



TEKLİF MEKTUBU

Doküman No	FR-342
İlk Yayın Tarihi	28/03/2022
Revizyon Tarihi	-
Revizyon No	0
Sayfa No	1/1

T.C.
KAYSERİ ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
Bilgi İşlem Daire Başkanlığı

Sayı : 21414464 /42
Konu : Piyasa Fiyat Araştırması

23.10.2023

Sayın

Üniversitemiz bilişim alt yapısında kullanılmak üzere Log yönetim ve Siem Yazılım (Şartnameye uygun) alımına ihtiyaç duyulmaktadır.

4734 Sayılı Kamu İhale Kanununun 22/d maddesine göre satın alınacak olan hizmetin tarafınızdan temini mümkün ise **26.10.2023** tarihine kadar Bilgi İşlem Daire Başkanlığı' na teklif verilmesi konusunda gereğini rica ederim.

Dr. Öğr. Üyesi Ayhan RENKLİER
Daire Başkanı

S. No	Hizmetin Adı	Miktar	Birim	Birim Fiyat (TL)	Tutar (TL)
1	Log Siem Yazılımı	3	Yıllık		
TOPLAM					
KDV %					
GENEL TOPLAM					

Ek: Teknik Şartname

Açıklamalar:

Bilgi İşlem Daire Başkanlığı / Kayseri Üniversitesi 15 Temmuz Yerleşkesi Rektörlük Binası 1. Kat
Vergi Dairesi :Erciyes V.D. Vergi Numarası : 5400623036
Telefon : 0 352 432 32 20 Fax : 0 352 432 32 21

Hazırlayan
BKK

Onaylayan
KASGEM

1. **KONU:**

Bu teknik şartname, kurumumuzun ihtiyacı için satın alınmış olan Log Yönetimi Yazılımı'nın 3 (üç) yıllık güncellemesini konu alır.

2. **ŞARTNAMEYE KONU OLAN ÜRÜN VE HİZMETLER;**

Kod	Açıklama	Adet
BS-X25-SP-3Y	LLogsign V.6 Business X25 Support and Upgrade Licence - 3 Year	1
BS-X25-SP-3Y	Logsign V.6 Business X25 Support and Upgrade Licence - 3 Years	1
BS-X25-IOC-3Y	Logsign V.6 Business X25 Threat Intelligence Services - 3 Year	1

3. **TANIMLAR:**

3.1 **İDARE:** Kurumumuzdur.

3.2 **YÜKLENİCİ:** İdari şartnamedeki şartlara sahip, teklif verebilen kuruluşlardır.

3.3 **YAZILIM:** Bir bilgi sisteminin işleyişi ile ilgili bilgisayar programlarının, yordamların kuralların ve gerektiğinde belgelemenin tümüdür.

3.4 **KAYIT (LOG):** Her türlü bilgisayar, sunucu (etki alanı, dosya, yazıcı, web, uygulama, veri tabanı, sistem yönetim sunucuları gibi idare ağında hizmet veren sunucu sistemler), ağ cihazı (anahtarlama cihazı, yönlendirici vb.), yazıcı, disk ünitesi, yedekleme ünitesi, ağ güvenlik sistemleri (ağ güvenlik duvarı (firewall), saldırı tespit/önleme sistemleri (IDS/IPS), Veri Kaybı Önleme Sistemi (DLP), Ağ Erişim Kontrol Sistemi (NAC), anti virüs yazılımı vb.), IP kamera, geçiş kontrol sistemleri vb. elektronik donanıma sahip, üzerinde herhangi bir işletim sistemi ve/veya yazılım çalışan, belirli zamanlarda ve belirli bir formatta bilgi ortaya koyan tüm cihazların (ağ cihazları için ağ üzerindeki veri akış bilgileri (flow data) dahil) ortaya koyduğu sayısal veridir.

4. **GARANTİ ve BAKIM ŞARTLARI**

4.1 Destek lisansı belgelendirilecek ve bu belgeler teslim ile birlikte idareye sunulacaktır.

4.2 Yüklenici, teknik şartname kapsamında alınacak tüm yazılımlara uzaktan destek olacak şekilde en az 3 (üç) yıl destek verecektir.

4.3 Yüklenici destek süresince 1 (bir) yıl boyunca, Bilişim Sistemi içerisinde yeni bir log / veri kaynağı eklenmesi durumunda ilgili log / veri kaynağından log / veri toplayabilecek ve bu teknik şartname kapsamında istenen diğer sorgulama, raporlama ve korelasyon işlemleri yapılabilecektir. Yüklenici Merkezi Log Yönetimi Yazılımında gerekli güncellemeyi en geç 180 takvim günü içerisinde temin edecektir.

4.4 Ürüne ait hazır plugin olmaması durumunda yeni bir plugin hazırlama aşamaları çıkarılarak İDAREYE tutanak karşılığında teslim edilecektir.

4.5 Yüklenici Destek süresince yeni korelasyon yazılması gereken ek durumlar için ücretsiz destek hizmeti verecektir. Destek süresi zarfında 3 (üç) yıl boyunca, Bilişim Sisteminde kullanılmaya başlayacak olan yeni bir ürün için korelasyon yazılması gerektiği durumlarda Yüklenici bu işlemi en fazla 30 takvim günü içerisinde tamamlayacaktır. Süre sonrasında arıza kayıt işlemleri için geçerli olan cezai şartlar uygulanacaktır.

4.6 Bu teknik şartname kapsamında tedarik edilen yazılımların Destek başlangıcı kesin kabul tarihi olacaktır. Destek süresince, destek kapsamındaki her türlü bakım hizmetleri işçilik dâhil olmak üzere, yerinde ve ücretsiz yapılacaktır.

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

5. ARIZAYA MÜDAHALE VE ÇÖZÜM SÜRELERİ

Yüklenici işbu sözleşme kapsamındaki hizmetleri verirken aşağıdaki süreler dahilinde müdahale ederek çağrılarını çözümlemeyi kabul eder. Aşağıdaki sürelerin her ikisi de İDARE 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:

Yüklenici'ye iletilen tüm çağrılar Yüklenici Çağrı Merkezi'nde toplanır. İDARE aşağıdaki çağrı açma yöntemlerini kullanacaktır:

5.1.1 Telefon ile;

Hafta içi çalışma günleri 09:00 - 18:00 saatleri arasında 0 216 688 8001 numaralı Yüklenici Çağrı Merkezini arayarak Yüklenici'ye iletmış olduğu çağrılarını kapsar.

5.1.2 Mail ile;

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

5.3 Yerinde Destek Hizmet:

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

6. GİZLİLİK ve GÜVENLİK

6.1 Gizlilik gerektiren bilgi, materyal ve dokümanlar istenen şartlar doğrultusunda korunacak, İdare yazılı olarak izin vermedikçe üçüncü firma/şahıslara aktarılmayacaktır.

6.2 Yüklenici, bilgi ve dokümanların görsel, işitsel ve yayın yolu ile üçüncü şahıslara karşı güvenliğini sağlamaktan sorumlu olacaktır.

6.3 Bu projedeki hiçbir teknik doküman kısmen veya tamamen Yüklenici tarafından başka projelerde kullanılmayacaktır.

6.4 Yüklenici personeli veya yetkilileri İdare adresinde yapacakları her türlü çalışma sırasında İdare'nin koymuş olduğu kurallara mutlak surette uyacak ve gizlilik kurallarını ihlal etmeyecektir.

6.5 Yüklenici işe başlamadan önce idare tarafından hazırlanan gizlilik sözleşmesini imzalayacaktır.

Ertuğrul ATAŞ
Tekniker

Mehmet UÇMAZ
Tekniker

Furkan ARSLAN
Öğr. Gör.