

T.C.
İSTANBUL KENT ÜNİVERSİTESİ
İNSAN KAYNAKLARI DİREKTÖRLÜĞÜ
BİLGİ TEKNOLOJİLERİ UZMAN YARDIMCISI
GÖREV YETKİ VE SORUMLULUKLARI

GÖREV UNVANI	Bilgi Teknolojileri Uzman Yardımcısı
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 BT altyapısının günlük operasyonel süreçlerine katkı sağlamak, teknik destek vermek, sistem izleme ve bakım faaliyetlerini yürütmek. Akademik ve idari personelin yanı sıra öğrencilerin teknoloji ihtiyaçlarını karşılamada yardımcı rol üstlenmek ve BT projelerinde görev almak.
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	• Bilgisayar Mühendisliği, Bilgisayar Programcılığı, Yönetim Bilişim Sistemleri veya ilgili alanlarda ön lisans veya lisans derecesi.
YABANCI DİL	• İngilizce: Orta-ileri düzeyde okuma ve yazma (teknik dokümanlar ve destek biletleri için gerekli).
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 2 yıl BT destek veya operasyonel tecrübe, tercihen eğitim kurumlarında. • Son kullanıcı desteği (helpdesk), donanım/yazılım kurulumu ve temel sistem yönetimi deneyimi. • Uzaktan eğitim veya kampüs ağ sistemlerinde çalışma tecrübesi avantaj sağlar.

T.C.
İSTANBUL KENT ÜNİVERSİTESİ
İNSAN KAYNAKLARI DİREKTÖRLÜĞÜ
BİLGİ TEKNOLOJİLERİ UZMAN YARDIMCISI
GÖREV YETKİ VE SORUMLULUKLARI

İŞİN GEREKTİRDİĞİ ÖZELLİKLER	
• Teknik problem çözme yeteneği, öğrenme isteği ve detay odaklılık. • Ekip çalışmasına yatkınlık, iletişim becerisi ve kullanıcı odaklı yaklaşım. • Sabırlı, stres altında çalışabilme ve hızlı öğrenme kapasitesi. • Sorumluluk bilinci, etik davranış ve gizlilik farkındalığı. • Güçlü iletişim ve müşteri hizmetleri becerisi; sabırlı, empati kurabilen ve kullanıcı dostu yaklaşım. • Takım çalışmasına yatkın, sorumluluk sahibi. • Esnek çalışma saatlerine uyum sağlayabilen (üniversite etkinlikleri veya acil durumlar için).	
İŞİN GEREKTİRDİĞİ GİZLİLİK DÜZEYİ	• Yüksek düzey gizlilik; üniversite personel ve öğrenci verileri (kişisel bilgiler, akademik kayıtlar, finansal veriler) ile çalıştığı için KVKK ve GDPR uyumlu davranmak zorunlu. • Üniversite bilgi güvenliği politikalarına tam uyum, veri sızıntısı risklerini önleme sorumluluğu. • Gizli bilgilere erişimde yetki dışı kullanım yasak; ihlal durumunda disiplin cezası uygulanır.
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

- Üst düzey BT uzmanlarına, ağ/sistem yöneticilerine ve Bilgi Teknolojileri Direktörü'ne doğrudan raporlamak; günlük operasyonel faaliyetler hakkında düzenli güncellemeler sağlamak. Karmaşık sorunlarda ikinci seviye destek ekiplerine escalasyon yapmak ve koordinasyonu sağlamak. Haftalık/aylık raporlar hazırlayarak ticket istatistikleri, çözüm süreleri ve tekrarlanan sorunlar hakkında bilgi vermek,
- Helpdesk ticket sistemini (örneğin, Jira, ServiceNow veya kurum içi sistem) etkin kullanarak gelen talepleri önceliklendirmek, kaydetmek, çözmek ve kapatmak. Son kullanıcılara (akademik/idari personel, öğrenciler) birinci seviye destek vermek; telefon, e-posta, uzak bağlantı (Remote Desktop) veya yerinde müdahale ile sorunları çözmek. Çözülen her ticket'ı detaylı belgelemek, çözüm adımlarını kaydetmek ve kullanıcıya geri bildirim sağlamak. Ticket performans metriklerini (çözüm süresi, memnuniyet oranı) takip etmek ve iyileştirmeler önermek,
- Donanım sorunlarında (bilgisayar, laptop, tablet, periferaller) temel teşhis koymak, arıza tespiti yapmak ve gerekli durumlarda tamir/yedek parça koordinasyonunu üstlenmek. Yazılım sorunlarında (işletim sistemi, ofis uygulamaları, antivirus) kurulum, güncelleme ve yapılandırma yapmak. Yazıcı, tarayıcı ve çok fonksiyonlu cihazların kurulumunu, sürücü yüklemesini ve paylaşım ayarlarını gerçekleştirmek; kağıt tıkanıklığı, toner değişimi gibi temel bakım işlemlerini yapmak. E-posta hesapları (kurum e-postası), internet erişimi ve VPN bağlantılarında sorun gidermek; şifre sıfırlama, hesap kilidi açma gibi işlemleri yürütmek,
- Kampüs içi kablolu ve kablosuz (Wi-Fi) ağ bağlantılarını izlemek; erişim noktalarının (access point) sinyal gücünü kontrol etmek ve sorunlu alanları raporlamak. Wi-Fi erişim sorunlarını (bağlantı kesilmesi, yavaşlık, kimlik doğrulama hataları) gidermek; kullanıcı cihazlarında ağ ayarlarını yapılandırmak. Yeni cihazlar için kablolu/kablosuz bağlantı kurulumlarını yapmak; IP atama, VLAN yapılandırması gibi temel işlemlerde yardımcı olmak. Ağ performansını izleme araçları ile temel monitoring yapmak ve anomalileri üstlere bildirmek,

T.C.
İSTANBUL KENT ÜNİVERSİTESİ
İNSAN KAYNAKLARI DİREKTÖRLÜĞÜ
BİLGİ TEKNOLOJİLERİ UZMAN YARDIMCISI
GÖREV YETKİ VE SORUMLULUKLARI

- Sistem odası ve veri merkezlerinde rutin kontroller yapmak; UPS (kesintisiz güç kaynağı) batarya seviyelerini, şarj durumunu ve testlerini gerçekleştirmek. Fiziksel temizlik (toz alma, havalandırma kontrolü), kablo düzenleme ve etiketleme işlemlerini periyodik olarak yürütmek. Sıcaklık, nem ve yangın söndürme sistemlerini gözlemlemek; olası riskleri önceden tespit edip raporlamak,
- Üst düzey uzmanlara yardımcı olarak yazılım kurulumları, sistem güncellemeleri ve güvenlik yamaları (patch) uygulamak. Kurum standartlarına uygun yazılım dağıtımını (örneğin, SCCM veya manuel) desteklemek; toplu güncellemelerde test ve uygulama süreçlerine katılmak,
- Microsoft 365 (Outlook, Teams, OneDrive, SharePoint) kullanıcı hesaplarını oluşturmak, silmek, lisans atamak ve temel konfigürasyonları yapmak. Uzaktan eğitim platformları (Moodle, Microsoft Teams, Zoom entegrasyonları) için kullanıcı hesap yönetimi, kurs erişim izinleri ve temel ayarlamaları gerçekleştirmek. Kullanıcılara bu platformlarda oryantasyon sağlamak ve yaygın sorunları (giriş hataları, paylaşım izinleri) çözmek,
- Kurum bilgi güvenliği prosedürlerine sıkı uyum sağlamak; şüpheli olayları (phishing, malware, yetkisiz erişim) hemen üstlere bildirmek ve log kayıtlarını incelemeye yardımcı olmak. Kullanıcılara temel güvenlik eğitimi vermek (güçlü şifre kullanımı, phishing farkındalığı, veri yedekleme). KVKK (Kişisel Verilerin Korunması Kanunu) ve üniversite gizlilik politikalarına uygun hareket etmek; kişisel verilere erişimi yetki dahilinde sınırlı tutmak, veri işleme süreçlerinde dikkatli olmak ve veri sızıntısı risklerini minimize etmek,
- Donanım (bilgisayar, yazıcı, ağ cihazları) ve yazılım lisanslarının envanterini güncellemek; yeni alımları kaydetmek, eski cihazları emekliye ayırmak. Envanter raporları hazırlamak ve yıllık denetimlere katkı sağlamak,
- BT projelerinde (yeni cihaz kurulumları, sistem migrasyonları, dijital eğitim araçları dağıtımı) aktif görev almak; cihaz imajlama, toplu kurulum ve kullanıcı geçiş süreçlerinde destek vermek. Yeni kampüs bina veya laboratuvarlarda BT altyapı kurulumuna yardımcı olmak,
- Temel BT kullanım seminerleri (ofis uygulamaları, güvenlik, platform kullanımı) düzenlemeye yardımcı olmak; grup eğitimleri vermek veya birebir rehberlik sağlamak,
- Sistem kesintileri, ağ çökmesi veya güvenlik olaylarında ilk müdahaleyi yapmak; kullanıcıları bilgilendirmek, alternatif çözümler sunmak ve üst ekipleri koordine etmek. Acil durum planlarına göre yedekleme ve kurtarma süreçlerine katkı sağlamak,
- 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	