**MASAÜSTÜ VE UYGULAMA SANALLAŞTIRMA YAZILIMI LİSANS GÜNCELLEME VE BAKIM DESTEK HİZMET ALIMI TEKNİK ŞARTNAMESİ**

**İşin çeşidi :** Lisans Güncellemesi ve Bakım Destek Hizmeti

**İşin niteliği :**

* Citrix Masaüstü ve Uygulama Sanallaştırma Yazılımı Lisans Güncellemesi
* Citrix XenServer ve VmWare sistemleri üzerinde çalışmakta olan Citrix Masaüstü Sanallaştırma Sistemleri Bakım-Destek ve Yönetim Hizmeti

**Lisans Güncelleme Aralığı :**

|  |  |
| --- | --- |
| **Yazılım Kodu** | **Lisans Adedi** |
| Citrix – Xen Desktop Enterprise-CampusWide  | 100 |

**Şartnamede;**

İstanbul Bilgi Üniversitesi – KURUM,

İstanbul Bilgi Üniversitesi-Santral Kampüsü-Bilişim Teknolojileri Departmanı – BT Dept.

Teklif veren kuruluş – FİRMA

Satın alınacak Donanım / Yazılım / Hizmet ÜRÜN olarak anılacaktır.

**ÖN KOŞULLAR**

* İşbu şartname, BİLGİ'nin kendi lokasyonunda konuşlandırdığı yukarıda belirtilen yazılımla ilgili lisans güncellemesi ve lisans bakımı konusunda bilgi birikimine sahip olan FİRMA dan hizmet alımını kapsamaktadır.
* Lisans güncelleme hizmetinin alım yeri, BİLGİ’ nin Santral Kampusu – BT Departmanıdır.
* BİLGİ adına hazırlanmış lisans güncelleme bilgileri, sözleşme başlangıç tarihinden itibaren en geç 1 hafta içinde BİLGİ BT Dept. na teslim edilecektir.
* Satın alınacak her bir mal ve hizmete ait orijinal belge ve doküman (İngilizce ve/veya Türkçe) tam olarak kullanıcıya teslim edilecektir. FİRMA, ürünlerle ilgili tüm sertifikasyonları ıslak imzalı teklifle birlikte teslim edecektir.
* ÜRÜN’ ü oluşturan lisanslar KURUM adına kayıtlı ve son sürüm olmalı veya son sürüm FİRMA tarafından teslimattan sonraki ilk ay içinde BT Dept. onayıyla yüklenmelidir.

**GENEL İSTEK VE ÖZELLİKLER**

* FİRMA, konusunda uzmanlaşmış mühendisini/teknik personelini lisans güncelleme, lisans bakımı ile ilgili konularda, tüm işleri takip etmekten sorumlu olarak atayacak ve bu atamayı KURUM’ a bildirecektir.
* FİRMA, güncelleme ile ilgili çağrı bildirimini takiben en geç 1 hafta içinde BİLGİ’nin onayını alarak gerekli güncellemeyi yapacaktır.
* FİRMA, lisansla ilgili 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.

**BİLGİ GÜVENLİK ve KALİTE GEREKSİNİMLERİ**

* FİRMA’ nın aşağıdaki güvenlik ve kalite sertifikalarına sahip olması tercih sebebi olup, belgeler teklif dosyasına eklenecektir.
* ISO 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemleri
* ISO 9001:2008 veya eşdeğer kalite uygunluk belgesi
* FİRMA teklif kapsamındaki benzer işler ile ilgili en az üç üniversite referansını detaylı olarak belirtmeli ve teklif dosyasına eklemelidir.

**YETKİNLİKLER**

* FİRMA ihale tarihinin en az 3 yıl öncesinden itibaren üreticinin yetkili iş ortağı olduğunu belgelemelidir.
* Destek verecek personelin ihale tarihinin en az 6 ay öncesi itibariyle FİRMA bünyesinde bordrolu olarak çalıştığı belgelenmelidir.
* FİRMA bünyesinde çalışmakta olup destek verecek personelin ÜRETİCİ’nin aşağıda listelenen sertifikalarına sahip olduğu belgelenmelidir.
* BİLGİ, ihale sürecinde ve hizmet süresi boyunca istediği aşamada aşağıda sıralanan sertifikaları kontrol etme hakkını kendinde saklı tutar. FİRMA’ nın talep edilen sertifikaları gösterememesi durumunda iş bitiminde FİRMA tarafından kesilecek olan fatura, BİLGİ tarafından kabul edilmez ve işleme alınmaz.
* **Zorunlu sağlanması gereken sertifikalar ve belgeler;**
* Citrix Gold Partner (son 3 yıldan itibaren)
* Citrix Certified Professional - Virtualization (CCP–V)
* Citrix Certified Associate Virtualization (CCA-V) x 2 uzman
* Citrix Certified Expert Virtualization (CCE-V)
* Citrix Customer Success and Adoption x 2 uzman
* Citrix Virtual Apps and Desktops Service on Citrix Cloud
* CCA for Citrix NetScaler (min. V10) x 1 uzman
* VMware vExpert
* Microsoft Certified Trainer

**REFERANSLAR**

FİRMA, yurt içinde veya yurt dışında kamu veya özel sektöre bedel içeren bir sözleşme kapsamında taahhüt ettiği, ihale konusu ürünlere verilen hizmetlerin, ihale konusu adetlerinden az olmamak şartıyla en az 3(üç) üniversiteye ait deneyimini yazılı kopya ve elektronik kopya olarak belgelemelidir.

**BAKIM VE DESTEK HİZMETİNİN KAPSAMI ve ARIZALARA MÜDAHALE**

* BİLGİ, bünyesindeki VMware ESX ve Citrix XenServer platformunda çalışan Citrix XenDesktop sanallaştırma konusunda, mevcut yapının korunması ve iyileştirilmesi, gerekli update, patch ve güncellemelerin yapılması.
* Ayda iki kez BİLGİ, çalışma saatleri içerisinde, merkez ofiste çalışma ve gerekli kontrollerin yapılıp, gerekli güncellemeleri belirleyip, planlama.
* Yenilikler ve öneriler hakkında karşılıklı olarak durum değerlendirme.
* Talep edilen uygulama ve masaüstü sanallaştırma işlemlerinin yapılması.
* FİRMA, tüm yazılım güncellemeleri, 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 ve onayını almakla yükümlüdür.
* FİRMA belirlenen sürelerde müdahale ve çözümü gerçekleştirecektir.

**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.
* Haftada 1 kez çalışma saatleri içerisinde, sistemin kontrolü ve genel yapının incelenmesi.
* Gerektiği durumlarda sistemin tekrar çalışabilmesi için gerekli yapının tekrar kurulması.