**SUNUCU SİSTEMLERİ DONANIM GARANTİSİ VE LİSANS**

**GÜNCELLEME HİZMETİ İHALESİ**

**TEKNİK ŞARTNAME**

**İşin çeşidi :** Sunucu SistemleriDonanım Garantisi ve Lisans Güncelleme Hizmeti Alımı

**İşin niteliği :** BİLGİ Ana Veri Merkezi’nde bulunan ve İK veri tabanı, Ders Planlama ve SIS modüllerinin üzerinde çalıştığı Nutanix Bütünleşik Yüksek Verimli Sunucuları ve 10Gig kapasiteli Arista Fiber Switch leri için donanım garantisi ve lisans güncelleme hizmeti alınması

**İşin süresi:** 12 (oniki) ay

**İhale kapsamındaki ürünler/hizmetler:**

* 1 adet NX-3060-G5 ana ünite,
* 3 adet Nutanix Supermicro sunucu node + Flash Disk

Detay konfigürasyon:

Intel Xeon 2650-V4 Mikro işlemci-30MB Cache, 2.2 GHz (2 Soket)  
 512 GB RAM (16x 32GB DIMM)  
 1.92 TB Enterprise SSD (6 adet)  
 2 adet 10G Ağ bağlantı portu  
 Server Starter Lisansı

* 2 adet Arista 7150S 10Gig switch,
* 24 adet 10G SFP+ port
* Bakım Destek Hizmeti

**Şartnamede;**

İstanbul Bilgi Üniversitesi – BİLGİ / KURUM,

İstanbul Bilgi Üniversitesi, Bilişim Teknolojileri Departmanı – BT Dept.

Teklif veren kuruluş– FİRMA / YÜKLENİCİ,

Satın alınacak Donanım / Yazılım / Hizmet, ÜRÜN

olarak adlandırılacaktır.

**ÖN KOŞULLAR**

* İşbu şartname, BİLGİ'nin kendi lokasyonunda konuşlandırdığı yukarıda belirtilen destek verilecek ürünlerle ilgili lisans-donanım bakım ve teknik destek hizmetlerinin konusunda bilgi birikimine sahip olan FİRMA dan alımını kapsamaktadır.
* Hizmet alım yeri, BİLGİ’ nin Santral Kampusu – BT Departmanı, hizmet noktaları, BİLGİ nin ağ sistemlerinin ve uygulamalarının kullanıldığı tüm lokasyonlarıdır.
* FİRMA, her sorun, talep için şartnamede belirttiği uzmanlıklara sahip personeli görevlendirecektir. FİRMA personeli tarafından yapılan müdahale sırasında arıza veya taleple ilgili olmayan farklı bir zarar oluştuğu taktirde, zarardan dolayı BİLGİ’ nin uğrayacağı maddi ve manevi tazminatları FİRMA kayıtsız şartsız kabul edecektir.
* Müdahale veya çözüm süresinde gecikme olduğu takdirde, FİRMA gecikilen her saat için sözleşme toplam bedelinin %0,1’i(BindeBir) oranında ceza ödemeyi kabul ve taahhüt eder. Bu meblağ, BİLGİ tarafından bildirilen bir hesaba en geç 15(OnBeş) gün içerisinde ihtara gerek kalmadan FİRMA tarafından yatırılacaktır.
* Mücbir sebep halleri dışında servis süresinde gecikme olduğu takdirde BİLGİ, sözleşmeyi kısmen veya tamamen tek taraflı olarak iptal etme, sözleşme bedelinin tamamını FİRMA dan iade alma ve cezai işlemleri başlatma hakkına sahiptir.

**GENEL KOŞULLAR**

* FİRMA, belirtilen Nutanix ve Arista ürünleri konusunda uzmanlaşmış bir mühendisini veya müşteri yöneticisini, bakım ve destek hizmetleri ile ilgili konularda, tüm işleri takip etmekten sorumlu olarak atayacak ve bu atamayı KURUM’ a bildirecektir.
* FİRMA, bildirilen çağrıları( telefonla / e-posta ile / servis kaydı ile ) 7x24 karşılayabileceği, önem ve sorun tipine göre değerlendirerek ilgili birimlere yönlendirmesini gerçekleştiren bir çağrı merkezi bulundurmalıdır. Servis verecek personel iletişim bilgileri sözleşme aşamasında BİLGİ’ ye iletilecektir.
* FİRMA, çağrı bildirimini takiben en geç Hizmet Kapsamı maddesinde belirtilen sürelerde, telefonla destek hizmetini BİLGİ’ ye sunacaktır.
* FİRMA, problemlere en kısa sürede müdahale ve çözüm sağlayabilmek amacıyla kendi içindeki kaynakları harekete geçirirken gerekli hallerde ÜRETİCİ’ ye çağrı açacaktır. Doğrudan RMA kaydı açma konusunda üretici tarafından yetkilendirilmiş partner statüsünde olmalıdır.
* FİRMA, çalışmakta olan yapıyla ilgili ihtiyaç duyulabilecek ilave bilgilerin sağlanmasının yanı sıra, BİLGİ’ nin gelecekteki ihtiyaçları doğrultusunda konfigürasyon değişiklikleri, donanım/yazılım değişiklikleri, güncelleştirilmesi, var olan yapıya entegrasyonu konularında aylık olarak en az bir gün düzenlenecek planlı toplantıda BİLGİ’ ye danışmanlık hizmeti verecek ve aylık servis raporunu BT Yönetimine sunacak.

**HİZMET SÜRESİ BOYUNCA UZAKTAN VE YERİNDE DESTEK**

Aşağıdaki belirtilen kriterler içinde uzaktan sistemlere bağlanarak, telefon ile veya yerinde destek ile sorunların giderilmesi.

## Sınırsız sayıda uzaktan ve telefonla destek.

## En az ayda 1 kez yerinde destek ve sistem kontrolü

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Destek Aralığı** | **Müdahale Süresi (saat)** | **Çözüm Süresi (saat)** |
| Nutanix node sorunları (Tek node arızası) | 7 gün x 24 saat | 4 | 8 |
| Nutanix merkezi ünite ve Arista Switch sorunları | 7 gün x 24 saat | 2 | 4 |

**HİZMET KAPSAMI**

* Bakım destek, arızalanan donanımların değiştirilmesi, periyodik bakımın yapılması, yazılımlarda çıkabilecek hataların giderilmesi, yazılımların performanslı çalışabilmesi için iyileştirme çalışmalarını, teslim edilen bütün yazılımların bakımını kapsamaktadır.
* 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.

**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, Nutanix ürünleri ile ilgili donanım, lisans ve destek hizmeti verdiği en az 3 müşterisinin bilgilerini referans olarak belgelemelidir.

**REFERANS**

Nutanix ürünleri ile ilgili devam eden en az 2 destek sözleşmesini teklifle birlikte iletmelidir.