MAIL GÜVENLİĞİ YAZILIM TEKNİK ŞARTNAMESİ

1. İşin Adı ve Tanımı

Mail güvenliğinin şirket içinde kontrollü olarak sağlanması.

2. Amaç

Şirket tarafından sözleşmeye bağlanan mail güvenliği İşinin yürütülmesinde uygulanacak genel esasları tespit etmektir.

3. İşin Kapsamı

Bu Şartname Mail güvenliğini yazılımını kapsar.

4. Tanımlar

Teknik Şartname içerisinde bahsi geçen aşağıdaki kelime ve deyimler bu bölümde belirtilen anlamları taşıyacaktır.

ŞİRKET: SAKARYA ELEKTRİK DAĞITIM A.Ş. Orhangazi Caddesi Trafo Tesisleri PK:160 54100 / SAKARYA

YÜKLENİCİ: Şartname kapsamındaki işleri yürütmekle görevli firmadır.

HİZMET: Bu Teknik Şartname kapsamında Yüklenicinin gerçekleştireceği bütün faaliyetlerdir.

KURULUM: Bu teknik şartname kapsamında olan ürün ve yazılımların belirtilen şekilde, proje planında belirtilen sürelerde, belirlenen Veri Merkezinde çalışır duruma getirilmesi.

5. İş Yeri: Sakarya Elektrik Dağıtım A.Ş.

6. İşin süresi: İşin süresi sözleşme imzası ile başlayacak olup 3(üç) yıl olacaktır.

7. Bildirimler ve Kalite Parametreleri

YÜKLENİCİ, ŞİRKET tarafından iletilen tüm bildirimlerin çözümlenmesi, sınıflandırılması, çözümlenmek üzere yönlendirilmesi ve çözümün takip edilmesi için YÜKLENİCİ'NİN ya da ŞİRKET'İN yardım masası uygulamasını kullanır. Hangisinin kullanılacağı ŞİRKET tarafından belirlenir ve değiştirilebilir.

Söz konusu Yardım Masası Uygulaması sayesinde ŞİRKET sorunları kaydedilir, tekrarlayan hatalar belirlenerek bunlar için kalıcı çözümler geliştirilir veya daha önce çıkan sorunlar taranarak daha hızlı çözümlenir. Böylece sistemlerin ve sunulan hizmetlerin tarihçesi de kaydedilerek problem yönetimi ve değişiklik yönetimi süreci altyapısı oluşturulur.

Hizmet Detayları	Açıklama	Miktar
Yıllık Bildirim Sayısı	Talep ve arıza bildirimleri	Sınırsız
7x24 Uzaktan Destek	Telefon, E-Posta, Uzak Masaüstü Bağlantısı vb.	Sınırsız
7x24 Yerinde Destek	İhtiyaç halinde yerinde destek	Sınırsız

Bildirim Önceliği	Açıklama	Bildirimden itibaren Çözüm Süresi
Acil Seviye Arıza	Hizmetin bütünüyle hizmet dışı kalmasına sebep olan problem.	2 Saat
Yüksek Seviye Arıza	Hizmetin bir alt parçasının hizmet dışı kalması veya bütünün normal hizmetini vermesine engel olan problem (bütünün normal hizmet vermesine engel performans problemleri acil öncelikli olarak değerlendirilir).	4 Saat
Orta Seviye Arıza	Hizmetin bütününün normal işleyişini engellemeyen ancak gerek performans gerekse az önemli alt servislerin hizmet vermesini engelleyen problem.	1 Gün
Düşük Seviye Arıza	Sistemin bütününün veya alt hizmetlerin normal işleyişini engellemeyen ancak ileride olabilecek bir problemi işaret eden sistem hataları.	2 Gün
Acil Seviye Talep	Yasal ve regülasyon zorunluluktan dolayı oluşan ve yapılacak işe kritik düzeyde etkisi olan talepler.	1 Gün
Yüksek Seviye Talep	İleride problem oluşturabilecek riskler taşıyan ve yapılacak işe yüksek düzeyde etkisi olan talepler.	3 Gün
Orta Seviye Talep	Alternatif bir çözüm uygulanabilecek durumlar ve hizmetin ana özelliklerini etkilemeyen talepler.	5 Gün
Düşük Seviye Talep	Servis fonksiyonlarına herhangi bir etki olmadığı durum veya bilgilendirme soruları.	10 İş günü veya karşılıklı mutabakat

8. Teknik Özellikler

Teklif edilecek çözümlerin bulut tabanlı olmaması, yerel kurulum ile çalışabilecek özellikte olmalıdır.

8.1. MAIL GÜVENLİK SİSTEMİ

8.1.1. Yazılım ve/veya Donanım en az 2 adet olacak şekilde, aktif-pasif yedekli olarak çalışmalıdır. SMTP trafiğinin MX kayıtlarıyla yük paylaşımlı dağıtılabilmesi durumunda, Yazılım aktif-aktif yedekli olarak da çalışabilmelidir.

8.1.2. Herhangi bir lisans gereksinimi olmadan sistem Vmware Sanal Sistemler üzerinde çalışabilmelidir. Bunun için herhangi bir lisans limitasyonu veya ekstra maliyet bulunmamalıdır.

8.1.3. Yönetim konsolu directory servisler ile entegre çalışabilmelidir.

8.1.4. Ürün e-posta istemcilerinden bağımsız olarak MTA (Mail Transfer Agent) olarak çalışmalıdır.

8.1.5. Sistem merkezi yönetime sahip olmalıdır, yönetim konsolu ile tüm mesaj trafiği izlenebilmeli, gerçek zamanlı raporlama yapılabilmelidir.

8.1.6. Sistem, e-posta üzerinde Anti-virus, Anti-Spam için taramalar yapabilmelidir. Kullanıcı ve grup bazlı Anti-virus ve Anti-spam kuralları belirlenebilmelidir.

8.1.7. Sistemin, gelişmiş taramalar yapabilmek için YARA desteği olmalıdır.

8.1.8. Sistem E-posta DLP modülüne sahip olacak böylece kurumsal bilgilerin kurumsal e-posta trafiği üzerinden dışarı sızması engellenebilecektir. Bunun için ayrı bir entegrasyona gerek duyulmadan mevcut E-posta Güvenlik Sistemi kullanılacaktır.

8.1.9. E-postalar içerisindeki çok katmanlı arşiv dosyaları üzerinde virus denetimi yapabilmelidir. Virüs içeren iliştirilmiş dosyaları engelleyebilmelidir.

8.1.10. Sistem, e-postaların taranması ve filtrelenmesi için tanımlanacak kurallar içerisinde hazır sözlükler veya sonradan tanımlanabilen sözlükler kullanabilmelidir.

8.1.11. Whitelist ve Blacklist mekanizmalarını desteklemeli.

8.1.12. IP adresleri ve/veya Domain isimlerine göre izin verme ya da yasaklama ayarları yapılabilmelidir.

8.1.13. Reputasyon tabanlı (reputation-based) trafik profilleme yapılabilmelidir.

8.1.14. Dosya türleri, dosya boyutları ve kötü sözcükler (küfür gibi) içeren e-postalar için ayarlar yapılabilmelidir.

8.1.15. Sistem spam koruması için öğrenme ve algılama yeteneklerine sahip olmalıdır.

8.1.16. Sistem kendi üzerinde son kullanıcı karantina yönetim çözümüne sahip olmalıdır. Böylece kullanıcılar hiçbir yazılım yüklemeden kendilerine ait web arayüzüne erişerek karantinadaki e-postaları yönetebilmelidir.

8.1.17. Karantinaya alınmış e-postalar için kullanıcıya periyodik olarak uyarı e-postaları atmalıdır.

8.1.18. Kullanıcılar kendilerine gönderilen ve karantinaya alınmış spam e-postalar üzerinde aşağıdaki aksiyonları alabilmelidir:

- Delete
- Deliver
- Whitelist

8.1.19. Yazılım ile kurumdan çıkan e-postalar ve kuruma gelen e-postalar anti-virus, anti-spam ve veri sızıntısı politikaları belirlenebilmelidir.

8.1.20. E-postalar içerisine koşullu olarak üstbilgi ve de altbilgi eklenebilmektedir.

8.1.21. TLS için sertifika doğrulama desteğine sahip olmalıdır.

8.1.22. E-posta logları, sistem yöneticilerinin yaptığı değişikliklere ait logları, sisteme ait logları ve istatistikleri ayrıntılı ve görsel olarak göstermelidir.

8.1.23. Domain bazlı yönlendirmeyi desteklemelidir. Şirket belirli bir domain'e ait e-postalar farklı sunuculara yönlendirebilmelidir.

8.1.24. Yazılım endüstri standardı güvenlik bilgi ve olay yönetim (SIEM) yazılımlarından HP ArcSight, IBM QRadar ve Splunk sistemleri ile entegre edilebilecektir.

8.1.25. Yazılım üzerinde, diğer motorlar tarafından tanımlanamayan ancak şüpheli görülen e-posta eklentilerinin izole bir ortamda derinlemesine analiz edileceği kum havuzu (sandbox) olarak adlandırılan sanal bilgisayar sistemi bulunduracaktır.

8.1.26. Yazılım zararlı olarak bulunan IP/Domain/URL bilgilerini, diğer güvenlik ürünleri ile paylaşabilmelidir (PaloAlto Fw, FortiNet Fw).

8.1.27. Yazılım “Machine Learning” teknolojisi ile imza bağımsız olarak zararlıları tespit edebilecektir.

8.1.28. Yazılım “Time-of-Click” özelliği ile izin verdiği bir URL’nin ileri bir tarihte erişilmek istendiğinde tekrar denetlenmesi için “rewrite” yöntemini destekleyecektir.

8.1.29. Yazılım oluşturulacak kural ve politikalarla, e-posta yolu ile gönderilebilecek içerikleri kontrol ederek engelleme (DLP) özelliğine sahip olmalıdır.

8.1.30. Yazılım Microsoft Office dosyalar içerisindeki aktif içerikleri (örnek: Macro) temizleyebilme özelliğine sahip olmalıdır.

8.1.31. Yazılım taklit ve oltama yöntemlerine karşı SPF, DKIM ve DMARC yöntemlerini destekleyecektir. Ayrıca giden epostalar için DKIM imzalama yeteneği olacaktır

8.1.32. Yazılım görünen dosya uzantısından bağımsız (true file type) olarak gerçek dosya tipini algılayarak silme, karantinaya alma, değiştirme gibi aksiyonlar alabilmelidir.

8.1.33. Yazılım E-Posta eklerinde bulunabilecek,”.svg, .swf, .mov, .htm, .html, .xht, .xhtml, .mht, .mhtml, .jar, .class, .doc, .dot, .docx, .dotx, .pps, .ppsx, .ppt, .pptx, .pub, .xla, .xls, .xlsx, .xlt, .xlm, .cell, .xml, .xlsb, .xltx, .hwp, .hwpx, .jtd, .gul, .msg, .slk, .iqy, .csv, .docm, .dotm, .potm, .ppam, .ppsm, .pptm, .xlam, .xlsm, .xltm, .chm, .lnk, .rtf, .pdf, .bat, .cmd, .js, .jse, .hta, .ps1, .vbe, .vbs, .wsf, .url, .com, .cpl, .crt, .dll, .drv, .exe, .ocx, .scr, .sys” tipinde objeler analiz edilebilir olacaktır.

8.1.34. Yazılım sıkıştırılmış dosyaları açılabilmeli ve içindeki dosyaların analizi gerçekleştirilebilmelidir. Sıkıştırılmış dosya formatı olarak, “.7z, .ace, .amg, .arj, .hqx, .bz2, .bzip2, .cab, .cpio, .cpgz, .gzip, .gz, .ics, .lha, .lharc, .lzh, .eml, .email, .msg, .rar, .sit, .sitx, .tar, .tgz, .tnef, .winmail.dat, .win.dat, .iso, .uue, .vcs, .xz, .zip” formatlarını desteklemelidir.

9. İşin İfası ile İlgili Şartlar (YÜKLENİCİ Sorumlulukları)

Lisans tanımı, kurulumu YÜKLENİCİ tarafından sağlanacaktır. İşin ifası aşamalarında hiçbir işlem adedi sınırı bulunmadan hizmet sürdürülecektir. YÜKLENİCİ desteğiyle beraber ŞİRKET’İN talep etmesi durumunda hiçbir bedel talep edilmeden Üretici desteği sağlanacaktır.

Mail güvenliği yazılımı lisans kapsamındaki tüm özellik ve entegrasyonların çalışır duruma getirilmesi ve sürekliliğinin sağlanmasından Yüklenici sorumludur. Yüklenici Mail yazılımı güncel tehditlere karşı alınması gereken konfigürasyon değişikliklerini Şirkete sunmak ve uygun görülmesi halinde gerekli çalışmaların yapılmasından sorumludur. Yüklenici mail güvenliği kapsamında Şirket’in talep edeceği kural değişikliklerini ve/veya yeni kural çalışmalarını Şirket yapısını değerlendirerek yerine getirmekle yükümlüdür.

9.1. Arıza ve problemler ile ilgili bildirim, telefon veya elektronik posta ile ŞİRKET 'in talebi doğrultusunda, normal çalışma saatleri dışında da Yükleniciye iletilebilecektir. ŞİRKET, telefon ile destek hizmetlerini, YÜKLENİCİ 'nin bildireceği cep/çağrı merkezi telefonundan 7 gün 24 saat esasında sağlayacaktır.

9.2. YÜKLENİCİ sözleşmenin imzalanmasından itibaren 2-4 hafta içinde ürünlerin teslimatını gerçekleştirecektir.

9.3. YÜKLENİCİ, uygulaması tüm arayüzleri ile çalışır hale getirilerek ŞİRKET 'e teslim edilecektir.

9.4. YÜKLENİCİ kurulan yapıyı ve yapının çalışırlığını ayrıntılı bir şekilde anlatan dizayn dokümanını oluşturarak ŞİRKET 'e teslim edecektir.

9.5. YÜKLENİCİ, planlı bakım, yenileme, vb. gibi çalışmaların yapılması durumunda ŞİRKET'E en az 3 gün önceden haber verecektir. Acil bakım ve yenileme durumlarında ise süre kısıtı olmamakla birlikte ŞİRKET'E mutlaka önceden haber verilecektir.

10. Eğitim

Şartname kapsamındaki ürünler ile ilgili katılımcı sınırı olmadan yönetici eğitimi YÜKLENİCİ tarafından ücretsiz sağlanmalıdır. ŞİRKET'İN tekrar talep ettiği zamanlarda katılımcı sınırı olmadan YÜKLENİCİ tarafından sağlanacaktır. Yüklenici şartname özelindeki ürünler kapsamında en fazla 2 adet ile sınırlı olmak şartı ile üretici sertifikalı eğitimi sağlayacaktır.

11. Lisanslar

750 lisans YÜKLENİCİ tarafından sağlanacaktır.

12. Raporlama

12.1. Yüklenici 6 aylık periyotlar halinde ürünlerin olgunluk seviyesi ölçümü yapmalı ve ŞİRKET ile rapor paylaşılmalıdır.

12.2. Yüklenici 3 aylık periyotlar ile ürünlerin sağlık kontrollerini yaparak sistemlerin tüm yetenekleri ile çalışır durumda olduğu hakkında rapor hazırlayacak ve ŞİRKET ' e sunacaktır.

12.3. Ürün özelinde takip edilmesi gereken raporlar Yüklenici tarafından hazırlanarak ürün tarafından belirtilen e-posta gruplarına periyodik olarak gönderimi sağlanacaktır.

13. Garanti, Bakım ve Kabul

Garanti süresince YÜKLENİCİ ŞİRKET'ten hiçbir ücret talep edemez. Garanti kapsamında bakım, onarım, parça değişimi ve nakliye de dahil olmak üzere tüm masraflar YÜKLENİCİ tarafından karşılanır.

Garanti süresince ürüne müdahale yapılması gerektiğinde, mümkün ise ürünün kullanım yerinde gerekli müdahale yapılır.

13.1. Garanti Şartları ve Süresi

Ürün sözleşme süresi boyunca YÜKLENİCİ garantisi altında olup tüm talepler herhangi bir ek maliyet talep edilmeden YÜKLENİCİ tarafından karşılanacaktır.

13.2. Bakım

Ürünün güncellenmesi, yama geçilmesi vb. işlemler ŞİRKET talepleri doğrultusunda YÜKLENİCİ tarafından sözleşme kapsamında yapılacaktır.

13.3. Kesin kabul

Ürünün tüm entegrasyonları birlikte kurulması ve aktif olarak çalışır hale getirilmesi sonrasında ŞİRKET'in yazılı onayıyla kesin kabul yapılacaktır. Yaygınlaştırma işlemleri kesin kabul sonrasında devam edecektir.

14. Birim Fiyatlar ve Birim Fiyat Tarifeleri

15. İşin Yürütülmesi için Gerekli Personel ve Araç, Gereç ve Malzemeler

16. Teklif Fiyatına Dahil Olan/Olmayan Hususlar

17. Teslimat

18. Fiyat Farkları ile İlgili Hususlar

19. Yüklenicinin Çalıştırdığı Personel

19.1. Çevre sağlığı

Yüklenici ŞİRKET lokasyonlarda gerçekleştireceği işler esnasında tüm çevre kanun ve yönetmeliklerine uyarak, çevreyi koruyacak şekilde işlerini yürütmekle yükümlüdür.

19.2. İş Sağlığı ve Güvenliği

YÜKLENİCİ,

- Kanun ve yönetmeliklerde öngörülen her türlü önlemin yanında, o işyerinde iş güvenliğini sağlamak için gerekli olan ve bilimin, tecrübenin, teknolojinin imkân verdiği her türlü önlemi mevzuatta hükme bağlanmamış olsa da almakla,
- İşyerinde iş sağlığı ve güvenliği organizasyonu kurmak iş kazası ve meslek hastalığı risklerini tespit etmek ve bunlara karşı tedbir alınmasını sağlamak,
- İşyerinde güvenli bir şekilde çalışılmasını sağlamak üzere gerekli kontrollerin yapılmasını koordine etmek,
- Hizmete konu olan işle ilgili çalışanlarına mevzuatın zorunlu kıldığı süre ve nitelikte İSG eğitimi ve mesleki eğitimleri vermek,
- İşin yürütülmesi esnasında gerekli her türlü sağlık ve güvenlik önlemlerini (ortam güvenliğini sağlamak, uygun kişisel koruyucu donanımları temin etmek vb.) almak,
- Periyodik kontrol ve muayene gerekliliği olan malzeme, ekipman, KKD bulunması durumunda, gerekli kontrollerin periyodik olarak yapılmasını sağlamak ve kayıt altına almak,
- Çalışanların sahada tanımlanmış İSG kurallarını uygulamalarını güvence altına almak için gözetim ve denetimler yapmak ve istendiğinde gösterilmek üzere bu gözetim ve denetimleri kayıt altına almış olmak,
- ŞİRKET taşınmazları içerisinde görev yapan çalışanlarının ŞİRKET Ziyaretçi Aydınlatma Metnini imzalamasını sağlamak,

- İSG mevzuatı gereği tüm kayıtları muhafaza etmek,
- Sözleşmeye uygunluğu takip etmek ile yükümlüdür.

19.3. Ayrım

YÜKLENİCİ, elemanları kişilik özelikleri veya inançları temelinde değil, işi yapabilme becerilerini esas alarak; din, dil, ırk, renk, cinsiyet, uyruk, yaş, hamilelik veya medeni durum ayırımı yapmaksızın istihdam edecektir.

Aynı zamanda tüm çalışanlarına ücret ve sosyal haklar sağlarken; din, dil, ırk, renk, cinsiyet, uyruk, yaş, hamilelik veya medeni durum ayırımı yapmayacaktır.

19.4. Zorla Çalıştırma

YÜKLENİCİ, herhangi bir şekilde insan ticaretine iştirak edemez, zorla, gönülsüz ve köle işçi çalıştıramaz ve bu tür eleman çalıştıran şirketlerden malzeme veya hizmet satın alamaz.

19.5. Çocukların Çalıştırılması

YÜKLENİCİ, 18 yaşını doldurmamış çalışanı kesinlikle istihdam etmeyecektir.

19.6. Birlik Kurma Özgürlüğü

YÜKLENİCİ çalışanları; yasalara uygun şekilde birlik kurma veya kurulmuş olanlara katılma özgürlüğüne sahiptirler.

20. Yönetim Sistemi

YÜKLENİCİ, yürürlükte bulunan yasalara, düzenlemelere ve ŞİRKET'İN ilkelerine uygun bir yönetim sistemine sahip olmalı, bu sistemin sürekli bir şekilde geliştirilmesi ve değişen yasalara ve düzenlemelere uyacak şekilde uyumluluğu sağlamaları gerekmektedir.

ŞİRKET hizmet sağlayan Yüklenicilerine, Kalite (ISO9001), Çevre (ISO14001), İş Sağlığı ve Güvenliği (ISO 45001) vb. sistemleri sağlamalarını tavsiye etmektedir.