BURSA ULUDAĞ ÜNİVERSİTESİ

Linux İşletim Sistemi Teknik Destek Alım Şartnamesi

İçindekiler Tablosu

[1. KONU 1](#_Toc24446372)

[2. AMAÇ 1](#_Toc24446373)

[3. TANIMLAR 1](#_Toc24446374)

[4. GENEL HUSUSLAR 2](#_Toc24446381)

[5. GİZLİLİK 3](#_Toc24446402)

#

# KONU

Kurum bünyesinde yer alan Linux İşletim Sistemli sanal ve fiziksel sunucular için sözleşme imzalanma tarihinden itibaren 2022 yılı sonuna kadar teknik destek ve danışmanlık hizmetinin gerçekleştirilmesidir.

# AMAÇ

Kurumun mevcut sanal/fiziksel sunucuları üzerinde çalışan Linux temel yapılı işletim sistemlerine güncelleme yapmak, güncelleme sırasında oluşan hataları düzeltmek, eski olan işletim sistemlerinin en güncel versiyonda çalışır hale getirmek.

Kurumun kritik Linux sunucularına yönelik yapılabilecek olan atak ve sızıntılarına karşı önlem almak.

Kurum bünyesinde kurumun belirleyeceği kişi veya kişilere belirlenen tarihlerde ve yerde ilgili işletim sistemi hakkında detaylı bilgilendirme yapmak.

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

Kurumun, Linux İşletim Sistemi ile çalışan sunucularıyla ilgili her türlü teknik desteği vermek

Kurumun Linux İşletim Sistemi ile ilgili ihtiyaç ve planlamaları hakkında destek vermek

# TANIMLAR

## **Kurum:** Bursa Uludağ 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 yapılıncaya kadar geçen süre cezalı arıza süresi kapsamına girer.

# GENEL HUSUSLAR

## Yüklenici Kurum bünyesinde bulunan CentOS, Debian vb. işletim sistemlerini en güncel versiyona getirip çalışır halde tutmalıdır.

## Yüklenici, bu teknik şartname kapsamındaki projenin eksiksiz olarak tamamlanmasından sorumlu olacaktır.

## Yüklenici güncelleme sırasında oluşan sistem hataları gidermelidir.

## Yüklenici işletim sisteminde çalışan servislerin varsa güncel versiyonlarını Kurum yetkilileri ile birlikte yükleyecektir.

## Yüklenici işletim sisteminde yapılacak tüm işleri Kurum ile birlikte koordineli bir şekilde gerçekleştirilecektir. Kurum yetkililerine bilgi verilmeden herhangi bir denetim ve değişiklik çalışması yapılmayacaktır.

## Yüklenici Radius, DNS, LDAP, SFTP, HTTP(Apache) gibi web servislerinin yanı sıra veritabanı servislerinin(MySQL, PostgreSQL vs.) nasıl kurulup nasıl yönetilmesi gerektiği hakkında kurum çalışanlarına bilgi verecektir.

## Kurumun belirlediği sunucuları güncel versiyon ile yeniden kurup üzerinde çalışan tüm servislerin en iyi şekilde çalışması sağlanacaktır.

## Yüklenici uzaktan yardım yöntemiyle halledilemeyecek sorunları yüz yüze/ bire bir Kurumun göstereceği yerde Kurum çalışanları ile birlikte halledecektir.

## Yüklenici işletim sistemlerindeki güvenlik zafiyetlerini araştıracak ve Kurum çalışanlarına bu zafiyetlerin nasıl giderileceği hususunda bilgi verecektir.

## Yüklenici Linux/UNIX tabanlı işletim sistemi üzerinde çalışan servisleri daha güvenli hale getirmek için ayarlar yapacaktır.

## Yüklenici Kurumun talep etmesi durumunda çalışan servislerin güvenli hale getirilme hususunda neler yapılması gerektiğini bir rapor halinde Kurum ile paylaşacaktır.

## Yüklenici İşletim sistemi kurulması, güncellenmesi, servislerin çalışır hale getirilmesi vb. yapılacak tüm işlerde Kurumun iradesi ve bilgisi dışında hiçbir şey yapmayacaktır.

## Yüklenici proje kapsamında en az bir proje yöneticisi atayacaktır.

## Proje yöneticisi proje boyunca Kurum ile sürekli ilişki içerisinde olarak, gerekli koordinasyonu sağlayacaktır.

## Proje yöneticisi Kurum çalışanlarından gelen çağrılara en kısa zamanda cevap verecektir.

## Proje yöneticisi bozulan veya kısmen çalışmaz hale gelen sunuculara müdahale konusunda yeterli bilgi ve birikime sahip olacaktır.

## Kurum, Yüklenici çalışanlarından Linux/UNIX işletim sistemleri hakkında yeterlilik belgesi isteyebilecektir.

## Kurum içerisinde yapılacak işlerde kullanılacak (dizüstü bilgisayar, masaüstü bilgisayar vb.) cihazlar Yüklenici tarafından temin edilecektir.

## Yapılacak tüm işlemler, çalışmakta olan sistemleri kesintiye uğratmayacak şekilde gerçekleştirilecektir.

## Yüklenici, "Cezalı Arıza Süresi" durumuna gelmesi durumunda idari sözleşmedeki cezai koşulları uygulanacaktır.

## 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.

## Yüklenici herhangi bir arıza olmasa da yıl sonuna kadar en az 45 saat olmak üzere sistemler ile ilgili kurumda (Üniversitede) yerinde çalışma, değerlendirme, eğitim ve bilgilendirme yapacaktır. Yerinde yapılacak olan çalışma ve bilgilendirmeler tek bir zaman aralığında bütün olarak yapılabileceği gibi gerekli durumlarda belirli zaman dilimlerine bölünerekte yapılabilir. Yapılan yerinde çalışma ve bilgilendirmeler  idarece tutanak ve kayıt altına alınır.

# 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 sorumluklarının 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.

## Yüklenici güvenlik açığı yaratabilecek durumlar hakkında bilgilendirme yapacak, gerekli aksiyonlar için Kurumu bilgilendirecektir. Kurumun saldırı zafiyetlerinden korunması için gerekli desteği sağlayacaktır.

* + Yüklenici hizmet verirken, Kişisel Verilerin Korunması Kanununa uygun şekilde davranmayı ve Türkiye Cumhuriyeti Cumhurbaşkanlığı Dijital Dönüşüm Ofisince hazırlanan “Bilgi ve İletişim Güvenliği Rehberi”’nde belirtilen güvenlik ve gizlilik ile ilgili hükümlere riayet etmeyi peşinen kabul eder.

**Suat KAHRAMAN Yusuf ATILGAN Gökhan GENCELOĞLU**

**Tekniker Programcı Çözümleyici**