri IT destek sertifikaları • Sürekli gelişim için yeni teknolojiler (Windows/Mac güncellemeleri, bulut servisleri) konusunda periyodik eğitimler • Kişisel Verilerin Korunması Kanunu (KVKK) ve GDPR Eğitimi • Bilgi Güvenliği ve Siber Güvenlik Farkındalık Eğitimi • İş Sağlığı ve Güvenliği (İSG) Eğitimi • Yangın ve Acil Durum Tahliye Eğitimi • Üniversiteye Özgü Sistem ve Uygulama Eğitimleri • Teknik Gelişim Eğitimleri (Kurum Destekli) • Yeni Teknoloji ve Güncelleme Eğitimleri	
İŞİN GEREKTİRDİĞİ NİTELİKLER	
EĞİTİM	• Üniversitelerin 2 veya 4 yıllık Bilgisayar Programcılığı, Bilgi Teknolojileri, Bilgisayar Mühendisliği veya ilgili bölümlerinden mezuniyet (tercihen ön lisans veya lisans)
YABANCI DİL	• İyi derecede İngilizce bilgisi (okuma, yazma ve konuşma). BT sektöründe teknik dokümanlar, yazılım arayüzleri ve uluslararası destek kaynakları İngilizce olduğundan zorunlu.(En az B1 seviye, tercihen B2 veya üstü.)
BİLGİSAYAR BİLGİSİ	• Microsoft Office 365 (Word, Excel, PowerPoint, Teams, Outlook) ileri düzey. • Windows 10/11 işletim sistemi yönetimi ve troubleshooting ileri düzey. • Temel ağ protokolleri (TCP/IP, DNS, DHCP), Active Directory kullanıcı yönetimi. • Yazıcı, tarayıcı, projektör gibi periferik cihaz kurulum ve bakımı. • Antivirüs yazılımları ve temel güvenlik araçları bilgisi. • Tercihen macOS ve mobil cihaz (iOS/Android) desteği.
TECRÜBESİ	• En az 1-2 yıl BT destek, help desk veya benzeri pozisyonda deneyim (tercihen eğitim kurumlarında). • Yeni mezunlarda staj veya gönüllü deneyim kabul edilebilir. • Donanım arıza tespiti, yazılım kurulumu ve kullanıcı desteği tecrübesi avantaj sağlar.

T.C.
İSTANBUL KENT ÜNİVERSİTESİ
İNSAN KAYNAKLARI DİREKTÖRLÜĞÜ
BİLGİ TEKNOLOJİLERİ DESTEK ELEMANI
GÖREV YETKİ VE SORUMLULUKLARI

İŞİN GEREKTİRDİĞİ ÖZELLİKLER	
• Güçlü iletişim ve müşteri hizmetleri becerisi; sabırlı, empati kurabilen ve kullanıcı dostu yaklaşım. • Analitik düşünme ve hızlı problem çözme yeteneği. • Takım çalışmasına yatkın, sorumluluk sahibi ve stres altında çalışabilen. • Detay odaklı, dokümantasyon alışkanlığı olan. • Esnek çalışma saatlerine uyum sağlayabilen (üniversite etkinlikleri veya acil durumlar için).	
İŞİN GEREKTİRDİĞİ GİZLİLİK DÜZEYİ	• Yüksek düzey. Üniversite personel ve öğrenci verileri (kişisel bilgiler, akademik kayıtlar) ile çalıştığından KVKK ve veri koruma kurallarına tam uyum zorunlu. Görev sırasında erişilen bilgilerin üçüncü şahıslarla paylaşılması yasaktır.
KULLANILMASI GEREKEN CİHAZ VE EKİPMANLAR	• Kişisel bilgisayar (laptop/desktop), diagnostik araçlar (multimetre, kablo tester vb.). • Yazıcı, tarayıcı, projektör, akıllı tahta gibi üniversite ekipmanları. • Ağ cihazları (switch, router temel konfigürasyon araçları). • Ticket yönetim yazılımı, remote desktop araçları (TeamViewer, AnyDesk). • Mobil cihazlar (telefon, tablet) için test ekipmanları. • Güvenlik için VPN ve şifreleme araçları.

TEMEL GÖREV, YETKİ VE SORUMLULUKLARI

- Akademik ve idari personel ile öğrencilerin BT ile ilgili sorunlarını (donanım, yazılım, ağ, yazıcı, e-posta, internet erişimi vb.) telefon, e-posta, ticket sistemi veya yerinde ziyaret yoluyla almak, kaydetmek ve çözmek,
- Kullanıcılara uzaktan bağlantı araçları (TeamViewer, AnyDesk, Microsoft Remote Desktop) ile müdahale etmek,
- Sorunların %80'ini birinci seviye müdahale ile çözmek; çözülemeyenleri ikinci seviye teknik ekibe (sistem/network uzmanları) escalete etmek ve takip etmek,
- Yeni alınan bilgisayar, laptop, monitör, yazıcı ve diğer çevre birimlerinin kutu açılımı, montajı, işletim sistemi ve gerekli yazılımların kurulumu,
- Mevcut cihazların periyodik bakımını yapmak (tozlama temizliği, sürücü güncellemeleri, donanım testleri),
- Arızalı cihazların ilk teşhisini yapmak, basit onarımları gerçekleştirmek, tamir edilemeyenleri garanti/servis süreçlerine yönlendirmek,
- Standart üniversite yazılımlarının (Microsoft Office, Adobe paketleri, antivirüs, tarayıcılar, özel akademik yazılımlar) kurulum ve güncellemelerini yapmak,
- Kullanıcı hesapları oluşturmak/değiştirmek, (Active Directory, Google Workspace, üniversiteye özel ÖBS/YPBS hesapları).
- Lisanslı yazılımların lisans takibini yapmak ve lisans ihlallerini önlemek,
- Kampüs içi kablolu ve kablosuz (Wi-Fi) ağ bağlantı sorunlarını gidermek,
- IP adresi çakışması, DHCP sorunları, VPN erişim problemlerini çözmek,
- Misafir Wi-Fi erişimlerini kullanıcılara sağlamak,
- BT varlık envanterini (demirbaş kayıtları) güncel tutmak,
- Gerçekleştirilen müdahaleleri ticket sisteminde detaylı olarak belgelemek,
- Aylık/yıllık destek istatistikleri raporları hazırlamak (en sık karşılaşılan sorunlar, çözüm süreleri vb.),
- Yeni başlayan personele ve öğrencilere temel BT kullanımı eğitimi vermek (e-posta kullanımı, dosya paylaşımı, güvenlik kuralları),
- Phishing, güçlü şifre kullanımı gibi siber güvenlik farkındalık etkinliklerine destek vermek,
- Sistem arızalarında veya afet durumlarında acil müdahale ekibinde yer almak,
- Kullanıcı cihazlarında kritik veri kaybı durumlarında temel kurtarma işlemlerine destek olmak,
- Birinci seviye tüm teknik müdahaleleri (donanım/yazılım kurulumu, kullanıcı hesabı işlemleri, uzaktan destek) bağımsız olarak gerçekleştirme yetkisi,

T.C.
İSTANBUL KENT ÜNİVERSİTESİ
İNSAN KAYNAKLARI DİREKTÖRLÜĞÜ
BİLGİ TEKNOLOJİLERİ DESTEK ELEMANI
GÖREV YETKİ VE SORUMLULUKLARI

- Kullanıcıların e-posta, OİS, personel portalı gibi sistemlere erişim hesaplarını oluşturma, sıfırlama, yetki verme/değiştirme yetkisi,
- Standart yazılım ve sürücü kurulumları için üniversite lisans havuzundan yararlanma yetkisi,
- Acil durumlarda (örneğin derslikte projektör arızası) önceliklendirme yaparak diğer görevleri erteleme yetkisi,
- Ticket sisteminde sorunları escalete etme ve üst yönetime raporlama yetkisi,
- Üniversite BT politikaları çerçevesinde kullanıcılara geçici çözüm önerileri sunma yetkisi (örneğin geçici cihaz tahsisi),
- Ticket çözüm sürelerini üniversite SLA (Service Level Agreement) standartlarında tutmak (örneğin kritik sorunlar 2 saat, standart sorunlar 8 saat içinde çözüm),
- Kullanıcı memnuniyetini yüksek tutmak; iletişimde nazik, sabırlı ve çözüm odaklı olmak,
- Eriştiği tüm kişisel verileri (öğrenci notları, personel maaş bilgileri, sağlık verileri vb.) KVKK ve üniversite gizlilik politikalarına uygun şekilde korumak,
- Üçüncü şahıslarla hiçbir bilgi paylaşmamak; gizlilik sözleşmesine uyulması,
- Üniversite BT altyapısının kesintisiz çalışmasına katkıda bulunmak; önleyici bakım faaliyetlerini aksatmamak,
- Tespit edilen güvenlik açıklarını veya riskleri derhal üst yönetime bildirmek,
- Demirbaşların doğru kullanımını sağlamak, kayıp/hasar durumlarını rapor etmek,
- Gereksiz yazılım lisans tüketimini önlemek,
- Elektrikli cihazlarla çalışırken güvenlik kurallarına uymak (topraklama, statik elektrik önlemi vb.),
- Atık elektrikli ve elektronik eşyaları (AEEE) doğru şekilde ayrıştırmak ve teslim etmek,
- Haftalık/aylık faaliyet raporlarını zamanında hazırlamak ve sunmak,
- BT Direktörlüğü içindeki diğer birimlerle (ağ, sistem, yazılım geliştirme) koordineli çalışmak,
- Yöneticisinin vereceği benzer görevleri yerine getirmek,
- Kuruma ait yönerge, yönetmelik, politika ve prosedürlere uymak.

Tebliğ Eden		Tebliğ Edilen Çalışan	
Tarih	 / /	Tarih	 / /
Ad-Soyad		Ad-Soyad	
Görevi / Unvanı		Görevi / Unvanı	
İmza		İmza	