

# BİLGİ İŞLEM MÜDÜRLÜĞÜ



**SİSTEM / AĞ /  
GÜVENLİK ALTYAPISI**



**SUNUCU / İSTEMCİ /  
AĞ AYGITLARI BAKIM VE  
ONARIM HİZMETLERİ**



**WEB TABANLI  
HARİTA  
UYGULAMALAR**



**E-BELEDİYE  
HİZMETLERİ**



**TEKNİK DESTEK  
VERDİĞİMİZ WEB  
PORTALLARIMIZ**



**DİĞER  
HİZMETLER**



Belediyemizde bilgi teknolojilerinin kullanımını yaygınlaştırmak ve belediyenin teknik altyapısını güçlendirmek.  
Hedef Gerçekleşme Maliyeti: 3.747.069 TL



## SİSTEM / AĞ GÜVENLİK ALTYAPISI

### ● Teknik Altyapı ve Donanım Envanteri

Günümüz bilgi teknolojisi içerisinde önemli ve saygı değer bir yere sahip olan ve sunduğu imkânlar ile adından sıkça söz ettiren sanallaştırma teknolojisi kurumumuzda uygulanmakta ve vatandaşlarımıza 7 gün 24 saat kesintisiz hizmet verilerek, sunulan hizmetler açısından hız ve zamanda kalite artışı sağlanmaktadır.

Kurum içi network altyapısında kullanılan omurga switch'ler 10Gb fiber switch'ler olup, birbirleri ile load balancing ve fault tolerance gerçekleştirilebilen stack yapısı içerisinde bulunmaktadır

Mevcut istemci makinalar içerisinde ömrünü yitirmiş veya ihtiyaçlara cevap veremeyecek durumda olanlar güncelleştirilerek ya da yenisiyle değiştirilerek sunucu tarafından gerçekleştirilen gelişim hızına istemcilerin de ayak uydurması sağlanmakta ve tüm bilişim sistemimiz network altyapısı, istemci altyapısı ve sunucu altyapısı devamlı bilişim teknolojilerindeki gelişmelere paralel olarak takip edilmekte ve gerekli görülen teknolojiler sistemlerimize entegre edilmektedir.

Sistem üzerinde aktif olan tüm donanımın bakım ve kontrolleri dikkatli bir şekilde takip edilerek, oluşması muhtemel bazı problemlere zamanında yapılan müdahalelerle hizmetin aksamadan devamı sağlanmaktadır.

### Bilgisayar Donanımı

|                                        |      |
|----------------------------------------|------|
| Rack Server                            | 49   |
| Bilgisayar (PC)                        | 1191 |
| Dizüstü Bilgisayarı(Laptop)            | 47   |
| Thin-client                            | 47   |
| Yazıcı (Printer)                       | 255  |
| Tarayıcı (Scanner)                     | 47   |
| Modem                                  | 37   |
| FireWall                               | 26   |
| Flex Blade Şase                        | 1    |
| Blade Node                             | 4    |
| Blade Aix Node                         | 1    |
| Storwize v 7000 Controller + Expansion | 2    |
| Storwize v 3700 Controller + Expansion | 2    |
| Power 7                                | 1    |
| Power 6                                | 1    |

### Uygulamalar (MİS + GIS ve Diğerleri)

|                                                   |
|---------------------------------------------------|
| u-KBS(Universal Kent Bilgi Sistemi)               |
| Netcad                                            |
| Belgenet (Elektronik Belge Yönetim Sistemi)       |
| Diyos İhale                                       |
| MEYER (Personel Denetleme Kontrol Sistemi)        |
| Sinerji                                           |
| Araç Takip Sistemi                                |
| Moreum (Doküman Yönetim Sistemi ve Dijital Arşiv) |
| Televantage (Çağrı Merkezi)                       |
| Kiosk (Sıramatik Sistemler)                       |
| Adobe İnDesign                                    |
| Adobe Illustrator                                 |
| Adobe Photoshop CC                                |
| Autocad                                           |
| Edius                                             |

### İşletim Sistemleri ve Sistem Yönetim Uygulamaları

|                           |
|---------------------------|
| İBM AIX Ver.6.1           |
| Sybase EA Server 5.2      |
| ArcGIS                    |
| MS Exchange 2013          |
| MS Server 2003 - 2008     |
| Windows XP                |
| Windows Vista             |
| Windows 7                 |
| Windows 8                 |
| Windows 10                |
| Office 2003 – 2007 - 2013 |
| Veeam Backup-Replication  |

### Veritabanları

|                   |
|-------------------|
| Oracle Veritabanı |
| Ms SQL Veritabanı |

### Merkezi Yedekleme Sistemi

|                                       |
|---------------------------------------|
| Tivoli Storage Manager [TSM ] V 5.7.7 |
| Veeam Back up/Replication             |

## ◎ Ağ Alt Yapısı

Belediyemizde kurulu bulunan bilgisayar ağı Gb/10Gb omurga switch'ler üzerinden çalışmaktadır. Tüm alt yapıda switch'ler arası fiber bağlantı gerçekleştirilmiştir.

Türk Telekom ile yapılan bir sözleşme ile Fiber Optik altyapısı üzerinden geniş bant internet kullanılmaktadır. Ana binamızda internet bant genişliğimizin mevcut hızı 100 mbps, Nikâh Sarayı, Destek Hizmetleri Müdürlüğü binasının internet bant genişliği ise 30 mbps'dir.



## ◎ Kent Bilgi Sistemi (Ukbs)

Belediyesinde tüm müdürlüklerin bir ya da birden çok modülünü kullandığı kapsamlı bir Belediye Otomasyonu üzerinden işlemlerimizi yürütmekteyiz. Otomasyon sistemi içinde yer alan ortak modüller (Düz Yazı, Servis Belge Yöneticisi, İzin ekranları, Analiz Ekranları gibi) içindeki bazı uygulamalar tüm müdürlükler tarafından kullanılmaktadır. Müdürlük bazında en çok uygulamayı 30 modül ile Mali Hizmetler Müdürlüğü kullanmaktadır.

Birimlerimizde kullanılmakta olan yazılımların kapsamı genişletilerek, daha iyi hizmet verebilmek amacıyla tamamı sürekli gözden geçirilmektedir. Değişen Kanun ve Yönetmeliklerin öngördüğü adaptasyonlar ve kod değişiklikleri zamanında yapılmakta ve birimlerimizin kullanımına sunulmaktadır. Tüm birimlerimiz Mevzuatların izin verdiği ölçüde işlerinin büyük kısmını bilgisayar otomasyonu üzerinden yapmaktadır. Oluşan yeni ihtiyaç ve istekler de analiz edilip, gerekli hazırlıklar yapıldıktan sonra uygulamaya alınmaktadır.

Otomasyon sistemimiz içinde yer alan "Yönetici Masası" Uygulaması, belediye kullanıcıları tarafından girilen, güncellenen tüm bilgileri, yöneticilerin önüne anlamlı ve hızlı bir şekilde getiren güçlü ve dinamik bir "Karar Destek Uygulaması"dır. 60'dan fazla ekran ve 400'den fazla grafikten oluşan bu ekranlar, GIS ve resim (Personel, sokak, bina, işyeri, olay yeri gibi.) bilgisi ile entegre edilmiştir.

## ◎ Bilgi Sistemleri Güvenliği ve Merkezi Yedekleme

Kurumumuzu dış saldırılara ve güvenlik risklerine karşı korumak amacıyla Firewall seviyesinde donanım tabanlı bir cihaz ve tümleşik bir çözüm olan Trend Micro Interscan Web Gateway, Mail Scan Gateway ve uç noktalar için Officescan client ürünleri sistem içerisinde kullanılmaktadır. Active Directory Domain yapısı ve belediye otomasyonu üzerinde kullanıcı yetkilendirme, şifreleme ve giriş izin işlemler ile birlikte katmanlı bir güvenlik hiyerarşisi sağlanmaktadır. Kurum içerisinde donanım seviyesi güvenlik kontrolünden en üst yazılım seviyesi güvenlik kontrolüne kadar her katmanda bilgi güvenliği sağlanmaya çalışılmaktadır.

Yedeklenmesi gereken tüm sunucu sistem durum verileri ve kullanıcı verileri Tivoli Storage Manager (TSM) yazılım üzerinden 48 kartuşluk çift sürücü özelliğine sahip yedekleme ünitesi ile LTO4 kartuşlar üzerinde tutulmaktadır. Yedeklemenin hassasiyetine binaen üzerinde titizlikle durduğumuz bir konudur. Sunucu üzerinde alınan günlük yedeklemelere ek olarak veritabanı replikasyonu özelliği devreye sokularak gün içerisinde oluşabilecek herhangi bir veri kaybı riskine karşı mevcut veritabanımız farklı bir disk alanına replike edilerek bu risk ortadan kaldırılmıştır. Günlük ve anlık yedekler sık sık kontrol edilmektedir.

Yedekleme konusunda yapılan bütün bu gelişmelere ek olarak sanallaştırma ve afet kurtarma projelerimiz kapsamında herhangi bir afet yada felaket (deprem, sel baskını vs.) durumunda belediye binamızın hasar görmesi ve bunun neticesinde bina içerisinde kurulu yedekleme sisteminden veritabanına ulaşamama riskine karşı veri tabanımız uzak bir lokasyonda anlık olarak yedeklenecektir.

### Bilgi Sistemleri Güvenliği

Fortigate 600C Firewall /IPS /IDS / Application / URL filtreleme

Trend Micro Office Scan

Trend Micro Interscan Web Security Gateway

Trend Micro Interscan Mail Security Gateway

## ◎ ISO 27001:2013 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi Sertifikası

NAVİGA Uluslararası Belgelendirme ve Eğitim Hizmetleri tarafından belgelendirme çalışmaları için Ümraniye Belediyesi Bilgi İşlem Müdürlüğü gözetiminde ve İnsan Kaynakları Müdürlüğü ile Strateji Geliştirme Müdürlüğü desteğinde 2 gün boyunca süren incelemeler sonucunda belediyemiz “ISO 27001:2013 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi Sertifikası” almaya hak kazandı.

NAVİGA Uluslararası Belgelendirme ve Eğitim Hizmetleri tarafından Ümraniye Belediyesi'nin; belediye hizmetleri, muhasebe, finans, insan kaynakları ve Bilgi İşlem faaliyetlerinin elektronik bilgi varlıkları ile bu varlıkları korumak amacıyla kullandığı bilişim güvenliği incelendi. Ve Ümraniye Belediyesi, “ISO 27001:2013 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi Sertifikası” almaya hak kazandı. Alınan bu belge ile var olan bilgi güvenliği bir kez daha tesicillenmiş oldu. Bu doğrultuda Ümraniye Belediyesi, hizmet, kalite ve güvenliğin sürdürülebilirliği için çalışmalarına aralıksız devam etmektedir.



## ◎ ISO 27001 Uygulamanın Avantajları

- Müşteri, tedarikçi, çalışan ve tüm taraflara güven verir
- Ulusal ve uluslar arası pazarlarda rekabet gücünü artırır
- Yasal yükümlülükler uyumun kontrolü için bir yapı oluşturur
- Bilgi varlıklarına yönelik tehditlere karşı önlemler alır
- Riskler analiz edilir ve işlenerek etkileri azaltılır
- Bilgi varlıklarını koruyacak bir yöntemle sahip olunur
- Bilgi güvenliği açıkları tespit edilir ve tedbirleri alınır
- Kuruluşların, bilgi varlıklarının farkına varmalarını sağlar

- Acil durumlara verilen tepki kabiliyeti gelişir
- İş sürekliliğini kesintiye uğratan durumlar azalır
- Kuruluşun yönetim sistemine değer katar
- Her türlü veri kaybı ihtimallerini ortadan kaldırır
- Sürekli iyileştirme yapabilmek için imkân verir
- Çalışan personelin motivasyonunu artırmakta ve legal takipleri önlemektedir.
- Yönetmeliklere ve kanun uyulduğunun bir göstergesidir. Yüksek itibar sağlar.
- Organizasyon için bütün seviyelerde bilgi önemiyetinin mevcudiyeti göstermektedir.
- Rekabet avantajı sağlar
- Yüksek oranda karlılık
- İmaj kalitesi
- Yasalara, Sözleşme Şartlarına, Düzenlemelere Uyumluluk
- Güvenlik tedbirleri
- Risk farkındalıkları
- Bilgi sistemleri, karar alma bilgi akışı ve süreçleri (resmi ve resmi olmayan).
- Bilgi birikimiyle anlaşılabilir yetenekler, kaynaklar(örneğin, sistemler anapara, zaman, kişiler, ve teknolojiler).
- Bilgi varlıklarını ihtiyaca en uygun anlamda koruma altına alır
- Bilgi varlıklarına yönelik tehlikelerden koruyarak iş sürekliliği sağlar.
- Sözleşme ile alakalı ilişkilerin biçimi ve kapsamı.
- Kuruluşun hedefleri üzerinde etkisi olan kilit sürücüler ve eğilimler.





## BAKIM VE ONARIM HİZMETLERİ

### Genel Bakım ve Onarım Hizmetleri

- Belediyemize ait hizmet binalarında bulunan Network hatlarının bağlantılarını gerçekleştirmek, bu hatlar üzerinde oluşabilecek arıza ve sorunları tespit ederek problemleri gidermek.
- Belediyemiz bünyesinde alınması planlanan her türlü bilgisayar ve cihazlarının temin edilmeleri için gerekli teknik şartnameleri hazırlamak,
- Her türlü bilgisayar sisteminin kurulumlarını yapmak,
- Bakım-onarım anlaşmalar ile sağlanan hizmetlerin uygulanmasını kontrol ve takip etmek,
- Belediyemiz bünyesinde kullanılmakta olan bilgi işlem cihazları ve donanımlarının envanterini tutmak,
- Belediyemiz bünyesinde kullanılan bilgisayar, yazıcı ve diğer donanım ürünlerinin kurulum, bakım, onarım yapmak ve teknik desteği sağlamak,
- Network deki tüm kullanıcı ve bilgisayarlarla ilgili güvenlik politikaları geliştirmek, işletim sistemi ve diğer programları yüklemek ve antivirüs güncellemelerinin periyodik olarak yapılmasını sağlamak
- Sistem odalarında ve ağ hizmetlerinde kullanılan kesintisiz güç kaynağı, sistem, altyapı cihazları ile ilgili olarak periyodik bakım, kontrol, arıza, yeni alım, teknik şartname hazırlanması gibi işleri gerektiğinde yapmak veya destek vermek



### Bilgisayar Kullanıcı Eğitimleri

Belediyemiz bünyesinde görevli personele, kurum bünyesinde kullanılan tüm uygulamalar hakkında periyodik eğitimler planlanmakta ve gerektiğinde anlık eğitimler verilmektedir.

### Ukbs Destek Hizmeti

Belediyemizin otomasyon programının mevzuat değişiklikleri ve kullanıcı istekleri doğrultusunda güncellenmesi, programın kullanım aşamasında oluşan hatalarının giderilmesi, grup ve bireysel kullanıcı eğitimlerinin düzenlenmesi, yerinde ve telefon ile anlık destek verilmesi.



### 2017 Yılı UKBS Destek ve Hizmet Sayıları

| Program Hataları | Kullanıcı Hataları | Kullanıcı İstekleri | Kullanıcı Eğitimleri | Program Güncellemeleri |
|------------------|--------------------|---------------------|----------------------|------------------------|
| 84               | 676                | 412                 | 189                  | 1247                   |

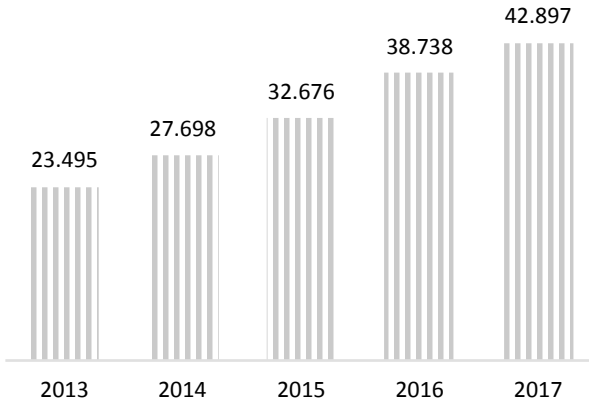


## E-BELEDİYE HİZMETLERİ

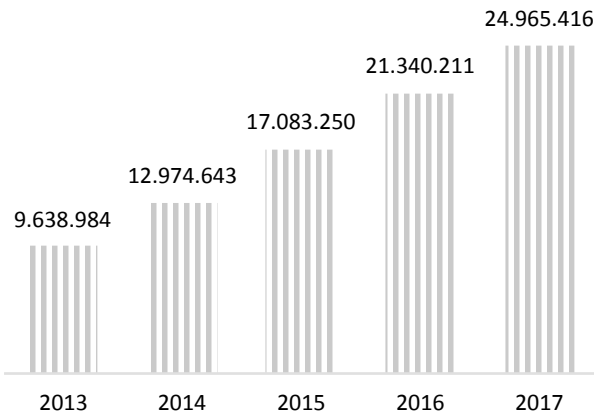
Vatandaşlarımız işlemlerini, web sitemizdeki e-Belediye modülü üzerinden online olarak yapabilmektedir. Bu sayede vatandaşımız belediyeye gelmeden işlemlerini takip edebilmekte ve ödemesini internet üzerinden yapabilmektedir.

The screenshot shows the website interface for T.C. Ümraniye Belediyesi İmar ve Şehircilik Müdürlüğü. It features a search form with two main sections: 'Adres Bilgileri' (Address Information) and 'Ada/Parsel' (Parcel). The 'Adres Bilgileri' section includes dropdown menus for 'Mahalle' (Neighborhood), 'Sokak' (Street), and 'Kapı No' (Door Number). The 'Ada/Parsel' section includes a text input for 'Ada/Parsel' and a 'Ara' (Search) button. There is also a checkbox for 'Benzer içerikleri ara' (Search similar content).

Web Üzerinden Ödeme Yapan Kişi Sayısı



Web Üzerinden Yapılan Ödeme Tutarı (TL)



## ● E-Devlet Uygulaması

E-devlet uygulamaları ve entegrasyonu 2013 yılında kurulumları gerçekleştirilip devreye alınmıştır. Bu uygulama sayesinde Ümraniye Belediyesinin mükelleflerinin kuruma gelmesine gerek kalmadan aşağıdaki sorgu işlemlerini gerçekleştirerek bilgi alabilmeleri sağlanmıştır.

- Beyan Bilgileri Sorgulama
- Borç Bilgileri Sorgulama
- Sicil Bilgileri Sorgulama
- Tahsilat Bilgileri Sorgulama
- Arsa Rayiç Değerler
- Nöbetçi Eczane Sorgulama



### E- Belediye Hizmeti Sunulan Alanlar

- 1 Borç Ödeme
- 2 Borç Sorgulama
- 3 Beyan Görme
- 4 Sokak Rayiç Değerlerini Öğrenme
- 5 Bilgi Edinme
- 6 E- Rehber
- 7 Nikah Sarayı Canlı Yayın
- 8 Hizmet Standartları
- 9 Kültür Merkezinden Canlı Yayın
- 10 4.5G Canlı Yayın
- 11 Meclis Kararları
- 12 Ümraniye Kent Rehberi
- 13 Nöbetçi Eczaneler
- 14 e- kitap
- 15 Web'ten Ara
- 16 İmar Dosya Arama
- 17 İmar Sorgulama
- 18 Yapı Kontrol Dosya Arama
- 19 Kentsel Tasarım Dosya Arama
- 20 Ruhsat Başvuru Sorgulama
- 21 Vefat Edenler
- 22 ÇTV Beyan Başvurusu
- 23 İlan Reklam Beyan Başvurusu
- 24 360° Ümraniye



## WEB PORTALLARIMIZ

### ◉ [projeler.umraniye.bel.tr](http://projeler.umraniye.bel.tr)

Projeler sayfamız yenilendi. Sayfamız kategorilere göre proje arama, harita üzerinden yapılan projeleri görme seçenekleriyle daha kullanışlı ve kapsamlı bir arayüze kavuştu.

Tüm müdürlüklerin faaliyet ve projeleriyle ilgili veri girişleri yapılarak belirli periyotlarda güncellemele-ri yapılmıştır.

### ◉ [umraniye.bel.tr/en](http://umraniye.bel.tr/en)

Belediyemizin kurumsal bilgileri ve hizmetlerinin yer aldığı İngilizce web sitesi belirli periyotlarda güncellenmektedir. Çok sayıda yurtdışı kullanıcı olan web sitemiz, belediyemizin yurtdışı çalışmalarında kurumsal yüzümüz olması bakımından önemlidir.

### ◉ [video.umraniye.bel.tr](http://video.umraniye.bel.tr)

Başkanımızın ulusal ve yerel kanallarda konuk olduğu programlar, kültür sanat etkinliklerimize ait videolar, belediyemizin faaliyetlerine dair tanıtım videoları ve basında belediyemize ait yayınları tek bir kanaldan izleme, takip etme ve sosyal medyada paylaşılabilmesi amacıyla yeni bir video portalı hazırlanmıştır.

### ◉ [kentkonseyi.umraniye.bel.tr](http://kentkonseyi.umraniye.bel.tr)

Kent Konseyi şehrin yerel paydaşlarıyla birlikte yönetilmesi, karar ve uygulamalara katılmasını sağlamaktadır. Bu anlamda web ortamında da bir iletişim, paylaşım ortamı oluşturularak yeni bir web sitesi hazırlanmıştır. Ümraniye kent konseyi temel bilgilerinin ve güncel haberlerinin yer aldığı web portalı ihtiyaca göre güncellemeleri yapılmaktadır.

### ◉ [kultursanat.umraniye.bel.tr](http://kultursanat.umraniye.bel.tr)

Vatandaşlarımızın aylık kültürel etkinliklerimizi, meslek edindirme kurslarımızı, kültür merkezlerimizi ve bilgi evlerimizi görebilecekleri kültür içerikli web portalımızdır.

### ◉ [nikahsarayi.umraniye.bel.tr](http://nikahsarayi.umraniye.bel.tr)

Nikâh Sarayımızın internet sayfasıdır. Sayfamızda Nikâh Sarayımız hakkında bilgiler, canlı nikâh yayını, nikâh başvuru işlemleri gibi bilgiler yer almaktadır.

### ◉ [sosyaltesisler.umraniye.bel.tr](http://sosyaltesisler.umraniye.bel.tr)

Sosyal Tesislerimizin internet sayfasıdır. Sayfamızda sosyal tesislerimiz hakkında bilgiler, menü içerikleri, fotoğraf galeri ve videolar yer almaktadır.

## TELEFON SANTRAL HİZMETİ

2017 yılı içerisinde vatandaşlarımız ve Belediyemiz arasında kesintisiz iletişimin sağlanması, birimlerimizin de kendi aralarında kaliteli ve kesintisiz iletişimi için gerekli tüm çalışmalar yapılmıştır. Operatörlerimiz tarafından yıl boyunca yaklaşık 135232 çağrıya cevap verilmiştir.

Bununla birlikte iç hizmet kapsamında arıza bakım onarımı, yer değişiklikleri hizmetinin sağlanması, kültür merkezlerimiz, muhtarlıklar ve Belediyemiz'e bağlı devlet kurumlarındaki arızaların bakım onarımlarının yapılması, yeni hatlar için kablo çekilmesi, değiştirilmesi, santral kurulumları, telefon bağlantılarının yapılması, mevcut santral programlaması ve personel eğitimleri icra edilmektedir.

Ümraniye Belediye Başkanlığı Bilgi İşlem Müdürlüğü Santral Hizmetleri 2017 Yılı Faaliyet Raporu Çizelgesi

| Aylar         | Çağrı Yanıt-lama Adeti | Telefon Arıza Müda-hale | Hat Arıza Müda-hale | Yeni Telefon Tahsisi | Telefon Makine Değişikliği | Telefon Hat Nakli | Çekilen Yeni Hat (Metre) | Yeni Santral Kurulu-mu | Telekom Adsl Dış Arıza Takip | Hatlarla İlgili Talep Giderme |
|---------------|------------------------|-------------------------|---------------------|----------------------|----------------------------|-------------------|--------------------------|------------------------|------------------------------|-------------------------------|
| Ocak          | 12128                  | 8                       | 16                  | 7                    | 17                         | 16                | 26                       | 0                      | 0                            | 8                             |
| Şubat         | 10397                  | 9                       | 10                  | 6                    | 11                         | 13                | 51                       | 0                      | 0                            | 0                             |
| Mart          | 15358                  | 2                       | 11                  | 4                    | 7                          | 6                 | 21                       | 0                      | 0                            | 3                             |
| Nisan         | 11153                  | 9                       | 16                  | 1                    | 5                          | 1                 | 0                        | 0                      | 0                            | 6                             |
| Mayıs         | 14236                  | 8                       | 20                  | 3                    | 7                          | 5                 | 27                       | 0                      | 0                            | 1                             |
| Haziran       | 12591                  | 12                      | 13                  | 2                    | 4                          | 3                 | 18                       | 0                      | 0                            | 2                             |
| Temmuz        | 11971                  | 5                       | 13                  | 0                    | 5                          | 8                 | 14                       | 0                      | 0                            | 7                             |
| Ağustos       | 9583                   | 7                       | 16                  | 10                   | 5                          | 11                | 160                      | 0                      | 2                            | 5                             |
| Eylül         | 11328                  | 12                      | 11                  | 3                    | 4                          | 7                 | 58                       | 0                      | 0                            | 2                             |
| Ekim          | 9784                   | 21                      | 11                  | 1                    | 8                          | 25                | 79                       | 0                      | 0                            | 4                             |
| Kasım         | 8.829                  | 11                      | 11                  | 9                    | 6                          | 20                | 55                       | 0                      | 1                            | 10                            |
| Aralık        | 7874                   | 5                       | 13                  | 3                    | 10                         | 8                 | 18                       | 1                      | 0                            | 11                            |
| <b>Toplam</b> | <b>135232</b>          | <b>109</b>              | <b>161</b>          | <b>49</b>            | <b>89</b>                  | <b>123</b>        | <b>527</b>               | <b>1</b>               | <b>3</b>                     | <b>59</b>                     |