

**İSTANBUL BİLGİ ÜNİVERSİTESİ - CISCO DONANIM BAKIM LİSANS GÜNCELLEME VE
BAKIM DESTEK HİZMETİ İHALESİ
TEKNİK ŞARTNAME**

İşin çeşidi : Cisco Donanım Bakım-Lisans Güncelleme ve Destek Hizmeti Alımı

İşin niteliği: MPLS ve İnternet Devreleri Yönetim Destek Hizmeti, Ağ İzleme Sistemi Destek Hizmeti, Cisco Ürünleri Garanti Yenileme/Lisans Güncelleme ve Bakım Destek Hizmeti Alımı

İşin süresi : 36(Otuz altı) ay

Hizmet Kapsamındaki Ürünler:

- Cisco Network Ürünleri (Switch, , Voice Gateway,..), Router, Cisco Call Manager, IP Telephony
- Türk Telekom/Supersonic İnternet ve MPLS Devreleri
- Solarwinds Ağ İzleme Sistemi

Şartnamede;

İstanbul Bilgi Üniversitesi
İstanbul Bilgi Üniversitesi, Bilişim Teknolojileri Departmanı
Teklif veren kuruluş
Satın alınacak Donanım / Yazılım / Hizmet
olarak adlandırılacaktır.

– BİLGİ/ KURUM,
– BT Dept
– FİRMA,
– ÜRÜN

ÖN KOŞULLAR

- İşbu şartname, BİLGİ'nin kendi lokasyonunda konuşlandığı yukarıda belirtilen destek verilecek ürünlerle ilgili lisans-donanım bakım ve teknik destek hizmetlerinin konusunda bilgi birikimine sahip olan FİRMA'dan alımını kapsamaktadır.
- Hizmet alım yeri, BİLGİ'nin Santral Kampüsü – BT Departmanı, hizmet noktaları, BİLGİ'nin ağ sistemlerinin ve uygulamalarının kullanıldığı tüm lokasyonlarıdır.
- FİRMA, her sorun ve talep için şartnamede belirttiği uzmanlıklara sahip personeli görevlendirecektir. FİRMA personeli tarafından yapılan müdahale sırasında arıza veya taleple ilgili olmayan farklı bir zarar olduğu takdirde, zarardan dolayı BİLGİ'nin uğrayacağı maddi ve manevi tazminatları kayıtsız şartsız kabul edecektir.
- 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.

GENEL KOŞULLAR

- BİLGİ lokal ve kampüslerarası ağ bağlantılarında, telefon sistemlerinde, ses geçidi ve yönlendiricilerde ve benzeri alanlarda Cisco markalı ürünleri kullanmaktadır.
- FİRMA, belirtilen Cisco ürünleri 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.
- FİRMA, Solarwinds (Network Performance Monitor SLX, Network Configuration Manager, IP Address Manager) ürünlerinde kurulum ve saha tecrübesine sahip en az bir uzmanı kadrosunda bulundurmaktadır.

Solarwinds üretici destek paketleri BİLGİ tarafından FİRMA'ya sağlanacaktır.

- FİRMA, bildirilen çağrılar(telefonla/e-posta ile/servis kaydı ile) 7/24 karşılayabileceği, önem ve sorun tipine göre değerlendirerek ilgili birimlere yönlendirmesini gerçekleştiren bir çağrı merkezi bulundurmaktadır. 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.

YETERLİLİKLER

- FİRMA, konusunda uzmanlaşmış personelinin bakım ve destek hizmetleri ile ilgili konularda, tüm işleri takip etmekten sorumlu olarak atayacak ve bu atamayı isimleri ve iletişim bilgileri ile birlikte KURUM' a bildirecektir.
- Gereken sertifikalara sahip personel, IP Telephony için en az 1 kişi, Network Yönetimi için en az 1 kişi olmak üzere en az 2 kişiden ibaret olmalıdır. Personelin, ihale tarihinden en az 3 ay öncesinden itibaren FİRMA bünyesinde bordrolu çalışan olduğu belgelenmelidir.
- 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.
- FİRMA' nın aşağıdaki güvenlik, kalite ve destek hizmeti yetkinlik sertifikalarına sahip olması zorunlu olup, belgeler ihale dosyası içinde teslim edilecektir.
 - ISO 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemleri
 - ISO 9001:2015 veya eşdeğer kalite uygunluk belgesi (TS13242 veya TS12739)
 - Cisco Advanced Collaboration Architecture Specialization
 - Cisco Certified Internetwork Expert Routing and Switching (CCIE Enterprise Infrastructure)
 - Cisco CCIE Security
 - Cisco Certified Specialist - Collaboration Core
 - Cisco Certified Specialist - Data Center Core
 - CCIE Enterprise Infrastructure
 - Cisco İş Ortağı

REFERANSLAR

- FİRMA, bu bakım kapsamına uygun olan, aktif cihaz port sayısı 1.000'in üzerinde en az 3 olumlu referansı belirtmelidir.
- IP telefon sistemi konusunda hizmet verdiği minimum 1.100 veya üzeri setli, IP Telefon Sistemine sahip referansını belgelemelidir.

HİZMET KAPSAMI

- 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 bir 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 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 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 takdirde 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.

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

Bakım Destek Hizmeti Verilecek Ürünler, Altyapılar, Sistemler

- BİLGİ'nin mevcutta iki servis sağlayıcı üzerinden kullandığı Internet ve MPLS/VPN Devreleri.
 - İnternet bağlantıları Santral kampüste 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.

- Cisco Ağ Altyapı Ürünleri ve Solarwinds Ağ Yönetim-İzleme Sistemi

	Etkilenen	Müdahale Süresi (saat)		Çözüm Süresi (saat)	
<i>Destek Aralığı (7 gün x 24 saat)</i>		Hafta içi (08:00-18:00)	Hafta içi (18:00 - 08:00) ve Hafta Sonu	Hafta içi (08:00-18:00)	Hafta içi (18:00 - 08:00) ve Hafta Sonu
İnternet 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
İp Telefon	Tekil kullanıcı	4	8	8(NBD)	24
Solarwinds	IT Operasyon	8	24	16	48

EK – 1

A) Donanım Garantisi – Lisans Güncellemesi Yapılacak Ürünler Cisco - Support)

Switch	Adet	Router/IP Telefon	Adet
NEXUS C5672 Backbone	2	WS-C2960X-48FPD-L	2
NEXUS C7009 Backbone	2	WS-C2960X-48FPS-L	9
CISCO2951/K9	2	WS-C2960X-48LPS-L	5
CISCO3925/K9	1	WS-C3560CX-12PD-S	3
CP-7821-K9=	1	WS-C3850-12S-S	2
CP-7841-K9=	11	WS-C3850-48F-S	2
CP-8831-EU-K9=	4	WS-C3850-48P-S	6
CP-8851-K9=	5	WS-C3850-48T-S	2
CP-8861-K9=	8	ATA190	5
CP-8865-K9=	4	A-FLEX-EAPL-EDU Call Manager Lisans	1100
N7K-C7009-B2S2-R	2	A-FLEX-PL-VM	100
WS-C2960CX-8PC-L	3	N2348UPQ-BA-BUN	4

B) Yerinde / Uzaktan Bakım Destek Hizmeti Verilecek Ürünler

Switch	Adet	Router/IP Telefon	Adet
NEXUS C5672 Backbone	2	WS-C3560CX-12PD-S	3
NEXUS C7009 Backbone	2	WS-C3850-12S-S	2
CISCO2951/K9	3	WS-C3850-48F-S	2
CISCO3925/K9	2	WS-C3850-48P-S	6
CP-3905=	54	CP-7841-K9=	15
CP-6901-CL-K9=	5	ATA190	5
CP-8831-EU-K9=	3	A-FLEX-EAPL-EDU Call Manager Lisans	1100
CP-8851-K9=	5	A-FLEX-PL-VM	100
CP-8861-K9=	8	CISCO3925/K9	2
CP-8865-K9=	4	WS-C2960C-8PC-L	1
N7K-C7009-B2S2-R	2	CISCO2951/K9	3
WS-C2960CX-8PC-L	5	CP-BEKEM=	6
WS-C2960X-48FPD-L	8	CP-7821-K9=	1
WS-C2960X-48FPS-L	9	N2348UPQ-BA-BUN	4
WS-C2960X-48LPS-L	5	WS-C3850-48T-S	
ISR4431-V/K9	2		