

ANKARA HALK EKMEK VE UN FABRİKASI A.Ş.

Bilgi İşlem Müdürlüğü

**BİLGİ İŞLEM SİSTEMLERİ YILLIK BAKIM, ONARIM VE DESTEK HİZMETİ ALIMI
TEKNİK ŞARTNAMESİ**

Tarih: 14 / 07 / 2026

1. TANIMLAR

İşbu Teknik Şartname'de geçen tanım ve kısaltmalar aşağıdaki gibi anılacaktır. Şartname genelinde Ankara Halk Ekmek ve Un Fabrikası A.Ş. "ANKARA HALK EKMEK" (İDARE), ihaleye teklif veren / işi üstlenen taraf ise "İSTEKLİ / YÜKLENİCİ" olarak anılacaktır.

SLA (Service Level Agreement / Hizmet Seviyesi Anlaşması): ANKARA HALK EKMEK ile İSTEKLİ arasında servis süresi seviyesinde yapılan anlaşmadır.

FİZİKSEL SUNUCU (Dedicated Server): Anakart, işlemci, bellek ve IO denetleyicilerine sahip bir donanımdır.

SANAL SUNUCU (VPS / VDS): ANKARA HALK EKMEK'e ait sanallaştırma teknolojileri ile kaynakları paylaştırılmış sunucu platformları üzerinde sunulan sunucu kullanımı ile kurum içi sunucuların dışında destek kuruluşunun elindeki sanal sunucularda veri kullanma ve çalıştırma desteğidir.

DEPOLAMA ÜNİTESİ (Storage Unit): Verinin saklanacağı cihazın, depolama yapacak olan cihaza doğrudan bağlantısı ile meydana gelen çözümdür.

SANALLAŞTIRILMIŞ ALTYAPI (Hyper-Converged Infrastructure / HCI): Sanallaştırılmış sunucu altyapısıdır.

VERİ (Data): Sunucu üzerinde muhafaza edilen, zaman zaman değiştirilerek ekleme veya çıkarma yapılabilen her türlü renkli/renksiz, hareketli/sabit resim, grafik veya sesli, dijitalize edilmiş bilgi nitelikli her şeydir.

VERİ MERKEZİ (Data Center): ANKARA HALK EKMEK bünyesinde; bilgisayar, sunucu sistemleri, telekomünikasyon ve depolama sistemleri gibi bileşenlerin barındırıldığı; yedekli enerji altyapısı, yedekli veri iletişimi bağlantıları, gelişmiş çevre-iklim kontrolleri ve güvenlik donanımlarını içeren merkez tesisidir.

GÜVENLİK DUVARI (Firewall): ANKARA HALK EKMEK bünyesindeki özel bir ağın içine veya dışına yönelik trafiği kısıtlayan/izin veren veya izleyen bilgisayar ağı güvenlik sistemidir.

AĞ ANAHTARLAMA CİHAZI (Switch): Sunucuların, bilgisayarların ve diğer ağ öğelerinin birbirine bağlanıp iletişim kurmasını sağlayan ağ cihazıdır.

ERİŞİM NOKTASI CİHAZI (Access Point): Kablolu ağları kablosuza çevirerek birden fazla cihazın erişimine açmak ya da mevcut ağ erişim kapsamını genişletmek için kullanılan donanımdır.

YEDEKLEME SİSTEMİ (Backup System): Bilgisayar/sunucu sistemlerinin işlevsel kalmasını sağlayan ve çalışan yazılımların hata, hasar ve arıza durumunda geri dönülemez şekilde kaybolmasını önleyen sistemdir.

RDP (Remote Desktop Protocol): Bir sunucuya/bilgisayara ağ üzerinden uzak masaüstü bağlantısı kurulmasını sağlayan protokoldür.

2. HİZMETİN TANIMI VE KAPSAMI

İşbu Teknik Şartname, ANKARA HALK EKMEK'in yapmış olduğu bilgi işlem sistemleri yatırımlarının yıllık bakım, onarım ve destek hizmetlerini kapsar. İSTEKLİ; tüm bilgi işlem sistemleri bakım, onarım ve destek hizmetlerini bu şartnamede belirtilen seviyede vereceğini taahhüt eder.

Hizmetin amacı; ANKARA HALK EKMEK bilgi işlem sistemleri yatırımının senelik bakım kapsamında optimizasyonunu sağlamak, acil durumlara kısa sürede müdahale etmek, muhtemel problemleri oluşmadan önlemek, sistemin günün koşullarına uygun ve en yüksek verimle kullanılabilmesini temin etmektir. Bu kapsamda İSTEKLİ tarafından yıllık bakım ve destek hizmeti sağlanacaktır.

3. İSTEKLİNİN BELGELERİ VE GÖREVLENDİRİLECEK PERSONEL

İSTEKLİ, hizmet süresi boyunca aşağıda nitelikleri belirtilen uzman personeli görevlendirecektir. İşbu Teknik Şartname’de geçen “uzman personel” ifadesi ile Cisco CCNP sertifikasına sahip personel kastedilmektedir. Görevlendirilen personelin İSTEKLİ bünyesinde sigortalı olduğunu gösteren SGK hizmet/sigorta dökümleri ile sertifikaları, talep hâlinde sözleşme süresince ANKARA HALK EKMEK’e sunulacaktır.

- Yerinde (Fiziksel) Destek Personeli: Haftada en az 1 (bir) gün ANKARA HALK EKMEK merkezinde fiziksel olarak bulunmak şartıyla.
- Uzaktan Destek Personeli: 7/24 esasıyla uzaktan destek verecek, İSTEKLİ bünyesinde en az 90 (doksan) gündür sigortalı olarak çalışmakta olan, Cisco CCNP sertifikalı 1 (bir) adet uzman personel görevlendirilecektir.
- Toplamda 1 (bir) yerinde ve 1 (bir) uzaktan olmak üzere en az 2 (iki) uzman personel hizmet kapsamında sürekli hazır bulundurulacaktır.
- Görevlendirilen personelin değişmesi hâlinde, yeni personel de bu maddede belirtilen nitelikleri sağlayacak ve ANKARA HALK EKMEK’e önceden bilgi verilecektir.

İSTEKLİ tarafından görevlendirilecek personel; aşağıdaki alan ve sistemlere ilişkin uzmanlık ve yetkinliklere (tek bir personelde veya birden fazla personelde toplanmış olmak üzere) sahip olacak, ilgili sertifika ve uzmanlık belgelerini ANKARA HALK EKMEK’e sunacaktır:

4. HİZMET SEVİYESİ ANLAŞMASI (SLA) KAPSAMI

İşbu sözleşmeyi destekleyen hizmet tanımı ve kapsamı dâhilinde İSTEKLİ’nin sorumlulukları aşağıdaki gibidir:

- Kanal yönetim bağlantıları ve iki yönlü veri aktarımları dâhil olmak üzere %99 çalışma süresini (uptime) garanti eder.
- 7/24 Online yardım masası (Online Destek Sistemi, telefon, online sohbet, WhatsApp ve e-posta) sunar.
- Online görüşme yazılımlarını kullanarak uzaktan destek (Zoom, Google Meet, AnyDesk, TeamViewer vb.) sağlar.
- Planlı veya acil destek hizmetleri sağlar.
- Madde 3’te belirtilen nitelikte 1 (bir) yerinde ve 1 (bir) uzaktan olmak üzere uzman personelin görevlendirilmesini sağlar.
- Sistemin çalışmasının ve güvenlik açıklarının düzenli olarak takibini sağlar.
- Sistemin daha kolay kontrol edilebilmesi ve ağın ölçeklenebilirliğini kolaylaştırmak amacıyla ağın fiziksel ve mantıksal topolojisini sunar.
- Mevcutta karışık ve düzensiz yedekleme sistemlerinin yeniden planlanarak “Acil Durum” geri dönüş planlarının yapılmasını garanti eder.
- Yıllık kurum içi lisans kullanımlarının takiplerini yapar.
- Servisle ilgili taleplerin karşılanması esnasında İSTEKLİ’nin konuyla ilgili en az bir personelinin hazır bulunacağını taahhüt eder.

5. FİZİKSEL SUNUCULARIN BAKIM, ONARIM VE DESTEĞİ

Fiziksel sunucuların bakım, onarım ve desteği kapsamında İSTEKLİ'nin sorumlulukları:

- Cihazlardaki mevcut firmware sürümlerinin daha stabil çalışan firmware ile güncellenmesi.
- Logların düzenli olarak kontrol edilerek sistemde oluşan değişimlerin ve hataların daha hızlı fark edilip gerekli işlemlerin gerçekleştirilmesi.
- Veri iletişimi için bant genişliği değeri yeterli olmayan yerlerde ANKARA HALK EKMEK'e bilgilendirme yapılarak sorunun giderilmesi.
- Sonradan eklenebilecek cihazların konumlandırılması ve yapılandırılması.
- Gerekli görülmesi hâlinde ilk kurulum veya yeniden kurulum işlemlerinin gerçekleştirilmesi.
- Fiziksel sunucuların, kritiklik seviyesi bulunan ve hâlihazırda olmayan Aktif-Aktif moda getirilerek yedekliliğin sağlanması.

6. SANAL SUNUCULARIN BAKIM, ONARIM VE DESTEĞİ

Bu kapsamda İSTEKLİ'nin sorumlulukları:

- Cihazlardaki mevcut firmware sürümlerinin daha stabil çalışan firmware ile güncellenmesi.
- Logların düzenli olarak kontrol edilerek değişim ve hataların hızlı fark edilip işlem gerçekleştirilmesi.
- Veri iletişimi için bant genişliği yeterli olmayan yerlerde ek kablo veya fiber bağlantı kurularak sorunun giderilmesi.
- Düzenli olarak kontrollerin yapılması.
- Lokal DNS ayarlarındaki aksaklıkların giderilmesi.
- Mail yapısının daima sağlıklı ve yedekli çalışmasının sağlanması.
- Active Directory yapısının daima sistemlerle entegrasyonunun sağlanması.
- Mail yapısında görülen aksaklıkların ve DMARC, SPF kayıt eksikliklerinin giderilmesi.
- Linux veya Windows sunucularda gerçekleştirilecek temel problemlerin giderilmesinde yardımcı olunması.
- Sanal sunucuların envanter listesinin çıkartılması.

7. DEPOLAMA ÜNİTELERİNİN BAKIM, ONARIM VE DESTEĞİ

Bu kapsamda İSTEKLİ'nin sorumlulukları:

- Cihazlardaki mevcut firmware sürümlerinin daha stabil çalışan firmware ile güncellenmesi.
- SAN switchlerin yedekli mimariye uygun hâle getirilmesi ve yedekliliğin sağlanması.
- Disklerin ve hataların daima kontrol edilerek hata durumunda ANKARA HALK EKMEK'e bilgi verilmesi.
- Logların düzenli olarak kontrol edilerek değişim ve hataların hızlı fark edilip işlem gerçekleştirilmesi.
- Yedekleme sunucusunun tüm yapıyı tek noktadan kontrol edebilir hâle getirilmesi.
- Veri iletişimi için bant genişliği yeterli olmayan yerlerde ek kablo veya fiber bağlantı kurularak sorunun giderilmesi.

8. SANALLAŞTIRILMIŞ ALTYAPI (HCI) BAKIM, ONARIM VE DESTEĞİ

Bu kapsamda İSTEKLİ'nin sorumlulukları:

- Yazılımların mevcut firmware sürümlerinin daha stabil çalışan firmware ile güncellenmesi.
- Logların düzenli olarak kontrol edilerek değişim ve hataların hızlı fark edilip işlem gerçekleştirilmesi.
- HCI yapısı üzerinde mevcut sistemlerin ağ anahtarlama yapılarının düzenlenmesi, kendilerine özel bölgelerine atanması ve takibi.
- Kaynak takibinin yapılarak gereksiz tüketimin önüne geçilmesi.
- Yeni donanım eklenmesi durumunda hâlihazırdaki HCI sistemine entegre edilmesi.
- Gereksiz makinelerin tespiti ve zaman içerisinde imha edilmesi.
- Sistemsel bütünlüğün daima korunması ve sağlık durumunun iyi konumda tutulması.

9. VERİ MERKEZİ DESTEĞİ

Bu kapsamda İSTEKL'nin sorumlulukları:

- Ortamdaki iklimlendirme sistemlerinin aksaklıklarının ANKARA HALK EKMEK'e bildirilmesi.
- Gerek görülmesi hâlinde kablolama hakkında iyileştirmelerin ANKARA HALK EKMEK'e bildirilmesi.
- Yeni veya hâlihazırdaki fiziksel yapının iyileştirilmesi için analizlerin ANKARA HALK EKMEK'e bildirilmesi.
- Veri merkezinde meydana gelebilecek olası sorunlarda yerinde acil çözüm üretilmesi.
- Aktif olarak kullanılmayan cihazların efektif kullanılması için planlama yapılması.
- Envantere eklenen yeni bir veri merkezi cihazının idamesi ve kurgulanmasında destek verilmesi.

10. GÜVENLİK DUVARI (FIREWALL) BAKIM, ONARIM VE DESTEĞİ

Bu kapsamda İSTEKL'nin sorumlulukları:

- Cihazlardaki mevcut firmware sürümlerinin daha stabil çalışan firmware ile güncellenmesi.
- Logların düzenli olarak kontrol edilerek değişim ve hataların hızlı fark edilip işlem gerçekleştirilmesi.
- Veri iletişimi için bant genişliği yeterli olmayan yerlerde ek kablo veya fiber bağlantı kurularak sorunun giderilmesi.
- Kullanılmayan gereksiz konfigürasyonların temizlenmesi.
- Konfigürasyonların düzenlenerek yapılan işlemlerin daha kolay anlaşılmasının sağlanması.
- Firewall üzerinde olası "ANY" kurallarının zafiyetlerinin giderilmesi.
- Firewall üzerindeki dış VPN kullanıcılarının erişim yetkilerinin kısıtlanması ve yetkili alan dışındaki erişimlerinin kapatılması.
- Firewall HA yapısının sürekliliğinin sağlanması.
- Sanal sunucuların internet çıkış noktalarının (TCP/UDP) kesinleştirilerek güvenli iletişime açılması.

11. AĞ ANAHTARLAMA CİHAZI (SWITCH) BAKIM, ONARIM VE DESTEĞİ

Bu kapsamda İSTEKL'nin sorumlulukları:

- Cihazlardaki mevcut firmware sürümlerinin daha stabil çalışan firmware ile güncellenmesi.

- Logların düzenli olarak kontrol edilerek değişim ve hataların hızlı fark edilip işlem gerçekleştirilmesi.
- Veri iletişimi için bant genişliği yeterli olmayan yerlerde ek kablo veya fiber bağlantı kurularak sorunun giderilmesi.
- Kullanılmayan gereksiz konfigürasyonların temizlenmesi.
- Konfigürasyonların düzenlenerek yapılan işlemlerin daha kolay anlaşılmasının sağlanması.
- Omurga ve kenar ağ anahtarlama cihazı portlarındaki ayarlamaların güvenlik gerekçesiyle temizlenmesi.
- Omurga ve kenar ağ anahtarlama cihazı portlarındaki kullanılmayan portların gerekli görüldüğü takdirde kapatılarak sisteme bilinmeyen bir cihazın eklenmesinin engellenmesi.
- Gerekli görüldüğü takdirde ofis tarafındaki bilgisayarlar için Radius sunucudan doğrulama yaptırılarak tanınmayan cihazların ağa erişiminin engellenmesi.
- Süreçte olabilecek internet servis sağlayıcı geçişlerinin sağlanması.

12. ERİŞİM NOKTASI CİHAZI (ACCESS POINT) BAKIM, ONARIM VE DESTEĞİ

Bu kapsamda İSTEKLİ'nin sorumlulukları:

- Cihazlardaki mevcut firmware sürümlerinin daha stabil çalışan firmware ile güncellenmesi.
- Logların düzenli olarak kontrol edilerek değişim ve hataların hızlı fark edilip işlem gerçekleştirilmesi.
- Veri iletişimi için bant genişliği yeterli olmayan yerlerde ek kablo veya fiber bağlantı kurularak sorunun giderilmesi.
- Kullanılmayan gereksiz konfigürasyonların temizlenmesi.
- Konfigürasyonların düzenlenerek yapılan işlemlerin daha kolay anlaşılmasının sağlanması.
- Kablosuz ağ yayınında yaşanan ya da yaşanabilecek sorunların giderilmesi.
- ANKARA HALK EKMEK ile kararlaştırılarak kablosuz cihazlarda gruplandırma yapılarak personel, misafir gibi yayınlar için farklı SSID gruplarının oluşturulması ve sadece istenilen yerlerde istenilen SSID yayınının yapılması.

13. DEDICATED SUNUCU TAHSİSİ, KULLANIMI VE YEDEKLEME

İSTEKLİ, hizmet süresi boyunca ANKARA HALK EKMEK kullanımına açılmak üzere aşağıda belirtilen şartlarda 6 (altı) adet dedicated (fiziksel/sanal) sunucu tahsis edecek ve bu sunucuların yönetim, koruma, yedekleme ve lisans sorumluluğunu üstlenecektir:

- Toplam 6 (altı) adet dedicated sunucu, hizmet süresi boyunca kesintisiz olarak ANKARA HALK EKMEK kullanımına tahsis edilecektir.
- Söz konusu sunuculara, ANKARA HALK EKMEK'in yetkilendireceği kullanıcılar için RDP (Uzak Masaüstü) ile bağlantı yetkisi tanımlanacaktır.
- Sunucular, ANKARA HALK EKMEK'in mevcut kurum sunucularıyla aynı seviyede güvenlik/koruma (güvenlik duvarı, erişim kontrolü, güncel güvenlik yamaları vb.) ile işletilecektir.
- Sunucuların düzenli yedeklemesi (backup) İSTEKLİ tarafından yapılacaktır; veri kaybı durumunda geri dönüş (restore) sağlanacaktır.
- Sunucularda kullanılacak işletim sistemi ve gerekli yazılımların lisans hakları İSTEKLİ tarafından sağlanacak ve hizmet süresi boyunca güncel/geçerli tutulacaktır; ANKARA HALK EKMEK'e herhangi bir lisans sorumluluğu yüklenmeyecektir.
- Sunucular için en az %99 erişilebilirlik (uptime) sağlanacaktır.

- Hizmet süresinin sona ermesi hâlinde, sunucular üzerindeki tüm veriler eksiksiz olarak ANKARA HALK EKMEK'e teslim edilecek ve İSTEKLİ ortamından KVKK'ya uygun şekilde güvenli olarak imha edilecektir.

14. ÇALIŞMA SINIRI

İSTEKLİ, belirlenen adreste faaliyet gösteren ANKARA HALK EKMEK'e ait bilgi işlem sistemleri yatırımlarına ilişkin hizmeti; yalnızca iş ilişkisi devam ettiği sürece olmak koşuluyla ve konuyla ilgili resmiyeti bulunmayan personellerce başka gerçek veya tüzel kişilerden dış hizmet almadan sağlayacağını kabul eder.

15. GİZLİLİK VE KİŞİSEL VERİLERİN KORUNMASI (KVKK)

İSTEKLİ, ANKARA HALK EKMEK hakkında öğrendiği her türlü gizli bilgiyi korumayı ve saklamayı kabul eder. Hizmetin icrası sırasında ya da ANKARA HALK EKMEK'e ait işyerinde/eklentilerinde kaynaklara/sistemlere erişim yoluyla elde edilen her türlü yazılı, sözlü, elektronik vb. gizli bilgiyi bu sözleşmenin icrası dışında herhangi bir sebeple kullanmayacak, üçüncü şahıs veya kuruluşa açıklamayacak, korumakla mükellef olacaktır.

Gizli bilgi; tüm servis ürünlerini, ANKARA HALK EKMEK tarafından gizli olduğu bildirilen/bildirilmeyen her türlü bilgiyi, ANKARA HALK EKMEK'in iştirak ettiği her türlü iş, süreç veya genel ticari faaliyetler (satış maliyetleri, kâr, fiyatlandırma metodları, organizasyon ve personel listesi dâhil) ile ilgili her türlü bilgiyi ve sistemlere erişim yoluyla elde edilen bütün bilgi/verileri kapsar.

İSTEKLİ, hizmet kapsamında erişebileceği kişisel verileri 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu (KVKK) ve ilgili mevzuata uygun olarak işleyecek, yalnızca hizmetin gereği ölçüsünde kullanacak, üçüncü kişilerle paylaşmayacak ve gerekli teknik/ıdari güvenlik tedbirlerini alacaktır.

Yalnızca ANKARA HALK EKMEK'in bilgisi dâhilinde yapılacak olası sistemsel müdahaleler sebebiyle ortaya çıkabilecek hasar, kayıp veya sorunlardan İSTEKLİ doğrudan veya dolaylı sorumlu olmayacaktır.

16. SUNUCU/SİSTEM ÜZERİNDE KULLANILACAK YAZILIMLARIN LİSANS VE FATURA KOPYALARI

İSTEKLİ tarafından sistem, ağ ve web yapılarında kullanılacak bütün yazılımlar bir ek hâlinde; sözleşmenin imzası ile mevcut olanlar on beş (15) gün içinde, yeni alınacak olanlar da hizmet aktivasyon tarihini müteakip otuz (30) gün içinde ANKARA HALK EKMEK'e sunulacaktır. Böylece ANKARA HALK EKMEK bünyesinde herhangi bir kaçak yazılım bulunmadığı görülecek olup, ileride herhangi bir sorumluluk ANKARA HALK EKMEK'e yüklenmeyecektir.

17. SERVİS YANIT VE ÇÖZÜM SÜRELERİ (SLA)

Yardım masası aracılığıyla destek hizmeti talep edildiğinde, aşağıda belirtilen koşul ve sürelerde hizmet sağlanır:

Kritik Talepler: Sistemin tamamen kapalı olması.

Yüksek Öncelikli Talepler: Sistemdeki bir veya daha fazla temel fonksiyonun çalışmaması.

Genel İstekler: Sistemin temel fonksiyonlarının çalışmasını etkilemeyen küçük hatalara ilişkin talepler.

Bilgi Talepleri: Hatayla ilgili olmayan bilgi ya da eğitim talepleri.

Talep Türü	Cevaplama Süresi	Hedeflenen Çözüm Süresi
Kritik	Hemen	15 dakika
Yüksek Öncelikli	30 dakika	2 saat
Genel	2 saat	4 gün
Bilgilendirme	24 saat	1 hafta


H. Orhan ÖZTÜRK
Bilgi İşlem Müdürü