



İZELMAN A.Ş.
TİCARET VE SATINALMA MÜDÜRLÜĞÜ
MAL / HİZMET ALIM İŞİ TEKLİF İSTEME FORMU

İlgili Proses : S20 Satınalma

Dok.No: IMS20.v05, Rev:02 / 02.10.2025

Teklif İsteme Tarihi: 05/02/2026

SIRA NO:	SATIN ALINACAK MAL ve/veya HİZMETİN CİNSİ	Miktar	Birim	Marka	B.Fiyat (K.D.V. Hariç)	Tutar (K.D.V. Hariç)
1	SD-WAN CİHAZ ALIMI, KURULUMU VE GARANTİ DESTEK HİZMET ALIMI İŞİ.	40	ADET			

TESLİM TARİHİ:.....TAKVİM GÜNÜ

Yukarıda belirtilen mal ve/veya hizmet satın alınacaktır. Bu işe alaka gösterdiğiniz takdirde, aşağıdaki şartlar çerçevesinde tanzim edeceğimiz iş bu teklif isteme mektubunu, İdaremiz Satınalma Müdürlüğü'ne imzalı ve kaşeli olarak; kapalı zarf içinde elden, faks (teyit alınız), e-posta olarak gönderilmesini rica ederiz.

TEKLİF VERME VE SATINALMAYA İLİŞKİN HUSUSLAR:

- Teklifinizi en geç **09/02/2026 saat 11:00**'a kadar İZELMAN Satınalma Müdürlüğü'ne gönderiniz.
 - Adres : İşçiler Cad. No: 130 Kahramanlar / İZMİR
 - E-posta : satinalma@izelman.com.tr
 - Faks : 0.232.421.48.17
 - Tel : 0.232.464.64.45 (D: 258-259-261)
- Teklifinizi, K.D.V. Hariç birim fiyat ve toplam tutar olarak TL (Türk Lirası) bazında veriniz. Teklif mektubunun ve varsa teknik şartnamenin her sayfasını kaşeleyip imzalayınız. Teklif ettiğiniz mal/hizmet için orijinal veya dengi ürüne ait marka ve garanti süresini belirtiniz. Garanti süresi belirtilmeyen teklifler için mevzuattaki geçerli süreler kabul edilecektir.
- Teklif mektubunuzda teklif edilen mal ve/veya hizmetin toplam tutarı; 4734 sayılı Kamu İhale Kanunu Doğrudan Temin Usulü ile yapılan alımlarda, 3/g İstisna alımlarında, diğer alımlar veya diğer ihale usulleriyle ihale edilmesine karar verilmesi halinde yaklaşık maliyet tespitinde değerlendirileceğinden son fiyatınızı yazınız.
- Teklif süresi:** Teklif mektubundaki fiyatlar, son teklif verme tarihinden itibaren 30 (otuz) takvim günü süreyle geçerli olacaktır.
- Teslim adresi:** İdarenin Ambarına teslim edilecektir.
- Teslim süresi:** Taahhüt edilen mal ve/veya hizmet, ekteki şartnamede ve/veya sipariş formu ile belirtilen teslim süresinde teslim edilecektir. Teklif mektubunuzda belirteceğiniz teslim süreleri "takvim günü" olarak belirtilecektir. İş günü olarak belirtilen teslim süreleri "takvim günü" olarak değerlendirilecektir.
- İdare istediği takdirde, mal ve/veya hizmet alımları için sözleşme yapacak, teminat alacak ve oluşacak damga vergisi yüklenici tarafından ödenecektir.
- Kesin Teminat:** İdarece istenilmesi durumunda, sözleşme imzalanmadan önce yüklenici tarafından sözleşme bedelinin en az % 6 (yüzde altı)'sı oranında kesin teminat verilecektir. Teminat tutarının nakit olarak verilmesi durumunda, İdarenin belirteceği banka hesabına dekontunun üzerine sözleşme konusu alımın bilgileri yazdırılarak yatırılacaktır.
- Ödeme:** Mal ve/veya hizmetin teslimi ve kabulüne müteakip ekli şartnamelerde aksine bir süre yoksa en geç 30 (otuz) gün içinde ödeme yapılacaktır. Ödemelerde "borcu yoktur" belgesi yüklenici tarafından ibraz edilecektir.
- Diğer Hususlar:** Teklif veren istekli/istekliler, yukarıdaki şartlarla birlikte varsa teknik şartname ve/veya numunede istenen özellikler aynen kabul etmiş sayılır. İdare mal ve/veya hizmeti alıp almamakta veya bir kısmını almakta serbesttir.

EK – Teknik Şartname

TEKLİF VEREN FİRMANIN/KİŞİNİN:

Adı, Unvanı :
Adres :
Tel/Faks :
Vergi/T.C. No :

İZELMAN
Genel Hizmet, Otopark, Özel Eğitim, Danışmanlık
İtfaie ve Sağlık Hizmetleri Ticaret A.Ş.
İşçiler Cad. No: 130 Kahramanlar - İZMİR
Tic./Sic.No: 67523-K-9850
Kordon V.D. 483 029 2667



MAL/HİZMET ALIM TEKNİK ŞARTNAMESİ

Doküman No : IMS20.v19

Yayın Tarihi : 22.01.2026
Revizyon No : 00
İlk Yayın Tarihi: 22.01.2026

İlgili Proses: S20 Satınalma

İZELMAN GENEL HİZMET OTOPARK ÖZEL EĞİTİM İTFAİYE VE SAĞLIK HİZMETLERİ TİC. A.Ş.

SD-WAN CİHAZLARI TEMİNİ, KURULUMU VE GARANTİ-DESTEK HİZMETLERİ ALIM (Teknik Şartname)

TEKLİFLERİN VERİLECEĞİ ADRES, TELEFON VE MAİL ADRESİ

Adres : İşçiler Caddesi No: 130 Kahramanlar /İzmir

Telefon Numarası : 0(232) 464 64 45 - 421 80 33- 421 48 27

Mail Adresi : satinalma@izelman.com.tr

Tolga KAYNAK
Bilgi İşlem ve İTİS
Müdür V



MAL/HİZMET ALIMI TEKNİK ŞARTNAMESİ

Doküman No : IMS20.v19

Yayın Tarihi : 22.01.2026
Revizyon No : 00
İlk Yayın Tarihi: 22.01.2026

İlgili Proses: S20 Satınalma

Madde 1 – Teknik Şartnamenin Konusu

1.1. SD-WAN cihazları temini, kurulumu ve garanti-destek hizmetleri alımı, işbu teknik şartnamenin konusunu oluşturmaktadır.

Madde 2 – Teknik Şartnamenin Amacı

2.1. Alınacak olan 40(kırk) adet malın/hizmetin özelliklerine, teslim süresine, içeriğine ve uygulanmasına yönelik tüm şartların ve kuralların belirlenmesi amacıyla işbu teknik şartname hazırlanmıştır.

Madde 3 – Alımın Hukuki Dayanağı

3.1. Teknik şartname kapsamındaki alım, şirket ana sözleşmesi kapsamında yer almakta olup, satın alma işleminin, 4734 sayılı Kamu İhale Kanunu kapsamında yapılmasına karar verilmiştir.

Madde 4 – Teknik Şartnamede Yer Alan Tanımlar

İdare : İzelman Genel Hizmet Otopark Özel Eğitim İtfaiye ve Sağlık Hizmetleri Tic. A.Ş.
Yüklenici : Üzerine ihale yapılan ve sözleşme imzalanan istekliyi, ifade eder.

Madde 5 – Teknik Şartnamenin Kapsamı

Genel Husular;

1.1. Teklif edilecek tüm donanımlar tamamen yeni, orijinal, kullanılmamış ve üretici ambalajında olacaktır.

1.2. Ürünler üretici/ithalatçı garantili olacak ve garanti belgeleri teslim edilecektir.

1.3. Teklif veren firmanın, bakım ve onarım hizmetlerini verebilen **TSE Hizmet Yeterlilik Belgeli servis istasyonu (ofis/şube)** bulunmalı ve bu belge ihale dosyasında sunulmalıdır.

1.4. Yüklenicinin kalite yönetim sistemi kapsamında **TURKAK onaylı ISO 9001** sertifikasına sahip olması ve ihale dosyasında belgelendirmesi gerekmektedir.

1.5. Yüklenicinin bilgi güvenliği ve hizmet yönetimi kapsamında **TURKAK onaylı ISO 27001** sertifikalarına sahip olması zorunludur.

1.6. Firma, teklif ettiği ürünler için yetkili satıcı/distribütör belgesini ihale dosyasına eklemekle yükümlüdür.

1.7. Bu şartnamede belirtilen özellikler asgari şartlar olup, kurum yararına daha üstün özellikler bulunması halinde tekliflerde açıkça belirtilecektir.



MAL/HİZMET ALIM TEKNİK ŞARTNAMESİ

Doküman No : IMS20.v19

Yayın Tarihi : 22.01.2026
Revizyon No : 00
İlk Yayın Tarihi: 22.01.2026

İlgili Proses: S20 Satınalma

1.8. Teklif edilen ürünleri oluşturan tüm parçalar üretici firma tarafından onaylı veya üretilmiş olacaktır. OEM veya muadil parçalar kabul edilmeyecektir.

1.9. Sistem, merkez ve uç lokasyonlar dahil olmak üzere uçtan uca SD-WAN mimarisi sunacaktır.

1.10. İş; SD-WAN cihazlarının temini, varsa lisansların sağlanması, tüm lokasyonlarda kurulum, konfigürasyon, devreye alma, test, kabul, dokümantasyon, eğitim ve garanti süresince destek hizmetlerini kapsar.

1.11. Tüm işler anahtar teslim olarak yürütülecek olup, sistem eksiksiz ve çalışır şekilde teslim edilecektir.

1.12. Yüklenici firma, mevcut ağ altyapısı ile tam uyumlu entegrasyonu sağlamakla yükümlüdür.

1.13. Kurulum, konfigürasyon, test, devreye alma ve destek hizmetleri yüklenici tarafından sağlanacaktır.

1.14. Kurulum ve geçiş sürecinde kurum hizmetlerinde kesinti oluşmaması esastır. Gerekli geçiş planı yüklenici tarafından hazırlanacaktır.

1.15. İstekli, **T.C. Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı** tarafından verilen "**Kamu Bilişim Yetki Belgesine**" sahip olmalı ve teklifleri ile birlikte idare'ye ibraz etmelidir

1.16. Montaj çalışmaları sırasında mevcut sistemlerin kesintisiz çalışması sağlanacaktır.

1.17. Kurulum sürecinde ihtiyaç duyulabilecek tüm malzemeler (veri kabloları, enerji kabloları, kabin aksesuarları, kablo yönetim ekipmanları vb.) yüklenici tarafından ücretsiz temin edilecektir.

1.18. Kurulum sonrası tüm sistemler test edilerek çalışır halde teslim edilecektir.

1.19. Sistem tasarımı idare ve firma tarafından birlikte yapılacaktır.

1.20. Yapılan tasarımlara uygun tüm konfigürasyon ve kurulum işlemleri yüklenici tarafından gerçekleştirilecektir.

1.21. Kurulum sonrası aşağıdaki dokümanlar idareye teslim edilecektir:

- Ağ topolojisi
- IP planı
- Cihaz konfigürasyonları
- Lisans bilgileri
- Yönetim ve bakım dokümanları



MAL/HİZMET ALIMI TEKNİK ŞARTNAMESİ

Doküman No : IMS20.v19

Yayın Tarihi : 22.01.2026
Revizyon No : 00
İlk Yayın Tarihi: 22.01.2026

İlgili Proses: S20 Satınalma

- 1.22. Tüm konfigürasyon yedekleri idareye teslim edilecektir.
- 1.23. Tüm ürünler en az **24 ay garanti** kapsamında olacaktır.
- 1.24. Garanti süresi boyunca yazılım güncellemeleri, güvenlik yamaları ve bakım hizmetleri ücretsiz sağlanacaktır.
- 1.25. Arıza durumunda yüklenici firma, belirlenen SLA süreleri içinde müdahale etmekle yükümlüdür.
- 1.26. Gerekli durumlarda yerinde teknik destek sağlanacaktır.
- 1.27. Arızalı cihazlar, onarım süresince muadili ile değiştirilecektir.
- 1.28. Yüklenici firma, idarenin teknik personeline sistem yönetimi ve işletimi konusunda eğitim verecektir.
- 1.29. Eğitimler teorik ve uygulamalı olarak gerçekleştirilecektir.
- 1.30. Eğitim dokümanları yazılı olarak teslim edilecektir.
- 1.31. Yüklenici firma, bu şartname kapsamında edindiği tüm şifre, IP adresi, kullanıcı bilgileri ve sistem yapılarını gizli tutmakla yükümlüdür.
- 1.32. Bu bilgiler üçüncü kişilerle hiçbir şekilde paylaşılmayacaktır.
- 1.33. Gizlilik yükümlülüğü sözleşme sona erdikten sonra da devam eder.
- 1.34. Sistem devreye alındıktan sonra geçici ve kesin kabul işlemleri yapılacaktır.
- 1.35. Teknik şartnameye uymayan ürünler ve hizmetler kabul edilmeyecektir.
- 1.36. Gecikme, eksik hizmet veya sözleşmeye aykırı durumlarda cezai hükümler uygulanacaktır.
- 1.37. Sürekli ihlal durumunda idare sözleşmeyi tek taraflı feshetme hakkına sahiptir.
- 1.38. Sözleşme sonunda tüm erişim bilgileri, konfigürasyonlar ve dokümanlar idareye eksiksiz devredilecektir.
- 1.39. Sistem üzerinde idarenin mülkiyet hakkı idareye aittir.



MAL/HİZMET ALIM TEKNİK ŞARTNAMESİ

Doküman No : IMS20.v19

Yayın Tarihi : 22.01.2026
Revizyon No : 00
İlk Yayın Tarihi: 22.01.2026

İlgili Proses: S20 Satınalma

Teknik Husular;

2. Merkezi Yönetim ve İzleme Sistemi

- 2.1. SD-WAN altyapısı merkezi olarak yönetilebilmeli ve izlenebilmelidir.
- 2.2. Merkezi yönetim bileşenleri yedekli ve coğrafi yedeklilik destekli olmalıdır.
- 2.3. Sistem aşağıdaki analiz ve raporlamaları yerleşik olarak sağlayabilmelidir:
- Bant genişliği kullanımı
 - Uygulama bazlı trafik analizi
 - Kullanıcı bazlı raporlama
 - QoS raporları
 - Trafik trend analizi

Bu özellikler için harici yazılım gerektirmemelidir.

- 2.4. Zero-Touch Provisioning (ZTP) veya eşdeğeri otomatik kurulum mekanizması bulunmalıdır.
- 2.5. Merkezi şablonlar ile SD-WAN, QoS, güvenlik ve sistem ayarları merkezi olarak yönetilebilmelidir.
- 2.6. Rol tabanlı erişim (Admin, Read-Only, Monitor, Network Admin vb.) desteklenmelidir.
- 2.7. LDAP, RADIUS veya TACACS+ kimlik doğrulama entegrasyonu bulunmalıdır.
- 2.8. Yazılım, imza ve sistem güncellemeleri merkezi yönetim üzerinden yapılabilirdir.
- 2.9. Zaman planlı otomatik güncelleme ve aşamalı dağıtım desteği bulunmalıdır.
- 2.10. IPSEC VPN yapılandırmaları merkezi olarak yönetilebilmelidir.
- 2.11. Syslog, SNMP ve SMTP entegrasyonu bulunmalıdır.

3. Ağ ve Yönlendirme Özellikleri

- 3.1. Sistem çoklu üretici ortamlarıyla uyumlu çalışabilmelidir.
- 3.2. En az aşağıdaki protokoller desteklenmelidir:



MAL/HİZMET ALIMI TEKNİK ŞARTNAMESİ

Doküman No : IMS20.v19

Yayın Tarihi : 22.01.2026
Revizyon No : 00
İlk Yayın Tarihi: 22.01.2026

İlgili Proses: S20 Satınalma

- OSPF
- IPSEC
- VRRP

3.3. DHCP Server, DHCP Relay ve statik IP yapılandırmaları desteklenmelidir.

3.4. Routing ve Transparent modları desteklenmelidir.

3.5. Policy Based Routing (PBR) desteklenmelidir.

3.6. En az 3 WAN hattı eş zamanlı kullanılabilir.

3.7. Çoklu WAN yük dengeleme ve otomatik hat geçişi desteklenmelidir.

4. SD-WAN ve Uygulama Yönetimi

4.1. Paket kaybı, gecikme ve jitter değerlerine göre dinamik yönlendirme yapılabilir.

4.2. En az 8 WAN hattı aynı SD-WAN politikası içerisinde desteklenmelidir.

4.3. Güncel imza tabanlı uygulama tanıma sistemi bulunmalıdır.

4.4. En az 2500 uygulama tanımı desteklenmelidir.

4.5. Kuruma özel uygulama tanımlaması yapılabilir.

4.6. Uygulama bazlı SLA profilleri oluşturulabilir.

4.7. Manuel, otomatik ve öncelikli yönlendirme algoritmaları desteklenmelidir.

4.8. Session ve paket bazlı yük dengeleme yapılabilir.

4.9. SLA ölçümleri ICMP, TCP, UDP, DNS ve HTTP üzerinden yapılabilir.

4.10. Hat geçişleri maksimum 1 saniye içerisinde gerçekleşmelidir.

4.11. NAT ve PAT desteklenmelidir.

4.12. Tünel bazlı (Per-Tunnel) QoS uygulanabilir.

4.13. Zaman bazlı QoS politikaları tanımlanabilir.

4.14. IP, kullanıcı ve FQDN tabanlı kurallar yazılabilir.

4.15. Trafik istatistikleri en az 10 gün süreyle saklanmalıdır.



MAL/HİZMET ALIM TEKNİK ŞARTNAMESİ

Doküman No : IMS20.v19

Yayın Tarihi : 22.01.2026
Revizyon No : 00
İlk Yayın Tarihi: 22.01.2026

İlgili Proses: S20 Satınalma

5. Güvenlik Özellikleri

- 5.1. Sistem yeni nesil güvenlik duvarı (NGFW) özelliklerine sahip olmalıdır.
- 5.2. L7 güvenlik politikaları merkezi olarak yönetilebilmelidir.
- 5.3. Active Directory entegrasyonu ile kullanıcı bazlı güvenlik kuralları oluşturulabilmelidir.
- 5.4. Dahili ve harici kara liste entegrasyonu bulunmalıdır.
- 5.5. Tehdit istihbarat servisleri ile entegrasyon desteklenmelidir.
- 5.6. Kullanıcı ve IP bazlı karantina/bloklama yapılabilmelidir.
- 5.7. Dosya türü bazlı filtreleme desteklenmelidir.
- 5.9. SSL trafiği çözümüleme (SSL Decryption) desteklenmelidir.
- 5.10. Donanımsal hızlandırma (ASIC/NPU vb.) bulunmalıdır.
- 5.11. DoS/DDoS saldırılarına karşı koruma sağlanmalıdır.
- 5.12. Aşağıdaki güvenlik servisleri desteklenmelidir:

- IPS
- Anti-Virus
- Anti-Malware
- URL Filtering
- DNS Filtering

6. Donanımsal Özellikler

- 6.1. Cihaz en az aşağıdaki arayüzlere sahip olmalıdır:
 - En az 4 × 1GE RJ45
- 6.2. Ayrı yönetim ve konsol portları bulunmalıdır.
- 6.3. Rack montaj aparatları birlikte verilmelidir.
- 6.4. Çalışma koşulları:
 - Sıcaklık: 0°C – 40°C



MAL/HİZMET ALIMI TEKNİK ŞARTNAMESİ

Doküman No : IMS20.v19

Yayın Tarihi : 22.01.2026
Revizyon No : 00
İlk Yayın Tarihi: 22.01.2026

İlgili Proses: S20 Satınalma

- Nem: %20 – %90 (yoğuşmasız)

8. VPN Özellikleri

- 8.1. SSL VPN ve IPSEC VPN desteklenmelidir.
- 8.2. En az 500 eş zamanlı SSL VPN kullanıcısı desteklenmelidir.
- 8.3. Sertifika tabanlı ve PSK tabanlı VPN desteklenmelidir.

9. Lisanslama

- 9.1. Tüm güvenlik ve SD-WAN lisansları en az 3 yıl süreyle teklif kapsamında sunulmalıdır.
- 9.2. Temel fonksiyonlar için ilave lisans gerekmemelidir.

10. Garanti ve Destek

- 10.1. Ürünler en az 3 yıl üretici garantili olmalıdır.
- 10.2. Yazılım güncellemeleri garanti kapsamında olmalıdır.
- 10.3. 7/24 teknik destek sağlanmalıdır.
- 10.4. Yerinde destek gerektiğinde sağlanmalıdır.

11. Eğitim ve Dokümantasyon

- 11.1. Teknik personele teorik ve uygulamalı eğitim verilmelidir.
- 11.2. Aşağıdaki dokümanlar teslim edilmelidir:

- Ağ topolojisi
- Konfigürasyon yedekleri
- Kullanım kılavuzları
- Lisans bilgileri

12. Kabul ve Denetim

- 12.1. Sistem geçici ve kesin kabul süreçlerinden geçecektir.
- 12.2. Kabul testleri idare tarafından yapılacaktır.
- 12.3. Şartnameye uygun olmayan sistemler kabul edilmeyecektir.



MAL/HİZMET ALIMI TEKNİK ŞARTNAMESİ

Doküman No : IMS20.v19

Yayın Tarihi : 22.01.2026
Revizyon No : 00
İlk Yayın Tarihi: 22.01.2026

İlgili Proses: S20 Satınalma

Madde 6 – İş Programı ve İşin Yürütümü

6.1. İşin tarihleri, teslimi ve yürütülmesi gibi hususlarda İdare ile Yüklenici iş programı hazırlayacaktır.

Madde 7 – Sözleşme Yapılması

7.1. Mal/Hizmet alımının teslim süresinin **15 günü geçmesi ve/veya idarece istenilmesi** durumunda, Yüklenici ile İdare arasında sözleşme imzalanacaktır.

Madde 8 – Ödeme Süresi

8.1. Bu iş için avans verilmeyecektir. İdare tarafından alınan mal/hizmete ait ödemeler, İzelman A.Ş. Mali İşler Müdürlüğü tarafından yapılacaktır. Ödemelerin **vadesi teklif isteme formunda aksi belirtilmediği sürece** fatura tarihinden itibaren 30 (otuz) gündür.

8.2. Ödeme için vade gününden bir gün önce muhasebe birimine (muhasebe@izelman.com.tr) vergi borcu yoktur yazısı iletilecektir.

Madde 9 – İşin Süresi ve Teslim Yeri

9.1. Söz konusu işin süresi projenin başladığı tarihten itibaren **1 (bir) yıldır**. Mücbir sebepler idarece bu süre dışında tutulacaktır. Yüklenici alımı yapılan mal ve malzemeleri/hizmeti idare tarafından uygun görülen yere teslim edecek ve idareden ayrıca nakliye ücreti talep etmeyecektir.

Madde 10 – Cezai Hükümler

10.1. Süre uzatım halleri ve mücbir sebepler halleri hariç, iş zamanında bitirilmediği geçen her takvim günü için Yükleniciye yapılacak ödemelerden sözleşme bedeli üzerinden **yüzde bir** oranında gecikme cezası kesilecektir. Kesilecek toplam ceza tutarı hiçbir şekilde sözleşme bedelini aşamaz. Gecikme cezası Yükleniciye ayrıca protesto çekmeye gerek kalmaksızın ödemelerden kesilir. Bu cezanın ödemelerden karşılanamaması halinde yükleniciden ayrıca tahsil edilir. Bu gecikme ihtarin yükleniciye tebliğ tarihinden itibaren 20 günü geçtiği taktirde İdare sözleşmeyi fesih etmeye yetkilidir. Bu halde Yüklenici, İdare tarafından yapılan ödemeleri iade etmek, İdarenin ve üçüncü şahısların zararını tazmin etmekle yükümlüdür.

Arıza ve Olay Seviyeleri

Arızalar etki düzeyine göre aşağıdaki şekilde sınıflandırılır:

Seviye

Tanım

Kritik (Seviye 1) Merkez veya birden fazla lokasyonun tamamen iletişiminin kesilmesi

Yüksek (Seviye 2) Tek lokasyonun tamamen devre dışı kalması

Tolga KAYNAR
Bilgi İşlem ve İş Geliştirme
Müdürü



MAL/HİZMET ALIMI TEKNİK ŞARTNAMESİ

Doküman No : IMS20.v19

Yayın Tarihi : 22.01.2026
Revizyon No : 00
İlk Yayın Tarihi: 22.01.2026

İlgili Proses: S20 Satınalma

Seviye Tanım

Orta (Seviye 3) Performans düşüklüğü, yedek hattın devre dışı kalması

Düşük (Seviye 4) Konfigürasyon, raporlama, kullanıcı talepleri

SLA Süreleri ve Cezai Şartlar Tablosu

Seviye İlk Müdahale Süresi Geçici Çözüm Süresi Kalıcı Çözüm Süresi Sözleşme Bedeli Ceza Oranı

Kritik	≤ 1 Saat	≤ 4 Saat	≤ 24 Saat	%0,5
Yüksek	≤ 2 Saat	≤ 8 Saat	≤ 48 Saat	%0,3
Orta	≤ 4 Saat	≤ 24 Saat	≤ 5 Gün	%0,2
Düşük	≤ 1 İş Günü	—	≤ 10 Gün	%0,1

SLA İhlali Durumunda Uygulanacak Cezalar

Süre Aşımı Cezası

Belirlenen sürelerin aşılması halinde:

Aşım Süresi Ek Ceza

0–6 Saat %0,1

6–12 Saat %0,2

12–24 Saat %0,3

24 Saat Üzeri %0,5

Bu cezalar ana SLA cezasına eklenir.

Tekrar Eden Arıza Cezası

Aynı arızanın;

- 1 ay içinde 3 kez,
- 3 ay içinde 5 kez

Tolga KAYNAR
Bilgi İşlem ve İc. Sorumlusu



MAL/HİZMET ALIMI TEKNİK ŞARTNAMESİ

Doküman No : IMS20.v19

Yayın Tarihi : 22.01.2026
Revizyon No : 00
İlk Yayın Tarihi: 22.01.2026

İlgili Proses: S20 Satınalma

tekrar etmesi halinde:

Sözleşme bedelinin %0,1 oranında ek ceza uygulanır.

Yerinde Müdahale Gecikmesi

Yerinde müdahale gerektiren durumlarda:

Gecikme Ceza

24 saat aşımı %0,2

48 saat aşımı %0,5

72 saat üzeri %0,10

Kurulum ve Devreye Alma Gecikme Cezaları

Gecikme Süresi Ceza

1–5 Gün Günlük %0,1

6–10 Gün Günlük %0,2

10 Gün Üzeri Günlük %0,3

Ceza, sözleşme bedeli üzerinden hesaplanır.

Eksik Hizmet ve Dokümantasyon Cezası

Aşağıdaki eksiklikler halinde:

- Dokümantasyon teslim edilmemesi
- Eğitim verilmemesi
- Yedeklerin teslim edilmemesi
- Konfigürasyon kayıtlarının eksikliği

Her eksiklik için %0,2 ceza uygulanır.

Güvenlik ve Gizlilik İhlali Cezaları

İhlal Türü Ceza

Yetkisiz erişim %0,10

Veri sızıntısı %0,20

Şifre paylaşımı %0,15

Log silinmesi %0,10

Ayrıca idare sözleşmeyi tek taraflı feshedebilir.

Tolga KAYNAK
Bilgi İşlem ve İletişim
Yöneticisi



MAL/HİZMET ALIMI TEKNİK ŞARTNAMESİ

Doküman No : IMS20.v19

Yayın Tarihi : 22.01.2026
Revizyon No : 00
İlk Yayın Tarihi: 22.01.2026

İlgili Proses: S20 Satınalma

Maksimum Ceza Limiti

Toplam cezalar hiçbir durumda:

Sözleşme bedelinin %30'unu geçemez.

Bu limite ulaşıldığında idare:

- Sözleşmeyi feshedebilir,
- Teminatı gelir kaydedebilir.

Sürekli İhlal ve Fesih Şartı

Aşağıdaki durumlarda idare sözleşmeyi feshedebilir:

- 3 ay üst üste SLA ihlali,
- Aynı yıl içinde 5 kritik ihlal,
- 2 kez gizlilik ihlali,
- Sürekli destek aksaması.

Madde 11- Şartnamenin Muhtevası

11.1. Bu şartname 11 madde, 11 sayfadan ibarettir. Şartname hükümlerini, İzelman Genel Hizmet Otopark Özel Eğitim İtfaiye ve Sağlık Hizmetleri Tic. A.Ş. yürütür.

Tolga KAYNAK
Bilgi İşlem ve İş Geliştirme