**TEKNİK ŞARTNAME**

**İşin çeşidi:** Sunucu Kiralama- WEB Sitesi Barındırma ve Yönetim Hizmeti Alımı

**İşin niteliği:** Proje, ders ve diğer amaçlarla oluşturulan WEB sitelerinin dış lokasyonda sunucu kaynakları üzerinde çalıştırılması, yönetimi, sunucu kaynağının kiralanması, barındırma ve güvenlik-yönetim hizmeti alımı

**Hizmet Süresi:** Sözleşme başlangıç tarihinden itibaren 24 (yirmidört) ay

 **Alınması Planlanan Hizmetlerle İlgili Ürünler/Sistemler:**

* 60 WEB sitesi için Sunucu Barındırma Hizmeti
* Sunucu Kiralama Hizmeti (Linux ve Windows tabanlı siteler ve veritabanları için

8 vCPU, 16 GB RAM, 230GB Disk, Cloud Server

* WEB Siteleri Güncelleme, Güvenlik ve Yönetim Hizmeti

**Şartnamede;**

İstanbul Bilgi Üniversitesi – BİLGİ / KURUM,

İstanbul Bilgi Üniversitesi, Bilişim Teknolojileri Departmanı – BT Dept.

Teklif veren kuruluş – FİRMA / YÜKLENİCİ,

Satın alınacak Donanım / Yazılım / Hizmet, ÜRÜN

olarak anılacaktır.

**ÖN KOŞULLAR**

* İşbu şartname, FİRMA lokasyonunda veya Veri Merkezinde konuşlandırılacak yukarıda belirtilen destek verilecek konusunda ilgili sistemleri kurmaya, yönetmeye yetkili olan FİRMA dan bakım ve destek hizmet alımını kapsamaktadır.
* Hizmet alım yeri, FİRMA’nın sunucuları, siteleri barındırma merkezidir. BT Departmanı, sistemelere, sunucu kaynaklarına tam yetki ile erimelidir.
* FİRMA, her sorun, talep için şartnamede belirttiği uzmanlıklara sahip personeli görevlendirecektir. FİRMA personeli tarafından yapılan müdahale sırasında arıza veya taleple ilgili olmayan farklı bir zarar oluştuğu taktirde, zarardan dolayı BİLGİ’ nin uğrayacağı maddi ve manevi tazminatları FİRMA kayıtsız şartsız kabul edecektir.
* Müdahale veya çözüm süresinde gecikme olduğu takdirde, FİRMA gecikilen her saat için sözleşme toplam bedelinin %1’ i(YüzdeBir) oranında ceza ödemeyi kabul ve taahhüt eder. Bu meblağ, BİLGİ tarafından bildirilen bir hesaba en geç 15(OnBeş) gün içerisinde ihtara gerek kalmadan FİRMA tarafından yatırılacaktır.
* Tazmin edilecek toplam tutar hizmet bedelinin %50(YüzdeElli) sini geçmeyecektir.
* Fiyat teklifi Türk Lirası olarak istenmektedir.
* Vergi, harç ve benzeri giderler ilgili firma tarafından karşılanacaktır (KDV Hariç).
* Mücbir sebep halleri dışında servis süresinde gecikme olduğu takdirde BİLGİ, sözleşmeyi kısmen veya tamamen tek taraflı olarak iptal etme, sözleşme bedelinin tamamını FİRMA dan iade alma ve cezai işlemleri başlatma hakkına sahiptir.

**GENEL İSTEK VE ÖZELLİKLER**

* FİRMA en az 5 yıldır WEB Sitesi barındırma ve yönetimi konusunda deneyimli olmalıdır.
* FİRMA, konusunda uzmanlaşmış mühendisini/teknik personelini bakım ve destek hizmetleri ile ilgili konularda, tüm işleri takip etmekten sorumlu olarak atayacak ve bu atamayı KURUM’ a bildirecektir.
* FİRMA, sorun/talep amaçlı çağrı bildirimini takiben en geç 4 saat içinde, telefonla destek hizmetini BİLGİ’ ye sunmaya başlayacaktır.
* FİRMA, çalışmakta olan yapıyla ilgili ihtiyaç duyulabilecek yeni teknoloji, çözümlerin yanı sıra, BİLGİ’ nin gelecekteki ihtiyaçları doğrultusunda konfigürasyon değişiklikleri, donanım/yazılım değişiklikleri, güncelleştirilmesi, var olan yapıya entegrasyonu konularında aylık olarak raporiletecektir.
* FİRMA, hizmet verdiği en az 10 WEB sitesine sahip, en az 3 referansını teklifle birlikte paylaşacaktır.

**HİZMET KAPSAMI**

**Altyapı:**

* Bir adet linux sunucu (en az 8 vCPU, 16 GB RAM, 230GB Disk, Cloud Server)
* Bir adet windows sunucu (en az 4 vcpu 16 GB RAM 100GB Disk, Cloud Server)
* Linux sunucuda kullanılmak üzere 1 adet cloudlinux lisansı, 1 adet cpanel lisansı ve 1 adet immunify 360 web site protection lisansı.
* Windows sunucu için 1 adet windows server standart lisansı.
* Windows ve Linux sunucunun periyodik olarak yedeklenmesi.

**Bakım-Hizmet:**

* WEB sitelerinin kodlarının ve veri tabanlarının barındırılması,
* WEB sitelerinin internet ortamında erişime açılması (Bant genişliği en az 100mbps),
* Erişim izinlerinin yönetilmesi,
* Sitelerin taşınması, eklenmesi, silinmesi,
* Windows sunucu ile ilgili Active Directory ve AX server ile ilgili oluşan problemler ile ilgili destek verilmesi
* Windows ve Linux sunucuların işletim sistemi ve kullanılan kontrol panelleri güncelleme ve güvenlik yapılandırmaları haftalık periyodik kontrolü.
* Linux sunucuda BİLGİ tarafından istenen tüm işlemlerin yapılması. (web sitesi oluşturma, Database oluşturma, Wordpress kurulumu, dns yapılandırmaları v.s.)
* Linux sunucuda çalışan 60 adet web sitesinin güvenlik güncellemelerinin yapılması ve periyodik kontrolü,
* Sunucuların işletim sistemi ve veritabanı güncellemelerinin yapılması,
* Linux sunucu üzerinde çalışan immunify 360 uygulaması ile sitelere bulaşan malware, shell ve illegal isteklerin engellenmesi,

**SLA Kapsamı**

* FİRMA tarafından sitelerle ilgili ayda 1 kez site güvenlik raporu, yılda 4 kez analiz raporu iletilecektir. (Erişim, güncelleme, güvenlik tedbirleri, v.b.)
* FİRMA aşağıda belirtilen SLA seviyesinde lokal destek hizmeti verilecektir.

**Arıza Müdahale / Çözüm Süreleri ve Servis Zamanları**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Önem Seviyesi** | **Açıklama** | **Müdahale** | **Servis Zamanı** |
| Acil | Sunucu Servis Kesintisi – Güvenlik Sorunu | 2 saat | 7 gün x 24 saat |
| Yüksek | WEB Sitesine Erişim Sorunu – Güvenlik Yaması Uygulama | 4 saat | 7 gün x 24 saat |
| Orta | Konfigürasyon Değişiklikleri  | 24 saat   | 5 gün x 8 saat |
| Orta | Versiyon Güncelleme | 48 saat | 10 gün x 8 saat |