**YÜK DENGELEME SİSTEMİ LİSANS YENİLEME VE BAKIM DESTEK HİZMETİ TEKNİK ŞARTNAME**

**İşin çeşidi :** Lisans Yenileme ve Bakım Destek Hizmeti Alımı

**İşin niteliği :** Citrix - Netscaler Yük Dengeleme Sistemi Lisans Yenileme ve Bakım Destek

Hizmeti Alımı

**İşin süresi:** 21 (yirmibir) ay

**İhale kapsamındaki ürünler/hizmetler:**

* Citrix Netscaler MPX-8200(2 adet) Lisans Yenileme
* Citrix Netscaler 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 konusunda bilgi birikimine sahip olan FİRMA’dan lisans güncelleme bakım ve destek hizmet alımını kapsamaktadır.

Hizmet alım yeri, BİLGİ’nin Santral Kampüsü – BT Departmanı’dır.

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 gün 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 servis süresinde gecikme olduğu takdirde BİLGİ, sözleşmeyi kısmen veya tamamen tek taraflı olarak iptal etme, sözleşme bedelinin kullanmadığı aylar kadarını FİRMA’dan iade alma hakkına sahiptir.

Yedek parça ihtiyacı gerektiğinde, bedeli BİLGİ tarafından ödenmek kaydıyla veya Bakım Sözleşmesi koşulları dahilinde BİLGİ tarafından temin edilecektir.

Satın alınacak ÜRÜN ve hizmete ait orijinal belge ve döküman (İngilizce ve/veya Türkçe) tam olarak kullanıcıya teslim edilecektir. FİRMA, ürünlerle ilgili yetkinliklerinin belirtildiği tüm sertifikaları ıslak imzalı teklifle birlikte iletecektir.

**HİZMET KAPSAMI**

**Uzaktan ve Yerinde Destek;**

Çalışma zamanı performans hedefi için hizmet düzeyi aşağıdaki gibidir:

Canlı Sistemler, planlı bakım işlemleri hariç haftanın 7 günü ve günün 24 saati çalışır durumda olacaktır. Cihaz veya cihazların arızalanması durumunda FİRMA, 4. maddede belirtilen çözüm sürelerine uyacaktır.

* Arıza durumlarında 7/24 teknik destek vermek
* Müşterinin çalıştıramadığı konfigürasyonlarda 7/24 uzaktan destek vermek.
* Software bug'ı sebebiyle yaşanan arıza durumlarında case açıp takip etmek ve geçici çözüm üretmeye çalışmak
* Software güncellemelerini (uzaktan/yerinde) yapmak.
* Çalışma saatleri aşağıdaki şekilde tanımlanmıştır.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Gün** | **Mesai saatleri**  | **Mesai saatleri dışı** |
| Hafta içi her gün | 08:00 – 20:00 | 20:01 – 07:59 |
| Cumartesi, Pazar ve resmi tatil günlerinde | --- | 00:00 – 23:59 |

**Sorun Öncelik Sınıflandırması**

Tüm çağrılar, aşağıdaki ciddiyet düzeylerine göre sınıflandırılacaktır:

Öncelik 1: Kritik (Sistem Çökmesi)

Öncelik 2: Acil

Öncelik 3: Önemli

Öncelik 4: Az Önemli

Not: Öncelik derecesi 1 ve 2 olan sorunlarda, sorun çözülene kadar 7 gün, 24 saat prensibi ile çalışılacaktır.

**Firma’nın Müdahale Süresi Taahhütleri**

Firma, sorunun önceliğine dayalı olarak, aşağıdaki Çağrı Müdahale Sürelerine riayet edecektir;

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Mesai Saatleri içinde** | **Mesai saatleri dışında** |
| **Çağrı Önceliği** | **Çağrıya Müdahale Süresi** | **Çözüm Süresi** | **Çağrıya Müdahale Süresi** | **Çözüm Süresi** |
| **Öncelik 1: Sistem Çökmesi/Kritik** Tüm süreçlerin etkilendiği durumlardır. | 2 saat | 6 saat.  | 2 saat | 6 saat |
| **Öncelik 2: Acil**Bir veya daha fazla departmanın ya da iş süreçlerinin etkilendiği durumlardır. | 4 saat | 6 saat. | 4 saat | 6 saat |
| **Öncelik 3: Önemli**Bir veya daha fazla kişinin etkilendiği ancak genel iş süreçlerinin etkilenmediği durumlardır. | 8 saat | 12 saat. | 8 saat | 12 saat |
| **Öncelik 4: Az Önemli**Bir veya daha fazla kişinin etkilendiği ancak genel iş süreçlerinin etkilenmediği durumlardır. | 1 iş günü | 2 iş günü | 4 iş günü | 5 iş günü |

**YETERLİLİKLER**

* FİRMA Citrix Partner Networking Specialist sertifikasına sahip olmalıdır.
* FİRMA, Citrix NetScaler ürünü ile ilgili yetkinlik sertifikalarını teklifle birlikte sunmalıdır.
* FİRMA’ nın geçerli Netscaler CCA sertifikasına sahip en az 2 bordrolu personeli olmalıdır.

**REFERANS**

FİRMA Netscaler ürünü ile ilgili destek hizmeti verdiği en az 2 referansını teklif dosyasına ekleyecektir.