

Linux İşletim Sistemleri Teknik Destek Alım Şartnamesi

1. KAPSAM

Kurum bünyesinde yer alan Linux İşletim Sistemli sanal ve fiziksel sunucular için sözleşme imzalanma tarihinden itibaren 2024 yılı sonuna kadar teknik destek ve danışmanlık hizmetinin gerçekleştirilmesidir.

2. AMAÇ

Kurumun mevcut sanal/fiziksel sunucuları üzerinde çalışan Linux temel yapıli işletim sistemleri kurulumları ve güncellemelerinin yapılması, sunucular üzerindeki oluşan hataların düzeltilmesi , Yönetimi Kurumun Linux İşletim Sistemi ile ilgili ihtiyaç ve planlamaları hakkında destek vermek.

Linux Sunucular üzerinde çalışan 80+ adet, web servisleri, lms, cms, database, sanal sınıf ve cluster mimarisinde çalışan uygulamalarının yönetimi ve teknik destek hizmetlerinin verilmesi.

Kurumun belirleyeceği kişiler tarafından Linux işletim sistemi hakkında oluşturulacak çağrılara telefondan, yüz yüze ve yerinde destek vermek.

3. GENEL HUSUSLAR

Kurum: İstanbul Kültür Üniversitesi

Yüklenici: Linux İşletim Sistemi için yerinde bilgilendirme, teknik destek ve danışmanlık hizmetini sağlayacak firmadır.

Sistem: Kurum bünyesindeki Linux uygulamalar ve bileşenlerinin tümüdür.

Taraflar: Kurum ve Yükleniciyi belirtir.

Taraf: Kurum veya Yükleniciden birini belirtir.

Proje: Linux İşletim Sistemi teknik destek projesidir.

Cezalı Arıza Süresi : "Müdahale Süresi" ve "Onarım Süresi" inde belirtilen sürenin bitiminde arıza giderilmemiş ise müdahale ve/veya onarım yapılincaya kadar geçen süre cezalı arıza süresi kapsamına girer.

4. GENEL HUSUSLAR

- Tekliflerin incelenmesi sırasında İDARE, YÜKLENİCİden yazılı ek açıklama ve bilgi isteyebilir, toplantı talep edebilir. YÜKLENİCİ, söz konusu taleplere istenen sürede yazılı olarak cevap vermelidir.
- Şartname maddelerinden herhangi birinin karşılanamaması durumunda teklif geçersiz sayılır.
- İDARE, Bilgi Güvenliği ve KVKK kapsamında kurumsal ve kişisel taahhünameleri YÜKLENİCİ ve İDARE tarafından imzalandıktan sonra YÜKLENİCİ'ye uzaktan erişim hizmeti sağlayacaktır.
- YÜKLENİCİ'ye işbu şartname kapsamında belirtilen hizmetleri uzaktan sağlaması gereken durumlar için İDARE güvenli bir VPN bağlantısı üzerinden sistemlere erişim imkânı sağlayacaktır. YÜKLENİCİ, Alıcı tarafından verilen VPN hesaplarının işbu şartname kapsamında İDARE'ye bildirilen kişiler dışında kullanılmayacağını taahhüt edecektir.
- UYGULAMA kapsamında İDARE tarafında kullanılacak olan sunucu donanımları ve bu donanımlar üzerinde çalışacak olan işletim sistemleri, uygulama, veritabanı vb. sunucu yazılım lisansları İDARE tarafından sağlanacaktır
- Bakım ve Garanti Süresi sözleşmenin imzalandığı tarihten itibaren başlayacak ve 3 yıl süre ile geçerli olacaktır.
- YÜKLENİCİ işbu şartnamede vereceği hizmetlerin koordine edilmesi amacıyla İDARE'ye iletişim bilgilerini (elektronik posta, telefon, adres vb.) bildirecektir.
- Yüklenici uzaktan yardım yöntemiyle halledilemeyecek sorunları yüz yüze/ bire bir Kurumun göstereceği yerde kurum çalışanları ile birlikte müdahale edecektir.
- Yüklenici kurum çalışanlarından gelen çağrılara en kısa zamanda öncelikli olarak cevap verecektir.
- Yapılacak tüm işlemler, çalışmakta olan sistemleri kesintiye uğratmayacak şekilde önceden kurum yetkili kişiye bilgi vererek işlemleri gerçekleştirecektir.
- Yüklenici, bu teknik şartname kapsamındaki hizmetlerin eksiksiz olarak verilmesinden sorumlu olacaktır.
- Yüklenici herhangi bir arıza olmasa da yıl sonuna kadar en az 60 saat olmak üzere sistemler ile ilgili kurumda (Üniversitede) yerinde çalışma, değerlendirme, bilgilendirme yapacaktır. Yerinde yapılacak olan çalışma ve bilgilendirmeler tek bir zaman aralığında bütün olarak yapılabileceği gibi gerekli durumlarda belirli zaman dilimlerine bölünerekte yapılabilir.
- Yüklenici Linux/UNIX sistemlerin güncel tutulması ve 7 x 24 esasına göre aktif biçimde çalışması, yerinde veya uzaktan iletişim araçları ile arızalı sistemin çalıştırılması, kurulması ve kullanım hizmetlerinin verilmesini sağlayacaktır.

5. TEKNİK HUSUSLAR

- YÜKLENİCİ Kurum bünyesinde bulunan Linux işletim sistemi ve türevlerinin (CentOS, Debian , Ubuntu, AlmaLinux vb.) teknik destek hizmetlerini verecektir. .
- YÜKLENİCİ Kurum tarafından talep edilen linux işletim sistemlerinin hizmet süresince Kurum tarafından talep edilen proje/projelere uyumlu şekilde kurulumunu ve ayarlarını yapacaktır.
- YÜKLENİCİ Linux Sunucular üzerinde çalışan uygulamaların (lms, cms, cloud storage, cache , load balancer, sanal sınıf , kurulum, yapılandırma, optimizasyon, güvenlik) desteğini verecektir.
- YÜKLENİCİ sakai, openmeetings, webrtc, nextcloud, laravel, HAproxy uygulamalarında en az 3 yıl deneyim sahibi olmalıdır.
- YÜKLENİCİ Anlık 10.000+ kullanıcıyı destekleyecek cluster mimarisi oluşturabilmeli ve bu konuda deneyim sahibi olmalıdır.
- YÜKLENİCİ Önbellekleme uygulamaları (Memcache, Redis , Varnish , Opcache) kurulum, yapılandırmalarını gerçekleştirmelidir.
- YÜKLENİCİ Güvenlik uygulamaları (Web Application Firewall , mod security, comodo waf vb), kurulum, yapılandırmalarını yapacaktır.
- YÜKLENİCİ Kötü Amaçlı Girişlere Karşı Koruma: WAF, SQL enjeksiyonu, Cross-Site Scripting (XSS), Cross-Site Request Forgery (CSRF) gibi yaygın saldırı türlerine karşı linux sunucular üzerinde ilgili uygulamaların kurulumunu yapma güncelleme ve ilgili servislerin güvenlik yamalarını yapacaktır.
- YÜKLENİCİ DDoS saldırıları azaltılması konusunda gerekli analiz ve çözümleri sunabilmelidir.
- YÜKLENİCİ Kurumdan talep edilen Proje/projelere uygun kümeleme (cluster) yapısında sunucu yapısı oluşturmalı ve küme içinde yük dengelemesi yapılarak sunucuların yüksek erişebilirliğini sağlamalıdır..
- YÜKLENİCİ yapılacak tüm işleri Kurum ile birlikte koordineli bir şekilde gerçekleştirilecektir. Kurum yetkililerine bilgi verilmeden sunucular üzerinden herhangi bir çalışma ve değişiklik yapmayacaktır.
- YÜKLENİCİ Üniversite bünyesinde aktif olarak çalışan 80+ Linux sunucu sistemlerinin teknik destek, bakım , güncelleme ve güvenlik yamaları gerçekleştirecektir.
- YÜKLENİCİ Kurum bünyesindeki linux sunucular üzerinde çalışan streaming ve uzaktan eğitim ve veritabanı sistemlerinin , kümeleme , yatay ve dikey ölçeklendirme işlemlerini yapacak ve teknik desteğini verecektir.

6. GİZLİLİK

- Bu Proje kapsamında yapılacak her türlü iş ve işlemlerle ilgili olarak manyetik ortamda ve/veya yazılı ve/veya sözlü olarak birbirlerine iletilmiş ya da iletilecek olan Taraflardan birine ya da kullanıcı veya personeline ilişkin ve/veya kurum bilgilerine dair her türlü bilgi ve belge gizli tutulacak, hangi amaçla olursa olsun hiçbir şekilde üçüncü kişi ve kuruluşlara aktarılmayacak ve üçüncü kişilerin bu bilgi ve belgelere ulaşma olanağı kesin surette engellenecek olup, işbu yükümlülüğe aykırılık Kurum açısından sözleşmenin tek taraflı kesin fesih nedenidir.
- Taraflar, hangi sebep ve surette olursa olsun bu Proje sona erse dahi, bu madde kapsamındaki sorumluluklarının ve yükümlülüklerinin aynı şartlarla süresiz olarak devam edeceğini, kanunen açıkça yetkili makam ve merciler dışında kalan kişilere gizli bilgileri ifşa etmemekle süresiz olarak yükümlü olduklarını kabul ve taahhüt ederler.
- Projenin herhangi bir sebeple sona ermesi halinde dahi bu madde gereği Taraflar birbirlerine ve kullanıcı ile sistemlerine ait sırları, bilgi ve belgeleri 3. kişilere ifşa etmemek ve kendilerinde bulunmakta olan her türlü bilgi ve belgeleri ait olduğu Tarafa iade etmekle, iadenin mümkün olmadığı hallerde imha etmekle yükümlü olduklarını Taraflar kabul, beyan ve taahhüt eder.
- Yukarıda belirtilen kurallara uyulmaması ve/veya gizli bilgilerin amacı dışında kullanılması, gizliliğin herhangi bir biçimde ihlal edilmesi halinde, kuralı ihlal eden taraf diğer tarafın uğrayacağı maddi, manevi zararı ödemeyi beyan ve taahhüt eder.
- Taraflar, bu Proje devamı süresince diğer Tarafa ait olan bilgisayar programları, tasarımlar, kavramlar, teknikler, işlemler, yöntemler, sistemler, devreler, deneyici çalışmalar, gelişme aşamasındaki çalışmalar, yazılımların kaynak kodları, yazılım geliştirme bilgilerini ilgili mevzuatın ve yasaların gerektirdiği zorunlu bildirimler dışında üçüncü kişiler karşısında tamamen gizli tutulması için gerekli önlemleri almayı kabul ve taahhüt eder.
- Projenin başlangıcında Yüklenici ile Kurumun arasında şartname dışında gizlilik sözleşmesi imzalanacaktır.