**Sunucu Garanti-Bakım, Yazılım Güncelleme, Destek Hizmeti ile Sanallaştırma Yazılımı Güncelleme Hizmeti Teknik Şartnamesi**

**İşin çeşidi :** Sunucu Garanti Bakım Yenileme ve Sanallaştırma Sistemi Lisans Güncelleme Hizmeti

**İşin niteliği:**

* 4 adet DELL fiziksel sunucu (8 soket) garanti, lisans bakım, destek hizmeti
* 3 adet EMC Disk Depolama Sistemi garanti, lisans bakım, destek hizmeti
* Dell sunuculara ait VMWare sanallaştırma yazılımı lisans yenilemesi (Basic Support 9x5)

(Kontrat No: 480824144, 454542187)

**İşin süresi:** 36 (otuzaltı) ay

**Şartnamede;**

İstanbul Bilgi Üniversitesi – BİLGİ / KURUM,

İstanbul Bilgi Üniversitesi Bilişim Teknolojileri Departmanı – BT Dept.,

Teklif Veren Kuruluş – FİRMA / YÜKLENİCİ / ALT YÜKLENİCİ

Alınacak Donanım / Yazılım / Hizmet – ÜRÜN

olarak anılacaktır.

**ÖN KOŞULLAR**

* İşbu şartname, BİLGİ'nin kendi lokasyonunda konuşlandırdığı yukarıda belirtilen destek verilecek ürünlerle ilgili garanti, lisans bakım ve teknik destek konusunda yetkin, Dell Sunucu ve EMS Disk Depolama Sistemleri hakkında yetkin, VMware satmaya, kurmaya yetkili olan FİRMA dan bakım ve destek hizmet alımını kapsamaktadır.
* Hizmet alım yeri, BİLGİ’ nin Santral Kampusu – BT Departmanı, hizmet noktaları, BİLGİ’ nin server, storage ve sanallaştırma platformu 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 %1’ i(YüzdeBir) 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.
* Tazmin edilecek toplam tutar hizmet bedelinin %50(YüzdeElli) sini geçmeyecektir.
* Mücbir sebep halleri dışında hizmet 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.
* Yedek parça ihtiyacı gerektiğinde, bedeli BİLGİ tarafından ödenmek kaydıyla veya Bakım Sözleşmesi koşulları dâhilinde BİLGİ tarafından temin edilecektir.

**GENEL İSTEK VE ÖZELLİKLER**

* FİRMA’nın yetkili mühendisleri hyper converged sistemler hakkında tecrübeli olmalıdır.
* FİRMA’nın yetkili mühendislerinin Storage Area Network konusunda tecrübesi olmalıdır.
* FİRMA, konusunda uzmanlaşmış mühendisini/teknik personelini bakım ve destek hizmetleri ile ilgili konularda, tüm işleri takip etmekten sorumlu olarak atayacak ve bu atamayı KURUM’ a bildirecektir.
* Tüm kampüsleri kapsayan Sanallaştırma altyapısı göz önüne alındığında, uzmanlardan en az birinin Data Center Virtualization sertifikasına sahip olması gerekmektedir.
* 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 1 saat içinde, 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. Firma sanallaştırma sistem ile ilgili 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.
* Firma en az 1 firmaya halihazırda bu NOC hizmetini veriyor olmalıdır.

# YETERLİLİK VE YETKİNLİK GEREKSİNİMLERİ

* BİLGİ lokal ve kampüsler arası sistem alt yapısında Dell sunucular, EMC disk depolama sistemleri ve sanallaştırma platformu olan VMware markalı ürünleri kullanmaktadır. Bu ürünlere kaliteli hizmet sağlanması için FİRMA’ nın aşağıdaki uzmanlıklara sahip iş ortağı olduğunu belgelemesi tercih nedenidir;
* Dell Yetkili satıcı belgesi (FİRMA) ve Teknik uzmanlık belgesi (Personel)
* EMC Yetkili satıcı belgesi (FİRMA) ve Teknik uzmanlık belgesi (Personel)
* Dell Yetkili satıcı belgesi (FİRMA) ve Teknik uzmanlık belgesi (Personel)
* Data Center Virtualization en az 2 VMware Certified Professional
* Cloud Provider en az 2 VMware Certified Professional (Personel)
* Cloud Provider en az 2 VMware Operations Professional (Personel)
* Yetkili mühendisler/uzmanlar, ürünlerle ilgili en az uzman seviyesi sertifikaları olduğunu belgeleyecektir.
* FİRMA’ nın aşağıdaki güvenlik ve kalite sertifikalarına sahip olup, belgeler teklif dosyasına eklenecektir.
* ISO 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemleri
* ISO 9001:2008 veya eşdeğer kalite uygunluk belgesi

# LİSANS YENİLEME VE DESTEK HİZMETİNİN KAPSAMI VE ARIZALARA MÜDAHALE

* Lisans bakımı-yenilemesi; şartnamede belirtilen sanallaştırma yazılım lisansları ile ilgili oluşan teknik sorunların 9x5 basic support üretici firma garanti destek hizmetini kapsamaktadır. FİRMA bu kapsamda yazılım kodundan versiyonundan kaynaklı sorunların çözümü için 9x5 lik zaman aralığında servis kaydını oluşturmakla ve sorunu gidermekle yükümlüdür.
* Destek hizmeti; arızalanan sunucu, disk depolama sistemi gibi donanımların değiştirilmesi için ilgili üreticiye veya destek alınan firmaya kayıt(case) açılması ve takibi, VMware yazılımlarının bakımının yapılması, yazılımlarda çıkabilecek hataların giderilmesi, yazılımların performanslı çalışabilmesi için iyileştirme çalışmalarını resmi tatiller dahil, haftanın 7 günü ve 24 saat sürede yürütmeyi kapsamaktadır.
* Gerekli Üretici Destek Paketlerinin alımı BİLGİ sorumluğundadır. Basic Support – 9x5 olarak öngörülmüştür.
* Gerekli izleme yazılımı sağlanması ve uzak erişiminin verilmesi BİLGİ’nin sorumluluğundadır.
* BİLGİ’nin çalışmakta olan sisteminde, yazılım güncelleştirmesinin yapılıp yapılmayacağına, 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 sisteme entegre olmuş SAN ve IP network’leri altyapısında koşan konfigürasyonların optimizasyonu için BİLGİ’ye önerilerde bulunacaktır. Uygun görülen konfigürasyon BİLGİ kontrolünde FİRMA ile birlikte yapılacaktır.
* FİRMA belirlenen sürelerde müdahale ve çözümü gerçekleştirecektir. Müdahale kapsamında FİRMA sunucu üreticisine veya Sunucu donanımlarıyla ilgili destek veren firmaya kayıt açacaktır.
* FİRMA belirlenen sürelerde müdahaleyi gerçekleştirecektir. Müdahale işlemi, problem tespiti için gerekli olan tüm test işlemlerini, problemli olduğu tespit edilen yazılımın eşdeğeri veya daha gelişmiş modeli ile değiştirilmesini, güncelleştirilmiş yeni yazılımların kurulumu ya da mevcut yazılım konfigürasyonun değiştirilmesi ve sistemin yeniden çalışır hale getirilmesi işlemlerini kapsar. FİRMA, problemli olduğu tespit edilen yazılıma, BİLGİ tarafından sağlanan lisansları kullanarak müdahale edecektir.
* Üreticiden kaynaklı yazılım sorunları, donanım sorunları SLA kapsamı dışında tutulur.

# HİZMET KAPSAMI

**Hizmet Süresi Boyunca Uzaktan ve Yerinde Destek**

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

* Sınırsız sayıda uzaktan ve telefonla destek
* Maksimum ayda 8 kez yerinde personel desteği hafta içi mesai saatleri içerisinde
* 15 günde bir sistemlerin performans, kapasite ve kesintisiz çalışma çizelgelerinin BT yönetimine yerinde sunum veya raporlarla anlatılması (Picus-VeeamOne-VMware gibi uygulamalar ile..)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Etkilenen** | **Müdahale Süresi (saat)** | |
| ***Destek Hizmeti Aralığı*** |  | Hafta içi | Hafta içi |
| ***( 7 gün x 24 saat )*** | (08:00-18:00) | (18:00 - 08:00) |
|  |  | Hafta Sonu |
| **VMware - Farm Alt Yapısı** | BİLGİ | 1 | 4 |
| **Sanal Sistem konfigürasyon sorunları** | İlgili Sunucu | 2 | 8 |