

TEKNİK ŞARTNAME

İşin çeşidi : Bilgi Teknolojileri Güvenlik Kayıtları ve Aktivite Yönetim Sistemi Güncelleme/Yenileme Hizmeti Alımıdır.

İşin niteliği : Kritik sistemlerde oluşan aktiviteleri, sistem güvenlik uyarılarını, internet erişim bilgilerini depolayan ve 5651 no.lu kanuna göre zorunlu olarak internet erişim kayıtlarını **3 yıl** süreyle güvenli şekilde depolayan aktivite kayıt sistemi donanımlarının yenilenmesi ve donanımlar üzerinde çalışan yazılımın lisans güncelleme hizmet alımıdır. Sistem 5 sunucu ve yönetim yazılımından oluşmaktadır.

İşin Süresi: 3 (üç) yıl

Hizmet kapsamındaki ürünler:

- Logsign Yazılımı Lisans Güncelleme Hizmeti
- Logsign Sistemi (3 Server Appliance) Donanım Yenileme

Şartnamede;

İstanbul Bilgi Üniversitesi – BİLGİ,
Bilişim Teknolojileri Departmanı – BT Dept.
Teklif veren kuruluş – FİRMA,
Satın alınacak donanım/yazılım/hizmet – ÜRÜN
olarak anılacaktır.

ÖN KOŞULLAR

- İşbu şartname, BİLGİ'nin kendi lokasyonunda konuşlandığı BT Güvenlik Kayıtları ve Aktivite Yönetim Sistemi Güncelleme hizmetinin ÜRÜN'ler konusunda bilgi birikimine sahip olan FİRMA' dan alınmasını kapsamaktadır.
- Hizmetin alınacağı yer, BİLGİ'nin Santral Kampusu – BT Dept.dır.
- HİZMET'in belirtilen sürede ifa edilememesi veya teklif edilen ve onaylanan HİZMET' ten farklı sunulması durumunda, oluşacak zarardan dolayı BİLGİ'nin uğrayacağı maddi ve manevi tazminatlar FİRMA tarafından kayıtsız şartsız kabul edilecektir.
- FİRMA, detayları ve koşulları işbu şartnamede belirtilen Lisans Güncelleme ve Bakım Destek Hizmetini sağlamakla yükümlüdür.

YETKİNLİK – YETERLİLİK

- FİRMA' nın aşağıdaki belgeye sahip olması gerekmekte olup, belge teklif dosyasına eklenecektir.
 - o LOGSign SIEM Teknik Uzmanlık Belgesi

GARANTİ ve BAKIM-DESTEK KOŞULLARI

- Garanti süresince Merkezi Log Yönetim Sistemi ve bu sistemin parçası olan yazılımlarda meydana gelecek arızalar iletişim araçlarından (telefon, e-posta, vb.) birisi kullanılarak FİRMA'ye bildirilecektir. FİRMA arıza bildirim anından itibaren en geç 24 saat içinde arızaya müdahale edecektir.

- Firma mevcutta çalışma ömürlerini tamamlayan donanımların (Alım Yılı 2017) yerine güncel versiyona sahip donanımları teklif edilecektir.

Sunucu temel konfigürasyon bilgileri aşağıdaki gibidir (3 adet sunucu için). En az belirtilen kapasitede sunucular teklif edilemlidir.

Ürün	Adet	Açıklama
Sunucu	3	RackMount – 2U
İşlemci	3	Intel Xeon Gold 6530 2.1GHz 32 Core
RAM	12	32GB(1x32GB) RDIMM DDR5-5600Mhz
OS Disk	3	2x480GB M2 NVMe SSD Raid 1
Data Disk	12	6.4 TB NVMe SSD Mixed Used
Ağ Bağlantısı	3	4x1GB Base-T Nic Card, 2x10GB SFP+ Port & Modül
Ağ bağlantısı modül	12	10GB network kartlarında ve switchlerde kullanılacak Cisco switch uyumlu 10G SFP+ LR modül
Destek	3	3 Yıl Yerinde NBD Garanti
Yönetim	3	1G Uzaktan Yönetim Modülü (Uzaktan kurulum,FW update,Power-On Power-Off)
Raid Card	3	8GB Cache Raid 1/5/6
Power	3	Dual Titanium, Min 1000W HotPlug

Arızaya Müdahale ve Çözüm Süreleri :

- FİRMA, işbu sözleşme kapsamındaki hizmetleri verirken aşağıdaki süreler dahilinde müdahale ederek çağrıları çözümlemeyi kabul eder. Aşağıdaki sürelerin her ikisi de BİLGİ tarafından arıza bildirimine ilişkin mail gönderildiği (karşı sunucudan teslim edildi geldiği) anda veya telefonla bildirim yapıldığı anda işlemeye başlayacaktır.

Açıklamalar		Müdahale ve Yanıt (SLA) Süreleri	Çözüm Süreleri
1. Derece önem arz eden hayati sorunlar (Yüksek)		4 Saat	Max. 24 saat
2. Derece önem arz eden orta kademe sorunlar (Orta)		8 Saat	Max. 72 saat
3. Derece önem arz eden düşük kademe sorunlar (Düşük)		48 Saat	Max. 144 saat
	Not: Ana lisansörden kaynaklanan nedenlerle çözüm süresinin uzaması halinde; bu süre Çözüm Süresine eklenecektir.		

1.Öncelik (Yüksek)	Yazılımın ve buna bağlı servislerin tümünün çalışmasını engelleyen arıza ve sorunları kapsar.
2.Öncelik (Orta)	1. derece önem arz eden hayati arıza ya da sorunlar dışında kalan, yazılımın bir takım hayati olmayan modül, servis ya da bileşenlerinin arızalanması ile oluşan sorunlarını kapsar.
3.Öncelik (Düşük)	1. ve 2. derece önem arz eden hususlar dışında kalan diğer tüm arıza, sorun ve istekleri kapsar.

5.1 Çağrı Açma:

FİRMA'ya iletilen tüm çağrılar FİRMA Çağrı Merkezi'nde toplanmalı ve yönetilmelidir. BİLGİ aşağıdaki çağrı açma yöntemlerini kullanacaktır:

Telefon ile;

- Hafta içi çalışma günleri 09:00-18:00 saatleri arasında FİRMA Çağrı Merkezini arayarak FİRMA'ya iletmış olduğu çağrıları kapsar.

E-posta ile;

- BİLGİ'nin hafta içi çalışma günleri 09:00-18:00 saatleri arasında support@logsign.net e-posta adresine mail göndermek suretiyle FİRMA'ya iletmış olduğu çağrıları kapsar.

BİLGİ tarafından arıza bildirimine ilişkin mail gönderildiği anda veya telefonla bildirim yapıldığı anda SLA süresi başlatılmış olacaktır. Taraflar daha sonra gerektiğinde arıza çağrılarını takip edebilmek için arıza bildirildiği anda verilen çağrı numarasını, arıza sonlanıncaya kadar muhafaza edeceklerdir.

5.2 Uzaktan Destek Hizmeti:

Uzaktan Destek Hizmeti kapsamında BİLGİ, hafta içi çalışma günleri 09:00-18:00 saatleri arasında FİRMA Çağrı Merkezini arayarak ya da mail göndermek suretiyle hizmet talebini FİRMA'ya iletir. Gelen çağrı bir Destek Uzmanı tarafından kayıt altına alınır ve BİLGİ çağrının açılmasını takip eden en geç 30 (otuz) dakika içerisinde telefonla aranarak veya cevabi mail gönderilerek Hizmet Talebinin yerine getirilmesi için süreç başlatılır ve BİLGİ'ye ilgili çağrıya ilişkin bir çağrı numarası verilir. Hizmet talebinin gereği gibi yerine getirilmesi ile (arıza ise arıza çözüldükten sonra) BİLGİ onayı alınarak çağrı kapatılır.

5.3 Yerinde Destek Hizmeti:

FİRMA'nın işbu Sözleşme'de belirtilen Hizmetler dahilinde BİLGİ'nin hizmet talebini Uzaktan Destek Hizmeti kapsamında çözemeyeceğinin anlaşılması halinde; FİRMA; BİLGİ'nin Genel Müdürlük adresine hafta içi çalışma günleri 09:00-18:00 saatleri arasında gelerek ilgili hizmeti sunmasıdır.