**Masaüstü Ve Uygulama Sanallaştırma Yazılımı Lisans Güncelleme Teknik Şartnamesi**

**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, anlaşma imzalandıktan sonra en geç 1 hafta içinde BİLGİ BT Dept. na teslim edilecektir.
* ÜRÜN le ilgili lisans bilgilerinin tesliminde gecikme olduğu takdirde, FİRMA gecikilen her gün için sipariş edilen ÜRÜN 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 ürün bedelinin %50 sini geçmeyecektir.
* Mücbir sebep halleri dışında ÜRÜN teslimindeki gecikme 15 günü geçtiği takdirde BİLGİ, sözleşmeyi kısmen veya tamamen tek taraflı olarak iptal etme, siparişi kısmen veya tamamen 3. şahıslara ihale etmeye ve cezai işlemleri başlatma hakkına sahiptir. FİRMA, işbu iptallerden dolayı doğacak 3. şahıs tazminatlarını üstlenecek ve BİLGİ’ ye rücu etmeyecektir.
* 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 referanslarını detaylı olarak belirtmelidir.

**YETKİNLİKLER**

* FİRMA bünyesinde çalışmakta olup destek verecek uzmanların ÜRETİCİ’nin aşağıda listelenen sertifikalarına sahip olması beklenmektedir.
* Alınacak hizmet kapsamında BİLGİ aşağıda listelenmiş olan “zorunlu” sertifikaları hizmet süresi boyunca istediği aşamada 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 belgeler;
* Citrix Gold Partner
* Citrix Certified Enterprise Engineer (CCEE)
* Citrix Certified Professional - Virtualization (CCP–V)
* Citrix Certified Professional – Networking (CCPN)
* MCSE (Microsoft Certified Systems Engineers

**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.
* Ayda 2 kez çalışma saatleri içerisinde, sistemin kontrolü ve genel yapının incelenmesi.
* Gerektiği durumlarda sistemin tekrar çalışabilmesi için gerekli yapının tekrar kurulması.