**Dns Dhcp & Ip Adres Yönetimi Servis Destek Hizmeti ve Ürünlerinin Garanti Bakım - Destek Hizmeti Teknik Şartnamesi**

**İşin çeşidi :** Donanım-Lisans Bakım ve Destek Hizmeti Alımı

**İşin niteliği :** Infoblox DNS, DHCP & IP Adres Yönetimi Ürünlerinin Donanım Garantisi-Lisans Güncellemesi ve Bakım Destek Hizmeti(Infoblox Support) Alımı

**Alınması Planlanan Bakım Destek Hizmetleri ile İlgili Ürünler:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Platform** | **Model** | **Konum** |
| Infoblox | Fiziksel | TE-1410 | Santral Kampüs |
| Infoblox | Fiziksel | TE-1410 | Santral Kampüs |
| Infoblox | Sanal | TE-v800 | Santral Kampüs |
| Infoblox | Sanal | TE-v820 | Kuştepe Kampüs |
| Infoblox | Sanal | TE-v820 | Dolapdere Kampüs |

**Şartnamede;**

İstanbul Bilgi Üniversitesi – BİLGİ / KURUM,

İstanbul Bilgi Üniversitesi,Bilişim Teknolojileri Departmanı – BT Dept.

Teklif veren kuruluş – FİRMA / YÜKLENİCİ,

Satın alınacak Donanım / Yazılım / Hizmet, ÜRÜN olarak anılacaktır.

**ÖN KOŞULLAR**

* İşbu şartname, BİLGİ'nin kendi lokasyonunda konuşlandırdığı yukarıda belirtilen destek verilecek ürünlerle ilgili lisans-donanım bakım ve teknik destek konusunda bilgi birikimine sahip olan FİRMA dan bakım ve destek hizmet alımını kapsamaktadır.
* Hizmet alım yeri, BİLGİ’ nin Santral Kampusu – BT Departmanı, hizmet noktaları, BİLGİ’ nin infoblox sistemlerinin ve uygulamalarının kullanıldığı tüm lokasyonlarıdır.
* FİRMA, her sorun, talep için şartnamede belirttiği uzmanlıklara sahip personeli görevlendirecektir. FİRMA personeli tarafından yapılan müdahale sırasında arıza veya taleple ilgili olmayan farklı bir zarar oluştuğu taktirde, zarardan dolayı BİLGİ’ nin uğrayacağı maddi ve manevi tazminatları FİRMA kayıtsız şartsız kabul edecektir.
* Müdahale veya çözüm süresinde gecikme olduğu takdirde, FİRMA gecikilen her saat için sözleşme toplam bedelinin %1’ i(YüzdeBir) oranında ceza ödemeyi kabul ve taahhüt eder. Bu meblağ, BİLGİ tarafından bildirilen bir hesaba en geç 15(OnBeş) gün içerisinde ihtara gerek kalmadan FİRMA tarafından yatırılacaktır.
* Tazmin edilecek toplam tutar hizmet bedelinin %50(YüzdeElli) sini geçmeyecektir.
* Fiyat teklifi Türk Lirası olarak istenmektedir. Yurtdışında üretilen ürünler için döviz olarak ta teklif istenecektir.
* Vergi, harç ve benzeri giderler ilgili firma tarafından karşılanacaktır (KDV Hariç).
* Ödeme; ÜRÜN alınmasından sonra düzenlenen fatura tarihinden itibaren 45 (KırkBeş) gün sonraki ilk tedarikçi ödeme gününde yapılacaktır. Ödeme vadesi, teklif toplama aşamasında değerlendirilecek olup değişiklik gösterebilecektir.
* Mücbir sebep halleri dışında servis süresinde gecikme olduğu takdirde BİLGİ, sözleşmeyi kısmen veya tamamen tek taraflı olarak iptal etme, sözleşme bedelinin tamamını FİRMA dan iade alma ve cezai işlemleri başlatma hakkına sahiptir.
* Yedek parça ihtiyacı gerektiğinde, bedeli BİLGİ tarafından ödenmek kaydıyla veya Bakım Sözleşmesi koşulları dâhilinde BİLGİ tarafından temin edilecektir.

**GENEL İSTEK VE ÖZELLİKLER**

* FİRMA, konusunda uzmanlaşmış mühendisini/teknik personelini bakım ve destek hizmetleri ile ilgili konularda, tüm işleri takip etmekten sorumlu olarak atayacak ve bu atamayı KURUM’ a bildirecektir.
* Bu uzmanlar ÜRETİCİ’nin aşağıda listelenen sertifikalarına sahip olacaktır. FİRMA, çalışanlarının ÜRETİCİ sertifika bilgilerini BİLGİ’ ye iletilecektir.
	+ CICA (Certified Infoblox core administrator)
	+ CICE (Certified Infoblox core engineer).
	+ CIST (Certified Infoblox support technician)
* FİRMA, bildirilen çağrıları( telefonla / e-posta ile / servis kaydı ile ) 7x24 karşılayabileceği, önem ve sorun tipine göre değerlendirerek ilgili birimlere yönlendirmesini gerçekleştiren bir çağrı merkezi bulundurmalıdır. Servis verecek personel iletişim bilgileri sözleşme aşamasında BİLGİ’ ye iletilecektir.
* FİRMA, çağrı bildirimini takiben en geç 1 saat içinde, telefonla destek hizmetini BİLGİ’ ye sunacaktır.
* FİRMA, problemlere en kısa sürede müdahale ve çözüm sağlayabilmek amacıyla kendi içindeki kaynakları harekete geçirirken gerekli hallerde ÜRETİCİ’ ye çağrı açacaktır. Doğrudan RMA kaydı açma konusunda üretici tarafından yetkilendirilmiş partner statüsünde olmalıdır.
* FİRMA, çalışmakta olan yapıyla ilgili ihtiyaç duyulabilecek ilave bilgilerin sağlanmasının yanı sıra, BİLGİ’ nin gelecekteki ihtiyaçları doğrultusunda konfigürasyon değişiklikleri, donanım/yazılım değişiklikleri, güncelleştirilmesi, var olan yapıya entegrasyonu konularında aylık olarak en az bir gün düzenlenecek planlı toplantıda BİLGİ’ ye danışmanlık hizmeti verecek ve aylık servis raporunu BT Yönetimine sunacak.

**Güvenli DNS Modülü**

* Yenileme kapsamında, yenilemeli DNS sorgularından geçen, “botnet” “malware” ve “ransomware” tabanlı zararlı içerik barındıran ve “APT” türü tehditlerin yayılmasına hizmet eden alan adlarının listesinin tutulabileceği RPZ (Response Policy Zone) standardına uygun çalışan bir modül teklif edilecektir.
* Belirtilen modül, yukarıdaki tabloda hizmet kapsamındaki ürünlerde aktif olarak çalışacaktır.
* Bu modül kapsamında tutulan listeler, en çok 4 saatlik periyodlarla ve güvenli bir yöntemle otomatik olarak güncellenebilmelidir.
* Güncelleme işlemi, DNS servisinde bir kesintiye neden olmamalıdır.
* Kullanıcıların gerçekleştirdiği yenilemeli (ing. recursive) sorgular, bu modül kapsamında bulunan alan adı listesinden kontrol edilecektir. Sorguda geçen FQDN’in bu listede karşılığı olması halinde, sorgunun gerçekleşmesine müdahale edilecektir.
* Sorgunun gerçekleşmesine en az aşağıdaki şekillerde müdahale edilebilmelidir.
* NXDomain cevabı dönmek
* Başka bir IP cevabı dönmek
* Başka bir isim cevabı dönmek
* Hiç cevap vermemek
* Güvenli DNS modülüne, elle kayıt eklemek mümkün olabilmelidir.
* Güvenli DNS modülünün kullanımı ve bu modüle takılan trafik ile ilgili dashboard stilinde ve raporlar aracılığı ile görsel bilgi ve istatistikler almak mümkün olmalıdır. Aynı zamanda bu trafikle ilgili kayıtlar syslog üzerinde de görüntülenebilmelidir.
* Güvenli DNS modülüne takılan IP adreslerinin, DHCP aracılığı ile dağıtılan IP’ler olması halinde, ilgili MAC adresi tarihçesi bir alt rapor olarak görüntülenebilmelidir.

# BİLGİ GÜVENLİK ve KALİTE GEREKSİNİMLERİ

* FİRMA’ nın aşağıdaki güvenlik ve kalite sertifikalarına sahip olması tercih sebebi olup, belgeler teklif dosyasına eklenecektir.
* ISO 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemleri
* ISO 9001:2008 veya eşdeğer kalite uygunluk belgesi
* FİRMA teklif kapsamındaki benzer referanslarını detaylı olarak belirtmelidir.

# BAKIM VE DESTEK HİZMETİNİN KAPSAMI VE ARIZALARA MÜDAHALE

* Bakım destek, arızalanan donanımların değiştirilmesi, periyodik bakımın yapılması, yazılımlarda çıkabilecek hataların giderilmesi, yazılımların performanslı çalışabilmesi için iyileştirme çalışmalarını, teslim edilen bütün yazılımların bakımını kapsamaktadır.
* FİRMA, tüm firmware ürünlerinin, onarım, yama ve temel sürümleri dahil, güncelleştirilmiş veya değiştirilmiş bütün yeni versiyonlarını –ana sürüm yükseltmeleri dahil- BİLGİ`ye sunacaktır. Gerekli Üretici Destek Paketlerinin alımı BİLGİ sorumluğundadır.
* BİLGİ’nin çalışmakta olan sisteminde, yazılım güncelleştirmesinin yapılıp yapılmayacağına, FİRMA’nın önerileri doğrultusunda BİLGİ tarafından karar verilecek olup, FİRMA’ ya bildirilecektir. Yazılım güncellemeleri, BİLGİ tarafından talep edilmesi halinde FİRMA tarafından gerçekleştirilecektir. FİRMA güncellemenin sağlayacağı faydaları BİLGİ`ye açıklıkla tanıtmakla yükümlüdür.
* FİRMA belirlenen sürelerde müdahale ve çözümü gerçekleştirecektir. Müdahale işlemi, arıza tespiti için gerekli olan tüm test işlemlerini, arızalı olduğu tespit edilen donanımın ve/veya yazılımın eşdeğeri veya daha gelişmiş modeli ile değiştirilmesini, güncelleştirilmiş yeni yazılımların kurulumu ya da mevcut yazılım konfigürasyonun değiştirilmesi ve sistemin yeniden çalışır hale getirilmesi işlemlerini kapsar.
* Gerekecek yedek parça - bedeli BİLGİ tarafından ödenmek kaydıyla veya Bakım Sözleşmesi koşulları dâhilinde - BİLGİ tarafından temin edilecektir.

**HİZMET KAPSAMI**

**Hizmet Süresi Boyunca Uzaktan ve Yerinde Destek**

Aşağıdaki belirtilen kriterler içinde uzaktan sistemlere bağlanarak, telefon ile veya yerinde destek ile destek hizmetinin sağlanması veya sorunların giderilmesi.

* Sınırsız sayıda uzaktan ve telefonla destek.
* Ayda bir yerinde ziyaret ve periyodik raporlama.
* Maksimum ayda 10 kez yerinde destek