



HSM Teknik Destek ve Bakım Hizmetleri

Kritik kriptografik altyapılar için güvenilir,
sürdürülebilir ve uzman destek



| TÜBİTAK BİLGEM HAKKINDA

Türkiye'nin en büyük Ar-Ge merkezi olan BİLGEM, bilgi güvenliği ve bilişim alanlarında Türkiye'nin teknolojik bağımsızlığını destekleyen çalışmalar yürütmektedir.

BİLGEM, askerî ve sivil bilginin güvenliği ve bütünlüğünün sağlanması ile bu bilginin güvenli şekilde iletilmesi ve saklanmasına yönelik ürün ve çözümler sunmaktadır.

50 yılı aşan bilgi birikimi, deneyimi ve 2.000'i aşan insan kaynağıyla BİLGEM, uluslararası standartlarda bilimsel ve teknolojik araştırmalar gerçekleştirmektedir.

| İÇİNDEKİLER

HSM Altyapınız İçin Neden Teknik Destek ve Bakım?	2
Teknik Destek ve Bakım Hizmeti Kapsamı	3
Teknik Destek ve Bakım Planları	4
Talep Yönetim Sistemi	5
Destek İçin Bize Nasıl Ulaşabilirsiniz?	6

HSM ALTYAPINIZ İÇİN NEDEN TEKNİK DESTEK VE BAKIM?

HSM (Hardware Security Module – Donanım Güvenlik Modülü) sistemleri, kurumların en kritik kriptografik altyapılarını barındırır. Bu nedenle teknik destek ve bakım hizmeti, sadece arıza sonrası müdahale ve onarım ile sınırlı olan garanti kapsamından farklı olarak, kurumsal operasyonların sürekliliğinin güvencesidir.



Operasyonel Riskleri Azaltın

HSM sisteminde beklenmedik bir arıza dahi operasyonel kesintilere ve kritik zincirleme aksamalara neden olabilir. Bu risklere karşı, teknik destek ve bakım hizmeti, müdahale süreleri, ikame cihaz güvencesi ve uzman ekibe doğrudan erişim ile kurumların sürekliliğini güvence altına alır.



Maliyet Kontrolü Sağlayın

Olası bir HSM kesintisinin yüksek müdahale maliyetleri ve yıllık bakım giderleri yıllık destek bedelinin çok üzerinde olabilir. Teknik destek ve bakım hizmeti bu maliyetlere karşı avantajlı bir bütçe yönetimi sunar.



Güvenlik Seviyenizi Artırın

Müdahaleler, çeşitli güvenlik sertifikalarıyla yetkilendirilmiş uzman TÜBİTAK BİLGEM personeli tarafından gerçekleştirilir; arıza süreçlerinde veriler yurt dışına çıkmaz, yetkisiz erişim riski ortadan kaldırılır. Türkiye merkezli teknik destek, uluslararası yaptırımlardan kaynaklanabilecek hizmet kesintisi riskini ortadan kaldırır.



Güncel ve Güvenli Kalın

Teknik destek sözleşmeli kullanıcılar, güvenlik yamaları ve performans iyileştirmeleri içeren güncellemelerden ek maliyet olmaksızın yararlanır.



Uçtan Uca Entegrasyon Kolaylığı Sağlayın

HSM, Millî Açık Anahtar Altyapısı ve Kamu SM gibi TÜBİTAK çözümleriyle entegre çalışır; desteğin tek kaynaktan alınmasını ve yönetimin kolaylaşmasını sağlar.



TÜBİTAK BİLGEM Güvencesiyle Çalışın

TÜBİTAK BİLGEM'in kurumsal kimliği, denetim ve uyumluluk süreçlerinde güvenilir bir dayanak noktası oluşturur.



Teknik Desteğe ve Geliştirici Ekibe Hızla Ulaşın

Türkiye merkezli altyapı sayesinde teknik destek ve çözümlere hızlı erişim sağlanır. Yabancı tedarikçilerde erişimi zor veya yüksek maliyetli olabilen geliştirme desteğine, ihtiyaç halinde ürün geliştirme ekibi üzerinden doğrudan ulaşılır.

| TEKNİK DESTEK VE BAKIM HİZMETİ KAPSAMI

Teknik destek ve bakım hizmeti, yalnızca arıza sonrası müdahaleyle sınırlı garanti kapsamından farklı olarak, sunduğu çeşitli ve kapsamlı hizmetlerle HSM altyapınızın sürekliliğini ve güvenliğini destekler.



7/24 Teknik Destek

Premium ve Standart paketlerde yılın her günü, günün her saati teknik destek sunulur.



Uzaktan ve Yerde Müdahale

Destek talepleri, farklı kanallar üzerinden iletilir; ihtiyaç halinde uzaktan veya yerde destek sağlanır.



Yazılım Güncellemesi ve Kurulum Desteği

Hata düzeltme ve iyileştirme güncellemeleri sunulur. Cihaz güncelleme paketlerinin kurulumu ve işlemleri için destek verilir.



Anahtar/Sertifika İşlemleri

Anahtar ve sertifika yenileme süreçlerinde ihtiyaç duyulan teknik işlemler desteklenir.



Yedekleme ve Geri Yükleme

Müşteri tarafından yürütülen yedekleme süreçlerinde, yedek verilerin alınması ve geri yüklenmesi için destek sağlanır.



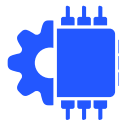
Yedekli Çalışma Yapılandırması

Yedek cihazı bulunan müşteriler için HSM'in yedekli çalışacak şekilde yapılandırılması desteklenir.



İkame Cihaz Temini

Paket kapsamına göre, hizmet sürekliliğini desteklemek amacıyla ikame cihaz temini sağlanabilir.



Donanım Garantisi

Premium ve Standart paketlerde teknik destek sözleşmesi kapsamında, donanım garanti hizmeti de sunulur.

TEKNİK DESTEK VE BAKIM PLANLARI

HSM teknik destek ve bakım planları, farklı kurumsal ihtiyaçlara göre yapılandırılabilen, çeşitli kritiklik seviyelerine uygun destek kapsamı sunacak şekilde geliştirilmiştir.

	Premium	Standart	Basic
Destek Saatleri	365 x 7 x 24 (saat)	365 x 7 x 24 (saat)	İş günleri 09.00-17.00
İlk Müdahale Süresi	Seviye 1 - 1 saat Seviye 2 - 3 saat Seviye 3 - 8 saat	Sunulmaz	Sunulmaz
Çözüm Süresi	Seviye 1 - 4 saat Seviye 2 - 8 saat Seviye 3 - 16 saat	Seviye 1 - 8 saat Seviye 2 - 16 saat Seviye 3 - 48 saat	Seviye 1 - 2 iş günü Seviye 2 - 4 iş günü Seviye 3 - 5 iş günü
Destek Kanalları	Portal E-posta Telefon Acil durum irtibat listesi	Portal E-posta Telefon	Portal E-posta
Ek Hizmet Seçenekleri	%30 indirimli hizmetler ¹ Yılda 1 kez online/yerinde ² HSM eğitimi Yurt içi yerinde destek Yılda dört defaya kadar yedekleme hizmeti	%20 indirimli hizmetler ⁴ Yılda iki defaya kadar yedekleme hizmeti	Talep edilmesi halinde belirli ⁵ hizmetler, bedeli karşılığında verilir. Yılda bir defa yedekleme hizmeti karşılanır.
İkame Cihaz Temini	1 iş günü içinde temin edilir ³ .	2 veya daha fazla cihaza sahip müşterilere yılda 1 kez 1 adet ikame cihaz hizmeti sunulur.	Sözleşme bedeline dahil değildir; ikame cihaz temin bedeli karşılığında verilir.
Donanım Garantisi	Teknik destek sözleşmesi kapsamında, sözleşme süresi boyunca donanım garanti hizmeti de sunulur.	Teknik destek sözleşmesi kapsamında, sözleşme süresi boyunca donanım garanti hizmeti de sunulur.	Sunulmaz
Güncellemeler	Yazılım ve sürüm güncellemeleri kapsamında, hata düzeltme ve iyileştirme hizmetleri sunulur.	Yazılım ve sürüm güncellemeleri kapsamında, hata düzeltme ve iyileştirme hizmetleri sunulur.	Yazılım ve sürüm güncellemeleri kapsamında, hata düzeltme ve iyileştirme hizmetleri sunulur.

Seviye 1: Kritik önem seviyesine sahip arıza/bakım/onarım bildirimleri için kullanılır.

Seviye 2: Orta düzeyde önem seviyesine sahip arıza/bakım/onarım bildirimleri için kullanılır.

Seviye 3: Düşük düzeyde önem seviyesine sahip arıza/bakım/onarım bildirimleri için kullanılır.

¹Ek-3 Teknik Destek Hizmet Bedeli Tablosu'nda yer alan hizmetler için geçerlidir.

²Yüz yüze olması halinde en fazla 10 kişiye verilir.

³En fazla, Ek-1 Cihaz Listesi'ndeki cihaz adedi kadar olmak üzere sağlanır.

⁴Ek-3 Teknik Destek Hizmet Bedeli Tablosu'nda yer alan hizmetler için geçerlidir.

⁵Sözleşmede yer alan Ek-3 Teknik Destek Hizmet Bedeli Tablosu ve Ek-5 Onarım Bedeli Tablosu'nda yer alan hizmetleri kapsar.

| TALEP YÖNETİM SİSTEMİ

Teknik destek ve bakım hizmeti Talep Yönetim Sistemi üzerinden ayrıcalıklı destek sunar.



Talep Oluşturma ve Takip

Bütün teknik destek ve bakım taleplerinizi oluşturabilir; taleplerinizin durumunu takip edebilir, destek personeliyle iletişim kurabilir ve bildirim alabilirsiniz.



Bilgi Bankası

Sorun giderme adımları, ürün kullanım dokümanları, teknik içerikler, sık karşılaşılan problemler, çözüm makaleleri, kullanım kılavuzları ve daha fazlasına erişebilirsiniz.



Raporlama ve Analiz

Talep sayıları ve durumları, çözüm ve geri dönüş süreleri, sık karşılaşılan problemler, dönemlere ait operasyon verileri vb. konularda rapor ve analizler alabilirsiniz.



Yazılım Merkezi

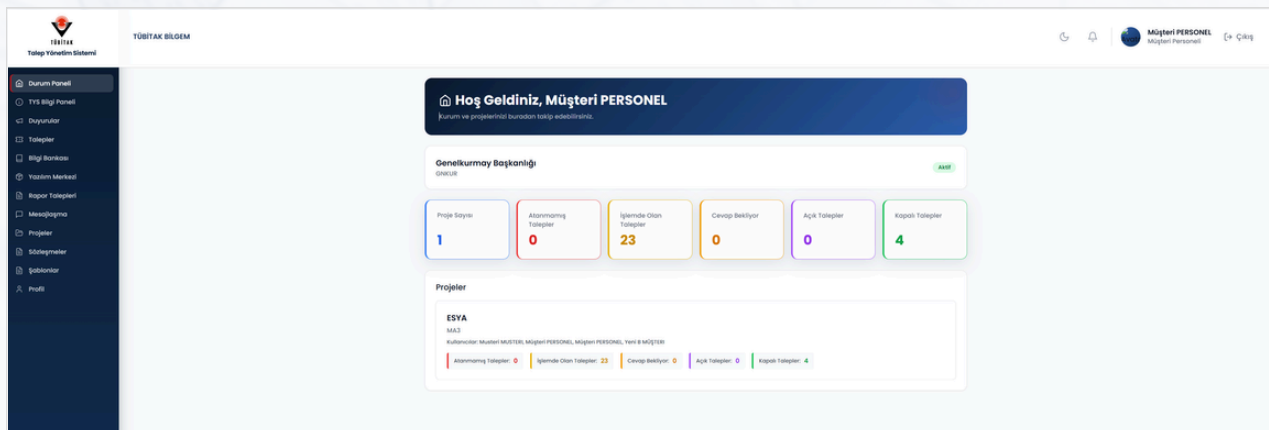
Kullandığınız ürünlere ait yazılımlarla ilgili güncellemelere tek bir noktadan kolayca erişebilirsiniz.

| TALEP YÖNETİM SİSTEMİ'NE NASIL ERİŞEBİLİRSİNİZ?

Sisteme erişim, kurumunuz tarafından belirlenen yetkili kullanıcılara sözleşme bazında tanımlanır.

Teknik destek ve bakım sözleşmesinin imzalanmasının ardından Talep Yönetim Sistemi hesabınız otomatik olarak oluşturulur ve hesap bilgileriniz e-posta adresinize iletilir.

Talep oluşturmak için **tys.bilgem.tubitak.gov.tr/login** adresinden sisteme giriş yapabilir, sol menüde yer alan Talepler sekmesi üzerinden yeni talebinizi iletebilirsiniz.



DESTEK İÇİN BİZE NASIL ULAŞABİLİRSİNİZ?

1. Talep Yönetim Sistemi

Talep oluşturmak için Talep Yönetim Sistemi'ne **tys.bilgem.tubitak.gov.tr/login** adresi üzerinden giriş yapabilirsiniz.

2. TÜBİTAK BİLGEM Ürün Destek İletişim Bilgileri

Uzman teknik destek ekibimize **+90 262 675 22 00** (TAFICS: 732-2200) numaralı telefondan veya **destek.bilgem@tubitak.gov.tr** e-posta adresinden ulaşabilirsiniz.



Talep oluşturmak ve taleplerinizi takip etmek için QR kodunu okutun.



TÜBİTAK
BİLGEM

TÜBİTAK BİLGEM

T: +90 262 648 10 00 E: bilgem@tubitak.gov.tr

W: bilgem.tubitak.gov.tr A: PK: 74, 41470, Gebze, Kocaeli TÜRKİYE