T.C. TİCARET BAKANLIĞI "RESPONSIBLE® PORTALI" (responsible.ticaret.gov.tr) WEB SİTESİ VE PORTAL SİSTEMİ PERİYODİK BAKIM, ONARIM VE TEKNİK DESTEK HİZMETLERİ TEKNİK ŞARTNAMESİ

1. İŞİN KONUSU VE SÜRESİ

Bu şartname; T.C. Ticaret Bakanlığı bünyesinde yürütülmekte olan "*Responsible® Portalı*" (responsible.ticaret.gov.tr) web sitesi ve bağlı web tabanlı portal yazılımının kesintisiz, güvenli ve yüksek performansla çalışmasının sağlanması, mevcut sistem hatalarının giderilmesi, Bakanlık tarafından yapılan mevzuat değişikliklerine paralel olarak talep edilecek yeni fonksiyonların/modüllerin geliştirilmesi, entegrasyonların sürdürülebilirliği ve teknik destek hizmetlerinin yürütülmesini kapsar.

Sözleşme ve bakım hizmet süresi, sözleşmenin taraflarca imzalandığı tarihten başlayarak 1 Haziran 2027 tarihine kadar kesintisiz olarak devam edecektir.

2. TANIMLAR VE KISALTMALAR

- **İdare:** T.C. Ticaret Bakanlığı İhracat Genel Müdürlüğü. Hizmetin yürütülmesine ilişkin esasları belirleyen ve süreç üzerinde üst düzey yetki ve denetim sahibi olan makam.
- **Kurum:** TİM (Türkiye İhracatçılar Meclisi) İdarenin yönlendirmeleri doğrultusunda hareket eden, ihale sürecini yürüten, yüklenici ile sözleşmeyi imzalayan ve sözleşmeye ilişkin idari ve mali işlemleri gerçekleştiren kurum.
- **Yüklenici:** Bakım, onarım ve teknik destek ihalesini kazanan ve sözleşme imzalanan firma.
- **Mevcut Sistem:** .NET Core ve MSSQL altyapısıyla çalışan, yaklaşık 200 özgün sayfadan ve ortalama 150.000 satır özgün kod bloğundan oluşan "responsible.ticaret.gov.tr" portalı.

3. BAKIM VE DESTEK KAPSAMINDAKİ SİSTEM MİMARİSİ

Yüklenici, aşağıda belirtilen mevcut teknolojik altyapıya sahip sistemin bakım ve destek hizmetinden sorumlu olacaktır:

- **Arka Uç (Backend) Altyapısı:** .NET Core mimarisi, RESTful API servisleri ve bağlı iş mantığı (business logic) katmanları.
- **Veritabanı Katmanı:** Microsoft SQL Server (MSSQL) veri tabanı, saklı yordamlar (stored procedures), indeksler ve ilişkisel veri tabloları.
- **Ön Uç (Frontend) Altyapısı:** TypeScript tabanlı Angular / React bileşenleri, HTML5, CSS3 ve duyarlı (responsive) tasarım şablonları.
- **Mevcut Sayfa ve Modül Yoğunluğu:** Kamu ön yüz ekranları, e-Devlet girişli Firma Modülü, Dinamik Ön Değerlendirme Seti ve Karne Algoritması, Akredite Danışman

Modülü ve Bakanlık Yönetim (Admin) Paneli dahil olmak üzere yaklaşık **55-60 aktif ekran/şablon**.

4. YÜKLENİCİNİN GÖREV VE SORUMLULUKLARI

Yüklenici, sözleşme süresi boyunca (1 Haziran 2027'ye kadar) aşağıdaki hizmetleri eksiksiz sunmakla yükümlüdür:

4.1. Önleyici ve Periyodik Bakım Hizmetleri

- Yüklenici, .NET Core ve MSSQL altyapısının güncel güvenlik yamalarını takip edecek, sistem framework güncellemelerini İdare onayıyla sisteme uygulayacaktır.
- MSSQL veri tabanı üzerinde sorgu optimizasyonları (query tuning) yapacak, log dosyalarını temizleyecek, indekslerin performansını periyodik olarak denetleyecektir.
- Sistemin e-Devlet Kapısı, DYS (Destek Yönetim Sistemi) ve MERSİS/KPS gibi dış servis entegrasyonlarının kesintisiz çalışmasını izleyecek ve servis yapısı değişikliklerine anında uyum sağlayacaktır.

4.2. Düzeltici Bakım ve Hata Giderme (Bug Fixing)

- Sistem kullanıcıları (firmalar, danışmanlar veya Bakanlık personeli) tarafından bildirilen yazılımsal hatalar, mantıksal kusurlar ve arayüz bozuklukları Yüklenici tarafından bu şartnamede belirtilen Hizmet Seviyesi Taahhüdü (SLA) süreleri içinde giderilecektir.
- Hata giderme çalışmaları sırasında mevcut 130.000-150.000 satırlık kod bütünlüğü ve "Temiz Kod" (Clean Code) standartları korunacaktır.

4.3. Geliştirici Bakım ve Yeni Fonksiyon Talepleri (CR - Change Request)

- Yeşil Mutabakata Uyum Projesi Desteği mevzuatında yapılacak değişiklikler doğrultusunda; ön değerlendirme setine yeni soru tipleri eklenmesi, karne hesaplama algoritmasının güncellenmesi veya yeni raporlama ekranlarının tasarlanması gibi talepler Yüklenici tarafından ek bedel talep edilmeksizin bakım sözleşmesi kapsamında geliştirilecektir.

5. HİZMET SEVİYESİ TAAHHÜDÜ (SLA) VE ARIZA MÜDAHALE SÜRELERİ

Sistemde meydana gelebilecek hatalara müdahale ve çözüm süreleri kritiklik seviyelerine göre aşağıdaki tabloda belirtilmiştir:

Arıza Seviyesi	Tanım	Müdahale Süresi	Çözüm Süresi
Kritik (Seviye 1)	Portalın tamamen erişilemez olması veya MSSQL veri tabanının çökmesi durumu.	30 Dakika	4 Saat
Yüksek (Seviye 2)	Karne hesaplama motorunun yanlış çalışması, DYS entegrasyonunun kesilmesi veya firmanın başvuru kaydedememesi.	2 Saat	12 Saat
Düşük (Seviye 3)	Ön yüz ekranlarında görsel/tasarımsal bozukluklar, metin imla hataları, performans kaybı yaşatmayan minor bug'lar.	1 İş Günü	3 İş Günü

Belirtilen sürelerde çözüm sağlanamaması durumunda sözleşmede yer alan cezai maddeler uygulanır.

6. BİLGİ GÜVENLİĞİ VE GİZLİLİK (KVKK)

- Yüklenici, bakım faaliyetleri kapsamında MSSQL veri tabanında bulunan firmalara ait ticari sır niteliğindeki verilere ve kişisel verilere (KVKK metni kapsamında) erişebileceğini kabul eder. Bu verilerin gizliliğinden ve güvenliğinden doğrudan sorumludur.
- Yazılım üzerinde yapılan tüm kod değişiklikleri OWASP Top 10 siber güvenlik standartlarına uygun olacaktır.
- Yüklenici personeli, İdare sunucularına güvenli VPN kanalları üzerinden bağlanacak ve yapılan tüm işlemler (Log) kayıt altına alınacaktır.

7. VERSİYON YÖNETİMİ VE KAYNAK KOD TESLİMİ

- Geliştirilen ve düzeltilen tüm .NET Core kodları, İdare'nin yerel sunucularında bulunan Git tabanlı kaynak kod yönetim sistemine (GitLab/Azure DevOps) düzenli olarak aktarılacaktır.
- Sözleşme bitiş tarihi olan **1 Haziran 2027** itibarıyla; sistemin en güncel, çalışan ve hatasız kaynak kodları, veri tabanı şemaları, konfigürasyon dosyaları ve güncel sistem mimarisi dokümanı İdare'ye eksiksiz ve çalışır vaziyette teslim edilerek sözleşme sonlandırılacaktır.

8. DİĞER HUSUSLAR

8.1. Hizmet Süresinin Uzatılması ve Sözleşmenin Yenilenmesi

8.1.1. Kurum Bildirimi: Kurum, mevcut sözleşmede öngörülen işin/hizmetin tamamlanma veya teslim tarihinden en az 30 (otuz) iş günü önce, bir sonraki döneme ilişkin hizmet ihtiyacının devam edip etmediğini ve süre uzatımı/yenileme talebini Yükleniciye yazılı olarak bildirir.

8.1.2. Yüklenici Teklifi: Kurumun süre uzatımı veya yenileme talebine binaen Yüklenici, yeni döneme ait mali ve teknik teklifini, bildirimin kendisine tebliğ edildiği tarihten itibaren en geç 14 (ondört) iş günü içerisinde Kuruma yazılı olarak sunmakla yükümlüdür.

8.1.3. Hizmet Periyodunun Belirlenmesi: Süre uzatımı veya yenileme kararı verilmesi halinde; bakım ve destek hizmetinin ifa şekli ile periyodu (saatlik, günlük, aylık veya yıllık), işin niteliği ve Kurumun amaca uygun ihtiyaçları gözetilerek taraflarca müştereken (ortaklaşa) kararlaştırılır ve ek sözleşme/protokol ile imza altına alınır.

8.1.4. Kurumun Tek Taraflı Revizyon ve Fesih Hakkı: Kurum, hizmetin uzatılması, yenilenmesi veya sonlandırılması hususunda münhasıran tek taraflı takdir ve seçimlik hakka sahiptir. Yüklenici, işbu maddeye dayanarak Kurumdan herhangi bir hak, tazminat veya süre uzatımı garantisi talep edemez. Kurumun hizmet uzatma ve yenileme hakları saklıdır.

8.1.5. Yüklenici tarafından yeni dönem için sunulacak fiyat teklifindeki artış oranı, Türkiye İstatistik Kurumu (TÜİK) tarafından açıklanan son 12 aylık TÜFE değişim oranını aşamaz. Bu oranın üzerinde teklif sunulması halinde TİM, teklifi kabul etmeme ve ihale sürecini yeniden başlatma hakkını saklı tutar.

8.1.6. Hizmetin Sürekliliği: Süre uzatımı veya yenileme görüşmeleri devam ettiği süre içerisinde Yüklenici mevcut sözleşme şartlarında hizmeti tamamlamakla yükümlüdür.