

CHECK POINT BAKIM DESTEK HİZMETİ ALIM TEKNİK ŞARTNAME

1. TANIMLAMALAR

Bu teknik şartname içerisinde kısaca;

İstanbul Kültür Üniversitesi : İKÜ

Teklifi verecek olan kuruluş : FİRMA

adı altında tanımlanmıştır.

2. KAPSAM

Bu şartname İKÜ yerleşkeleri ve İKÜ'nün anlaşmalı olduğu veri merkezlerinde bulunan, özellikleri aşağıda belirtilen Check Point cihazları ve yazılımlarının **1 yıl** süreli bakım destek hizmetlerinin satın alınması işlerini kapsamaktadır.

Model	Adet
13500*	2
Smart Center	1
Smart Event	1
5900	2
5800	3
5600	1

** 13500 model cihazlar Haziran 2022 itibariyle "End of Support" olacağından, 2022 yılı içinde İKÜ tarafından güncel modellerle değiştirilecektir.*

Bakım destek anlaşması kapsamında verilecek hizmet, bu yazılım ve donanımların Madde 4'te belirtilen ihtiyaçlarını kapsamaktadır.

3. GENEL ŞARTLAR

3.1 Firma Check Point cihazlarının yetkili satıcısı olduğunu belgelemelidir;

- Son bir yılda satışını gerçekleştirdiği, kurulum hizmetini tamamladığı en az 3 projesi için proje referanslarını, referans kontaklarını ve proje özetini,
- Son bir yılda ya da bu yıl içinde devam etmekte olan, en az 3 Check Point hizmet anlaşmasının referanslarını, referans kontaklarını ve hizmet kapsam özetini ve SLA kapsamını paylaşacaktır.

3.2 Firma “Certified CheckPoint Support Provider (CCSP)” ve en az üç yıldızlı “Check Point Partner” olduğunu belgeleyecektir.

3.3 Firma bünyesinde en az iki adet CCSE güncel tarihli sertifikalı çalışanları olduğunu belgeleyecektir.

4. HİZMET KAPSAMI (7 X 24)

4.1 Hizmet süresince, karşılaşılan her türlü teknik konuda eğer gerek var ise Check Point firması ile iletişim ve case açılması ve takibi süreçlerinin yönetilmesi.

4.2 Mevcut Check Point altyapı topolojisinin (ve hizmet süresince olabilecek topoloji değişikliklerinin) ayrıntılı olarak çıkarılması, PDF ya da Visio formatında İKÜ ile paylaşılması.

4.3 Haftada bir defa Check Point altyapısının monitör edilmesi, sonuçların incelenmesi ve e-posta ile raporlanması.

4.4 Her Pazartesi, Smart Event ve Reporter üzerinden gelen raporların incelenip, tespit edilen risk oluşturmuş ya da oluşturabilecek konuların e-posta ile raporlanması.

4.5 Her ayın ilk haftasında, Smart Event üzerinden alınacak, IPS – URLF - APPC – TE üzerinde tespit edilen atak vakalarının incelenip analiz edilmesi ve İKÜ’ye e-posta ile raporlanması. Sistem tarafından gerekli koruma sağlanmamışsa nedenlerinin araştırılması ve gerekli önlemlerin alınması.

4.6 Güvenlik altyapısının backuplarının alınarak İKÜ tarafından sağlanacak FTP server’a gönderilmesi. Backupların en az 6, en fazla 8 hafta süre ile saklanması. Backup işleminin başarımlı raporunun e-posta ile sunulması.

4.7 Sistemde olabilecek açıkların sürekli takip edilmesi ve gerekli hallerde yama ve upgradelerin yapılması.

4.8 Bakım/Destek hizmetinin madde 5 ve 6’da belirtilen esaslara uygun şekilde verilmesi.

4.9 Problemleri gidermeye ek olarak firma aşağıdaki hizmetleri de verecektir:

- Patch, hotfix, versiyon takibi ve bunların yüklenmesi,

This document (including any attachments) is confidential and may be privileged. Any unauthorized use, copying, distribution or dissemination of this document in whole or in part is strictly prohibited. Bu döküman (ekleri de dahil olmak üzere) gizlidir ve imtiyazlı olabilir. Bu dökümanın bir kısmının veya tamamının izinsiz kullanımı, kopyalanması, dağıtımı veya kurum dışına sırayeti kesinlikle yasaktır. İstanbul Kültür Üniversitesi.

- Major versiyon geçişlerinin yapılması,
- Ürünlerin lisans ve garantilerinin takibi,
- “End of Support” olan cihazların yerine satın alınacak cihazların devreye alınması,
- Tek firewall bulunan lokasyonlardaki yapının, İKÜ tarafından ek firewall satın alınması durumunda, cluster’a çevirilerek ek firewall’un devreye alınması,
- Tek firewall bulunan lokasyonlardaki cihazların arızalanması durumunda iki firewall bulunan lokasyonlardaki yedek cihazlardan birinin sökülerek arızalı lokasyona taşınması ve devreye alınması,
- ISP değişikliği veya MPLS altyapısında ayar değişikliğine ihtiyaç duyulması halinde, ISP teknik ekipleriyle doğrudan temasa geçilerek firewall ile ilgili gerekli konfigürasyon değişikliklerinin yapılması,
- Verimerkezi veya topoloji değişikliği durumunda cihazların talep edilen lokasyonlara taşınarak devreye alınması,
- Başka kurumlarla site-to-site VPN bağlantısına ihtiyaç duyulması halinde gerekli ayarların yapılması,
- VMware üzerinde sanal sunucu olarak çalışan Smart Center ve Smart Event bileşenlerinin fiziksel sunucu değişimi durumunda yeni sunucuya taşınması ve devreye alınması,
- İhtiyaç duyulduğunda QoS ve hız sınırlaması tanımlarının yapılması,
- Aylık olarak yapılan işlemlerin raporlanması.
- Firma yukarıdaki hizmetleri uzaktan verememesi durumunda ilgili lokasyona gidebilmelidir.

5. HELPDESK HİZMETİ

5.1 Hizmet talepleri FİRMA tarafından sağlanacak olan web temelli bir panel üzerinden veya e-posta aracılığı ile açılabilir. Talep açıldığında ya da talep üzerinde bir güncelleme olduğunda İKÜ’ye e-posta ile bildirim gelmelidir. İKÜ bu panelden kendi açtığı ya da adına açılan talepleri takip edebilmelidir.

5.2 FİRMA, açılan talebe ilişkin çözüm metodunu ve süresini İKÜ ile paylaşır. İKÜ’nun yazılı veya sözlü onaydan sonra çözüm, FİRMA tarafından uygulanır.

5.3 Firma iletilen taleplere madde 6’da bulunan hizmet seviyelerine bağlı olarak belirtilen “Müdahale ve Çözüm Süreleri” içerisinde ihtiyacın gereğine göre yerinde ya da uzaktan müdahale ederek çözüm gerçekleştirmelidir.

5.4 İlgili destek personeli İKÜ tarafından sorunun giderildiği onayını aldıktan sonra ilgili servis talebini kapatır.

5.5 Her ayın ilk haftasında bir önceki ay İKÜ adına açılmış ve desteği verilmiş tüm servis taleplerinin ayrıntılı raporu İKÜ’ye iletilmelidir.

6. HİZMET SEVİYELERİ

Bildirilen servis talepleri aşağıda belirtilen üç farklı seviye tanımına göre sınıflandırılır. Müdahale ve çözüm süreleri talebin tanımına ve kritiklik seviyelerine göre belirlenir. Probleme verilecek destek seviyesi teknik personel ile İKÜ personeli tarafından aşağıdaki tanımlamalar ışığında anlaşılabilir olarak belirlenir. Firma problem uzaktan çözememesi durumunda ilgili lokasyona gidebilmelidir.

1. Seviye (Kritik): BT altyapısında oluşan problem altyapıya bağlı olan sistemlerin tümünün veya bir kısmının işleyişini tamamen etkilemekte ve işleyişini durdurmaktadır. İKÜ oluşan problem sebebi ile iş kaybına uğramaktadır.

2. Seviye: BT altyapısında oluşan problem altyapıya bağlı olan sistemlerin tümünün veya bir kısmının işleyişini kısmen etkilemekte ve işleyişini kısıtlamaktadır. İKÜ oluşan problem sebebi ile altyapıya bağlı olan sistemlerde performans düşüklüğü yaşamaktadır.

3. Seviye: BT altyapısında özel konfigürasyon değişikliği gerekmektedir. Altyapı üzerine bağlanacak olan yeni sistemler için özel bir konfigürasyon gerekmektedir. Geliştirme çalışmalarında "Nasıl" ile başlayan soruların cevabı ile düzeltilebilecek olan sorunlardır.

Müdahale Süresi: İKÜ'nün Helpdesk'e servis talep kaydını açtırması ile başlar.

Çözüm Süresi: Teknik personelin sorun olan sisteme müdahale etmesi ile başlar.

Seviye	Müdahale Süresi	Çözüm Süresi*	Zaman aşımında Saatlik Ceza Tutarı Aylık Bedelin Oranı Şeklinde
1. Seviye	1 Saat	4 Saat	% 5 Firma aylık fatura ödemelerinden mahsup edilir.
2. Seviye	4 Saat	6 Saat	% 5 Firma aylık fatura ödemelerinden mahsup edilir.
3. Seviye	Ertesi İş Günü	Ertesi İş Günü	% 5 Firma aylık fatura ödemelerinden mahsup edilir.

*Donanım arızalarında veya açılan case'in Check Point Ar-Ge birimine iletilmesi gereken durumlarda çözüm süresi garantisi beklenmemektedir.

7. TİCARİ HÜKÜMLER:

7.1 Sözleşmenin imzalanmasından doğabilecek her türlü masraf, harç ve vergiler (damga vergisi vs vergiler) İKÜ muaf olduğu için FİRMA tarafından ödenecektir.

7.2 Fiyat (malzeme döviz olarak verilebilir, işçilik fiyatı TL verilmek zorundadır)

7.3 Verilen hizmet dışında oluşabilecek müdahale ihtiyacı öngörülüyorsa, bu öngörüye ilişkin adam/saat bedeli TL olarak teklifte ayrıca belirtilmelidir.

7.4 Ödemeler aylık ödeme şeklinde yapılacak olup, hizmet aldıktan ve hizmetin şartnameye uygun olarak alındığı İKÜ tarafından teyit edildikten sonra kesilecek faturayı müteakip 15 gün içerisinde ödenir.

7.5 FİRMA, şartnameye uygun olarak hizmetleri yaptığını İKÜ tarafına ilettikten sonra, İKÜ tarafından kontroller yapılır. Kontroller neticesinde tespit edilen ve FİRMA'ya bildirilen uygunsuzlukların biri ya da birkaçı 7 gün içerisinde çözülmediği takdirde İKÜ sözleşmeyi tek taraflı feshetme hakkına sahip olur. Bildirim kurumsal e-mail ya da yasal yollar ile yapılabilir.

8. DEĞERLENDİRME KRİTERLERİ:

Alınacak olan teklifler, teklif zamanına uygun ve eksiksiz iletilmesi şartıyla, İKÜ'nün menfaatleri açısından aşağıdaki kriterlere göre bir bütün olarak değerlendirilecektir.

8.1 Hizmet koşulları ve özellikleri

8.2 Fiyat

8.3 Referanslar

8.4 Teknik destek verecek personellerin eğitim durumları ve sertifikaları

8.5 İKÜ tarafından FİRMA'ya iletilecek problemlerin statülerine ait takip ve periyodik raporlama sonuçları için kullandığı yazılım ve bu yazılımın özellikleri.

9. GENEL BİLGİLER

9.1 Eksik teklifler değerlendirmeye alınmayacaktır.

9.2 Teklifler sunulduğu tarihten itibaren en az 2 ay süreyle geçerli olmalıdır.

9.3 Teklif hazırlanması için yapılan harcamalar İKÜ tarafından karşılanmayacaktır.

9.4 İKÜ en düşük teklifi teknik olarak şartların karşılanmaması halinde kabul etmekle yükümlü değildir.

9.5 Bu talimatların hükümlerine uyulmaması veya sorulara tam olarak yanıt verilmemesi, teklifin değerlendirme dışında kalmasına neden olabilir.

9.6 Bu teklif alma şartnamesinin içeriği gizlidir, üçüncü şahıslarla paylaşılamaz.

9.7 Hiçbir teklif, kabul edildiği İKÜ tarafından yazılı olarak bildirilmediği sürece kabul edilmiş sayılmayacaktır.