**ŞARTNAME**

**İşin çeşidi :** Bakım ve Servis Hizmeti Alımı

**İşin niteliği :** MPLS ve Internet Devreleri, Ağ ve İletişim Sistemleri Servis Destek Hizmeti ve Cisco Ürünleri Garanti Bakım-Destek Hizmeti(Cisco Smartnet-Shared Support) Alımı

**İşin başlama ve bitiş tarihleri** : 15-12-2018 15-12-2019

**Alınması Planlanan Hizmetlerle İlgili Ürünler:**

* Nexus 7009 Backbone Switch
* Cisco Call Manager
* Cisco Catalyst Network Switch
* Cisco Router
* Cisco Voice Gateway
* Solarwinds Network Monitoring-Managing ve IPAM
* Cisco IP Telefon
* Internet ve MPLS Devreleri

**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 anılacaktır.

**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 bakım ve destek hizmet 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 %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 tamamını FİRMA dan iade alma ve cezai işlemleri başlatma hakkına sahiptir.
* Fiyat teklifi Türk Lirası olarak istenmektedir. Yurtdışında üretilen ürünler için döviz olarak ta teklif istenecektir.
* Vergi, harç ve benzeri giderler ilgili firma tarafından karşılanacaktır (KDV Hariç).
* Ödeme; ÜRÜN alınmasından sonra düzenlenen fatura tarihinden itibaren 45 (KırkBeş) gün sonraki ilk tedarikçi ödeme gününde yapılacaktır. Ödeme vadesi, teklif toplama aşamasında değerlendirilecek olup değişiklik gösterebilecektir.
* Yedek parça ihtiyacı gerektiğinde, bedeli BİLGİ tarafından ödenmek kaydıyla veya Bakım Sözleşmesi koşulları dâhilinde BİLGİ tarafından temin edilecektir.

**GENEL İSTEK VE ÖZELLİKLER**

* BİLGİ lokal ve kampüslerarası ağ bağlantılarında, telefon sistemlerinde, ses geçidi ve yönlendiricilerde ve benzeri alanlarda Cisco markalı ürünleri kullanmaktadır. Bu ürünlere kaliteli hizmet sağlanması için FİRMA’ nın aşağıdaki uzmanlıklara sahip iş ortağı olduğunu belgelemesi tercih nedenidir;
* Cisco Advanced Collaboration Architecture Specialization
* Cisco Advanced Enterprise Networks Architecture Specialization
* 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.
* Bu uzmanlar ÜRETİCİ’nin eksper seviyesi sertifikalarına sahip olacaktır. FİRMA, çalışanlarının ÜRETİCİ eksper sertifika bilgilerini BİLGİ’ ye iletilecektir. ( Cisco için CCIE gibi..)
* Tüm kampüsleri kapsayan Hybrid yapıdaki Cisco IP Telefon altyapısı göz önüne alındığında, uzmanlardan en az birisinin CCIE Collaboration olması gerekmektedir.
* Uzmanlardan en az biri, BİLGİ için 1. derecede kritik öneme sahip, yedekli yapıda çalışan Nexus 7009 backbone switch ile ilgili CCIE R&S sertifikasyonuna ve uzmanlığına sahip olmalıdır.
* FİRMA, Solarwinds (Network Performance Monitor SLX, Network Configuration Manager, IP Address Manager) ürünlerinde kurulum ve saha tecrübesine sahip en az iki uzmanı kadrosunda bulunmalıdır. Solarwinds üretici destek paketleri BİLGİ tarafından FİRMA’ ya sağlanacaktır.
* 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. 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.

# 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
* BS OHSAS 18001 Occupational Health and Safety Management System
* Cisco ürünlerine servis vermeye yetkili TSE 12498 Bakım & Onarım Yetkinlik Sertifikası
* ISO/IEC 20000 Service Management System
* FİRMA teklif kapsamındaki benzer referanslarını detaylı olarak belirtmelidir.
* Bu bakım kapsamında FİRMA kullanımdaki aktif cihaz port sayısı 1.000’in üzerinde en az 5 olumlu referans paylaşmalı, hizmet verdiği konuda en az 1 tanesi minimum 2.000 veya üzeri setli, IP Telefon Sistemine sahip, tercihen kamu kurumu veya üniversite olmalıdır. Ayrıca bir diğer ağ altyapı desteği verdiği referansı aktif ağ bağlantısı en az 3.000 olan bir kurum, tercihen üniversite olmalıdır.

# BAKIM VE DESTEK HİZMETİNİN KAPSAMI VE ARIZALARA MÜDAHALE

* Bakım destek, arızalanan donanımların değiştirilmesi, periyodik bakımın yapılması, yazılımlarda çıkabilecek hataların giderilmesi, yazılımların performanslı çalışabilmesi için iyileştirme çalışmalarını, teslim edilen bütün yazılımların bakımını kapsamaktadır.
* Bakım kapsamında yeni alınan cihazların Solarwinds yazılımına tanımlanma hizmeti de verilecektir.
* Ayda iki tam iş günü BİLGİ yukarıda belirtilen uzmanlardan biri tarafından ziyaret edilerek kapsam altındaki ürünlerin genel kontrolü sağlanacak veya BİLGİ’ nin talepleri yerinde hizmetle sağlanacaktır.
* 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 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 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 kurulumu ya da mevcut yazılım konfigürasyonun değiştirilmesi ve sistemin yeniden çalışır hale getirilmesi işlemlerini kapsar. FİRMA, arızalı olduğu tespit edilen donanıma ve/veya yazılıma, BİLGİ tarafından sağlanan yedek parça stoğunu kullanarak müdahale edecektir.
* Gerekecek yedek parça - bedeli BİLGİ tarafından ödenmek kaydıyla veya Bakım Sözleşmesi koşulları dâhilinde - BİLGİ tarafından temin edilecektir.
* Tüm VoIP altyapısına, kullanıcı tanımları dahil destek verilmeli, VoIP uzmanları yedekli bir yapıda hizmet verebilmelidir.
* Sistemin yetenekleri kapsamında konfigürasyon değişikliği isteklerine destek verilmesi ve uygulanması gerektiği taktirde sözleşmedeki ürünler için bir defaya mahsus on-site müşteri eğitimi verilecektir.
* FİRMA, BİLGİ’ nin fiber optik hat internet bağlantıları ve lokasyonları arasında kurulu MPLS/VPN devrelerinde oluşacak arızaları takip etmek, gerektiğinde ilgili operatöre arıza kaydı açmak ve sorunu takip etmekle yükümlüdür. BİLGİ, bu hizmet için FİRMA’ nın gerekli yetkilere sahip olduğunu operatörlere bildirecektir.

# 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 10 kez yerinde destek

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Etkilenen** | **Müdahale Süresi (saat)** | | **Çözüm Süresi (saat)** | |
| ***Destek Aralığı***  ***( 7 gün x 24 saat )*** |  | Hafta içi (08:00-18:00) | Hafta içi  (18:00 - 08:00) Hafta Sonu | Hafta içi  (08:00-18:00) | Hafta içi  (18:00 - 08:00) Hafta Sonu |
| **Internet ve MPLS Devreleri**  **(Sorun ISP kaynaklı değilse)** | BİLGİ | 1 | 2 | 2 | 4 |
| **Backbone Switch** | BİLGİ | 1 | 2 | 2 | 4 |
| **Call Manager, Router** | BİLGİ | 1 | 2 | 4 | 8 |
| **Network Switch**  **(Kenar-Toplayıcı)** | Birden fazla kişi | 2 | 4 | 4 | 8 |
| **Ip Telefon** | Tekil kullanıcı | 4 | 8 | 8(NBD) | 24 |
| **Solarwinds** | IT Operasyon | 8 | 24 | 16 | 48 |

**Bakım Destek Hizmeti Verilecek Ürünler, Altyapılar, Sistemler**

* BİLGİ’ nin mevcutta iki servis sağlayıcı üzerinden kullandığı Internet ve MPLS/VPN Devreleri.
  + İnternet bağlantıları Santral Kampüs te sonlanmaktadır.
  + Diğer kampüsler ile Santral kampüsü arasında MPLS bağlantıları kuruludur.
  + Bağlantılara ait Fiber ve Cat6 bağlantı kablo arızaları destek kapsamı dışındadır. Firma tarafından tespit edilen bu tür arızaların giderme bedeli BİLGİ tarafından karşılanacaktır.

*\* ISP kaynaklı sorunlar SLA süresine dahil edilmeyecektir.*

* Solarwinds Ağ İzleme ve Yönetim Yazılımı
* Aşağıda listelenen aktif kullanımdaki Cisco Ürünleri

**Bakım Destek Hizmeti verilecek ürünler**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Ürün Adı** | **Adet** |  | **Ürün Adı** | **Adet** |
| 17xx Serisi Router | 2 |  | NEXUS C5672 Backbone | 2 |
| 29xx/39xx Serisi Router | 3 |  | NEXUS C7009 Backbone | 2 |
| ISR 43xx/44xx Serisi Router | 2 |  | WS-C2960 Serisi | 97 |
| 39xx Serisi IP Telefon | 100 |  | WS-C3560 Serisi | 91 |
| 69xx Serisi IP Telefon | 261 |  | WS-C3750 Serisi | 3 |
| 78xx/79xx Serisi IP Telefon | 1.035 |  | WS-C3850 Serisi | 20 |
| 88xx Serisi IP Telefon | 21 |  | Expension Module | 27 |
|  |  |  |  |  |

**Garanti Destek Hizmeti(Cisco Smartnet veya Shared Support) alınacak ürünler**

**(Smartnet ve Shared Support teklifleri ayrı ayrı verilecektir.)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Marka** | **Bakım Adedi** |  | **Marka** | **Bakım Adedi** |
| CISCO 3925 | 1 |  | CP-6941 | 20 |
| CISCO ISR 4321 | 1 |  | CP-7841 | 50 |
| CISCO ISR 4431 | 1 |  | CP-3905 | 10 |
| Cisco 2951 | 2 |  | CP-7962G | 5 |
| NEXUS N5K-C5672 | 2 |  | CP-8851 | 3 |
| NEXUS N7K-C7009 | 2 |  | CP-8861 | 3 |
| WS-C2960CX-8PC-L | 2 |  | CP-6901 | 2 |
| WS-C3560CX-12PD-S | 2 |  | CP-7821 | 2 |
| WS-C3750X-24T-S | 2 |  | IP 8831 | 2 |
| WS-C3750X-48PF-S | 1 |  | CP-8865 | 1 |
| WS-C3850-48F-S | 2 |  | CP-BEKEM Expansion Module | 5 |
| WS-C2960X-48FPD-L | 3 |  | CP-7915 Expansion Module | 13 |
| WS-C3850-12S-S | 3 |  | CP-7914 Expansion Module | 3 |
| WS-C3850-48T-S | 3 |  |  |  |
| WS-C3560X-48P-S | 10 |  |  |  |
| WS-C2960X-48FPS-L | 5 |  |  |  |
| WS-C2960X-48LPS-L | 5 |  |  |  |
| WS-C3850-48P-S | 5 |  |  |  |

**Nexus 7K Omurga Switch Konfigürasyon Detayı:**

|  |  |
| --- | --- |
| N7K-C7009-B2S2-R | Nexus 7009 Bundle (Chassis,2xSUP2,5xFAB2),No Power Supplies |
| N7K-USB-8GB | Nexus 7K USB Flash Memory - 8GB (Log Flash) |
| N7K-C7009-FAB-2 | Nexus 7000 - 9 Slot Chassis - 110Gbps/Slot Fabric Module |
| N7K-C7009-FAB-2 | Nexus 7000 - 9 Slot Chassis - 110Gbps/Slot Fabric Module |
| N7K-AC-6.0KW | Nexus 7000 - 6.0KW AC Power Supply Module |
| N7K-C7009-FAB-2 | Nexus 7000 - 9 Slot Chassis - 110Gbps/Slot Fabric Module |
| N7K-SUP2 | Nexus 7000 - Supervisor 2, Includes External 8GB USB Flash |
| N7KS2NPEK9-62 | Cisco NX-OS 6.2 No Payload Encryption for SUP2 Nexus 7000 |
| N7K-C7009-FAB-2 | Nexus 7000 - 9 Slot Chassis - 110Gbps/Slot Fabric Module |
| N7K-M148GT-11L | Nexus 7000 - 48 Port 10/100/1000 Module with XL option |
| N7K-USB-8GB | Nexus 7K USB Flash Memory - 8GB (Log Flash) |
| N7K-AC-6.0KW | Nexus 7000 - 6.0KW AC Power Supply Module |
| N7K-F248XP-25E | Nexus 7000 F2-Series 48 Port 1/10G (SFP+) Enhanced |
| N7K-SUP2 | Nexus 7000 - Supervisor 2, Includes External 8GB USB Flash |
| N7K-C7009-FAB-2 | Nexus 7000 - 9 Slot Chassis - 110Gbps/Slot Fabric Module |
| N7K-LAN1K9 | Nexus 7000 LAN Enterprise License (L3 protocols) |

**KURUM** **FİRMA**

İSTANBUL BİLGİ ÜNİVERSİTESİ

Mehmet GENÇ

BT Daire Başkanı