**PAYLAŞIMSIZ INTERNET ERİŞİMİ VE ÇOKLU PROTOKOL ETİKET ANAHTARLAMA HİZMETİ İHALESİ**

**TEKNİK ŞARTNAME**

**İşin çeşidi :** Internet ve MPLS Hizmeti Alımı

**İşin niteliği :** İstanbul Bilgi Üniversitesi’nin lokasyonlarında mevcut olan MetroEthernet fiber bağlantılar üzerinden kampüsler arası iletişimi sağlayan MPLS hizmeti alımı ve tüm lokasyonların Santral Ana kampüs üzerinden ulaştığı İnternet Hizmeti alımı

**İşin süresi:** 2 (iki) yıl

**İhale kapsamındaki alınacak hizmet ve kapasiteler:**

* **santral**istanbul Kampüsü için 1 Gbps kapasiteli MetroEthernet internet hizmeti ve DDos hizmeti
* **santral**istanbul Kampüsü için 400Mbps MPLS hizmeti
* Dolapdere Kampüsü için 150Mbps MPLS hizmeti
* **santral**istanbul Ek Bina için 200Mbps MPLS hizmeti
* Kuştepe Kampüsü için 200Mbps MPLS hizmeti

***İhalede MPLS Hizmetleri ile Internet ve DDOS Hizmet teklifleri ayrı ayrı değerlendirilecektir.***

**Şartnamede;**

İstanbul Bilgi Üniversitesi – BİLGİ / KURUM,

İstanbul Bilgi Üniversitesi, Bilişim Teknolojileri Departmanı – BT Dept.,

Teklif veren kuruluş – FİRMA / YÜKLENİCİ,

Satın alınacak Internet-MPLS Hizmeti – HİZMET

olarak adlandırılacaktır.

**ÖN KOŞULLAR**

* İşbu şartname, BİLGİ'nin kendi lokasyonunda konuşlandırdığı yukarıda belirtilen destek verilecek HİZMET lerin, Metro Ethernet internet-MPLS servis sağlayıcı hizmetleri konusunda bilgi birikimine sahip olan bir FİRMA dan alımını kapsamaktadır.
* Hizmet alım yeri, internet içn **santral**istanbul Kampüsü, MPLS için tüm lokasyonlardır.
* FİRMA, her sorun, talep bildirimi için çağrı merkezi hizmeti sunacaktır. Soruna yerinde müdahale, FİRMA bordrosunda veya alt yüklenici olan uzman personel tarafından yapılacaktır. Müdahale çalışması BT Dept personeli eşliğinde bilgi verilerek yürütülecek ve teyit alınacaktır.

**GENEL KOŞULLAR**

* FİRMA, tüm devrelerinde ve BİLGİ’nin tüm lokasyonlarında kendine ait fiber optik altyapı ile hizmet sağlayacaktır veya en geç 3(üç) ay içinde gerekli altyapıyı tüm lokasyonlar için sağlayacaktır.
* FİRMA’nın halihazırda belirtilen lokasyonlardan herhangi birinde fiber altyapısı yoksa - geçici olması kaydıyla - kendi fiber altyapısını tesis edip devreye alıncaya kadar bir başka altyapı sağlayıcının fiber hattı üzerinden hizmet sağlayabilir.
* Kalıcı veya geçici olarak Radyolink hat üzerinden hizmet sunulması kabul edilmemektedir.
* FİRMA, BTK tarafından verilmiş ISS lisansına sahip olmalı ve BİLGİ’nin tüm lokasyonlarında “kendine ait”, paylaşımsız fiber optik altyapısına sahip olmalıdır. İlgili fiber optik bağlantı, FİRMA’nın santralinden sağlanmalıdır.
* Kiralama, Al-Sat ve IP VAE (IP Seviyesinde Veri Akış Erişimi) modeli ile verilecek hizmet kesinlikle kabul edilmeyecektir. FİRMA bu koşulları ispatlamak zorundadır.
* Merkez Metro Ethernet Devresi FİRMA tarafından fiber optik altyapısı ile sağlanacak ve en az 2000 (İkiBin) Mbps indirme (download) ve en az 2000 (İkiBin) Mbps yükleme (upload) hızında olacaktır.
* Yedek devre içinde ana devrede belirtilen hızlar sağlanması gerekecektir. Ana ve yedek devre için tahsis edilecek bu hızlar sadece BILGI’ye özel olup, paylaşımlı bir altyapıdan verilmeyecektir.
* Hizmette kesintisizlik esastır. Kurulacak altyapılar hizmette mümkün olduğunca kesinti yaşanmayacak şekilde planlanacaktır. Bir kesinti yaşanması halinde veya BİLGİ’nin talebi olması durumunda FİRMA, hat kullanımlarını ve teknik sorunlar hakkında detaylı raporu hazırlayıp BİLGİ’ye sunacaktır.
* FİRMA, söz konusu lokasyonda hali hazırda belirtilen hızda ve ihtiyaç durulması halinde bu hızın üzerinde sorunsuz olarak çalışacak kalitede hizmet yapılandıracağını kabul ve taahhüt edecektir.
* BİLGİ’nin bilgisi haricinde FİRMA, omurgası üzerinde, yasalar zorunlu kılmadığı sürece, hiçbir ağ iletişim protokolüne engel olmayacağını, limit uygulamayacağını ve önceliklendirme sınıfını değiştirmeyeceğini, aynı hattı başka bir müşteriye kullandırmayacağını taahhüt edecektir.
* FİRMA, söz konusu hizmet için sözleşme süresince %99.7 oranında erişilebilirlik sağlayacaktır.
* FİRMA, söz konusu hizmet kapsamında talep edilen devrelerin sonlandırılacağı cihazların yeterli miktarda yedeğini stoklarında bulunduracaktır. FİRMA, cihazlarda meydana gelebilecek herhangi bir arıza durumunda, stoklarında bulundurduğu yedek cihazı mümkün olan en hızlı ulaşım ile ilgili adrese sevk ederek, gerekli değişimin yapılmasını ve hizmette kesinti yaşanmamasını sağlayacaktır.
* BİLGİ’ye sunulacak hizmet 7 gün 24 saat çalışır olacaktır.
* İnternet trafiği yoğunluğu BİLGİ tarafından en fazla 5dk aralıkla izlenebilecektir. FİRMA bunun için gerekli yazılım ve donanım yatırımını yapacak ve BİLGİ’ye izleme için yetki verecektir.
* BİLGİ ihtiyaçları doğrultusunda internet bant genişliğini (internet hızı) artırabilecektir.
* Yeni Ipv4 adreslerinin kullanılmasının zorunlu olması durumunda FİRMA, mevcut çalışan hizmetlerin örneğin www.bilgi.edu.tr internet sayfasının erişime kesilmemesi için gereken çalışmayı BİLGİ ile birlikte ortak çalışmalar yaparak sağlayacaktır.
* FİRMA ayrıca ağ alt maskesi “/64” Ipv6 adres aralığını ilgili adreste kullanılacak şekilde BİLGİ’nin kullanımına açacaktır.
* IP kayıt bilgileri BİLGİ’nin isteği doğrultusunda girilecektir.
* FİRMA servis sağlayıcısı, Türkiye Cumhuriyeti’nin yürürlükteki kanun, yönetmelik ve mevzuatındaki hükümleri saklı kalmak kaydı ile BİLGİ hakkında hizmetin kurulması ve/veya sürdürülmesi esnasında öğrendiği her türlü bilgiyi muhafaza edeceğini ve koruyacağını, gizli ve sır olarak tutacağını ve kimseye açıklamayacağını kabul etmiş sayılacaktır.
* FİRMA, MPLS ve Internet hizmetinde veri iletimi için QoS özelliği vermekle yükümlüdür.

**ALTYAPI**

* FİRMA, mevcut hatların bakımı ve iyileştirilmesi veya yeniden tesis edilecek Metro Ethernet internet bağlantılarında kullanılacak her türlü malzemenin teminini montajını ve tasarımını yapacağını taahhüt edecektir. Söz konusu işlemler sırasında meydana gelebilecek kusurlar hatalar bozuk ve/veya imalat hatalı malzemeler hizmet kusuru olarak kabul edilecektir. FİRMA, gerekli her türlü onarım ve yenilemeyi BİLGİ’nin uygun gördüğü şekilde yapacağını kabul ve taahhüt edecektir.
* BİLGİ tarafından nakil, arıza kaydı hat kapatma başvuruları e-posta yoluyla yapılabilecektir. Bu yollar ile yapılan bildirimler yükleniciye tebliğ edilmiş olarak işlem görecektir.
* Hizmet, sözleşmede belirtilen tarihte verilmeye başlanacak ve fatura bu tarihten itibaren kesilmeye başlanacaktır. (Bu tarihten önce herhangi bir ücret ödenmeyecektir.)
* BİLGİ bu şartname kapsamında Metro Ethernet devresi için nakil talep edebilecektir.
* İş bu şartnamedeki servisin koşullarına uygun olarak yerine getirilmesi amacıyla üçüncü kişiler ile yapılacak görüşmeler ve anlaşmalar FİRMA’nın sorumluluğundadır.

**ARIZA ve BAKIM HİZMETLERİ**

* BİLGİ ve FİRMA, bu şartname kapsamında hizmetin takibinden sorumlu olacak kişilerin isim ve irtibat bilgilerini karşı tarafa bildirecektir. Bu kişiler tarafından veya bu kişilere yapılmış her türlü bildirim (Resmi yazı,Faks,E-posta) taraflara yapılmış olarak işlem görecektir.
* FİRMA, hizmet alınan uçlar arasındaki veri kesintisi gibi özel durumları SMS, e-posta ile BİLGİ’ye bildirecektir.
* FİRMA, bağlantı durumunu 7/24 izlediği devrelerden, herhangi bir arıza uyarısı alması durumunda, BİLGİ tarafından bildirim beklemeden, BİLGİ’ye haber vererek gerekli çalışmalara başlayacaktır.
* FİRMA, bu şartname kapsamındaki hizmet süresince biri asil biri yedek olmak üzerek 2(iki)adet Müşteri temsilcisi atayacak ve bu kişilerin irtibat bilgilerini BİLGİ’ye sözleşme imzalanmasından sonra yazılı olarak bildirecektir.

**HİZMET KAPSAMI**

* FİRMA, mevcutta kullanımda olan MetroEthernet İnternet bağlantı kapasitesini gözetmeden gerekli uç donanımları en az 2 gbps kapasiteyi iletecek şekilde BİLGİ ve kendi tarafında sağlayacaktır.
* Ayda bir kez BİLGİ, FİRMA teknik uzmanları tarafından ziyaret edilerek kapsam altındaki ürünlerin kontrolü sağlanıp sonuçları rapor olarak BT’ ye sunacaktır.
* 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 yapılmayacağı kararı, 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 kurulma ya da mevcut yazılım konfigürasyonun değiştirilmesi ve sistemin yeniden çalışır hale getirilmesi işlemlerini kapsar. FİRMA, arızalı olduğu tespit edilen donanıma ve/veya yazılıma, elindeki yedek parça stoğunu kullanarak müdahale edecektir.
* Sistemin yetenekleri kapsamında konfigürasyon değişikliği isteklerine destek verilmesi ve uygulanması gerektiği taktirde sözleşmedeki ürünler için bir defaya mahsus on-site müşteri eğitimi verilecektir.
* FİRMA, Sözleşme’nin ihlali ya da fesih tarihine kadar, BİLGİ’ye Teknoloji Bütçesi sağlayacaktır. BİLGİ’ye sağlanan Teknoloji bütçesi tutarını FİRMA belirleyecektir. Teknoloji Bütçe tutarı ihalede verilecek hizmet tutarından düşülerek teklifler değerlendirilecektir.

**YETERLİLİKLER**

* FİRMA’ nın aşağıdaki güvenlik ve kalite sertifikalarına sahip olması tercih zorunludur.
* ISO 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemleri
* ISO 9001:2008 veya eşdeğer kalite uygunluk belgesi
* FİRMA’nın kendine ait Siber Güvenlik Merkezi olmalıdır.
* FİRMA Teer3 seviyesinde Veri Merkezine sahip olmalıdır.

**REFERANS**

* FİRMA en az 1Gbps kapasiteli en az 10 müşteriye halihazırda hizmet sağlıyor olmalıdır. Referans belgesi bilahare istenecektir.

 **KURUM** **FİRMA**