## 

## İSTANBUL KÜLTÜR ÜNİVERSİTESİ

## TEKNİK ŞARTNAME

(Check Point Bakım Destek Hizmeti Alımı)

1. **TANIMLAMALAR**

Bu teknik şartname içerisinde kısaca;

İstanbul Kültür Üniversitesi : İKÜ

Teklifi verecek olan kuruluş : FİRMA

adı altında tanımlanmıştır.

1. **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 |

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

1. **GENEL ŞARTLAR**
   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.
  1. Firma Check Point’in yetkili Support Partner (CCSP) olduklarını belgelemelidir.
  2. Firma bünyesinde CCSE ve CCSM güncel tarihli sertifikalı çalışanları olduğunu belgeleyecektir.

1. **HİZMET KAPSAMI (7 X 24 )**
   1. Hizmet süresince, karşılaşılan her türlü teknik konuda eğer gerek var ise Check Point firması ile iletişim ve case açılması ve takibi süreçlerinin yönetilmesi.
   2. Günde iki defa (sabah ve akşam) monitoring script sonuçlarının firmanın monitoring ekibi tarafından incelenmesi ve olumsuz bir durum varsa e-posta ile raporlanması.
   3. Hafta içi günde iki defa (sabah ve akşam), hafta sonu günde bir defa Check Point altyapısının monitör edilmesi, sonuçların incelenmesi ve e-posta ile raporlanması.
   4. Her Salı, Smart Event ve Reporter üzerinden gelen raporların incelenip, tespit edilen risk oluşturmuş ya da oluşturabilecek konuların e-posta ile raporlanması.
   5. Her ayın ilk haftasında, Smart Event üzerinden alınacak IPS – URLF - APPC – TE üzerinden tespit edilen atak vakalarının incelenip analiz edilmesi. İKÜ’ye e-posta ile raporlanması. Sistem tarafından gerekli koruma sağlanmamışsa nedenlerinin araştırılması ve gerekli önlemlerin alınması.
   6. Güvenlik altyapısının backuplarının alınarak FTP server’a gönderilmesi. Backupların en az 6, en fazla 8 hafta süre ile saklanması. Backup işleminin başarım raporunun e-posta ile sunulması.
   7. Sistemde olabilecek açıkların sürekli takip edilmesi ve gerekli hallerde yama ve upgradelerin yapılması.
   8. Bakım/Destek hizmetinin madde 5 ve 6’da belirtilen esaslara uygun şekilde verilmesi.
   9. Problemleri gidermeye ek olarak firma aşağıdaki hizmetleri de verecektir:

* Patch, hotfix, versiyon takibi ve bunların yüklenmesi,
* Major versiyon geçişlerinin yapılması,
* Ürünlerin lisans ve garantilerinin takibi,
* Tek firewall bulunan lokasyonlardaki cihazların arızalanması durumunda iki firewall bulunan lokasyonlardaki yedek cihazlardan birinin kurularak devreye alınması,
* MPLS altyapısında ayar değişikliğine ihtiyaç duyulması halinde servis sağlayıcı ile temasa geçilerek gerekli ayarların yapılması,
* Topoloji değişikliği durumunda cihazların talep edilen lokasyonlara taşınarak devreye alınması,
* Site-to-site VPN bağlantısına ihtiyaç duyulması halinde gerekli ayarların yapılması,
* QoS ve hız sınırlaması tanımlarının yapılması,
* Aylık olarak yapılan işlemlerin raporlanması.
  1. Bakım destek hizmeti boyunca var olan bilişim sistemi ve network topolojisi FİRMA’ya sağlanacaktır. Firma bu topolojiye ek olarak kendi sağladığı hizmetler için detaylı bir topoloji hazırlayacaktır ve güncel tutacaktır.

1. **HELPDESK HIZMETİ**
   1. Hizmet talepleri FİRMA tarafından sağlanacak olan web temelli bir panel üzerinden açılabilmelidir. 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.
   2. FİRMA, açılan talebe ilişkin çözüm metodunu ve süresini İKÜ ile paylaşır. İKÜ’nun yazılı veya sözlü onaydan sonra çözüm, FİRMA tarafından uygulanır.
   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.
   4. İlgili destek personeli İKÜ tarafından sorunun giderildiği onayını aldıktan sonra ilgili servis talebini kapatır.
   5. Her ayın ilk haftasında bir önceki ay İKÜ adına açılmış ve desteği verilmiş tüm servis taleplerinin ayrıntılı raporu İKÜ’ye iletilmelidir.
2. **HİZMET SEVİYELERİ**

Bildirilen servis talepleri aşağıda belirtilen üç faklı 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 anlaşılarak belirlenir.

**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 işleyişi 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 | % 10 Firma aylık fatura ödemelerinden mahsup edilir. |
| 2. Seviye | 4 Saat | 6 Saat | % 10 Firma aylık fatura ödemelerinden mahsup edilir. |
| 3. Seviye | Ertesi İş Günü | Ertesi İş Günü | % 10 Firma aylık fatura ödemelerinden mahsup edilir. |

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

1. **DEĞERLENDİRME KRİTERLERİ:**

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

* 1. Hizmet koşulları ve özellikleri
  2. Fiyat
  3. Referanslar
  4. Teknik destek verecek personellerin eğitim durumları ve sertifikaları
  5. İKÜ tarafından FİRMA’ya iletilecek problemlerin statülerine ait takip ve periyodik raporlama sonuçları için kullandığı yazılım ve bu yazılımın özellikleri.