

## YÜK DENGELEME SİSTEMİ LİSANS YENİLEME VE BAKIM DESTEK İHALESİ TEKNİK ŞARTNAME

**İşin çeşidi:** Yük Dengeleme Sistemi Lisans Yenileme ve Bakım Destek Hizmeti Alımı

**İşin niteliği:** Lisans Yenilemesi ve Bakım Destek Hizmeti Alımı

**İşin süresi:** 12 (oniki) ay

**İhale kapsamındaki ürünler/hizmetler:**

- Yük Dengeleme Sistemi VPX-1000 (2 adet) lisans yenileme
- Bakım 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 konuşlandığı 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 takdirde, 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 ihtar 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 tarafı 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 iletacaktır.

İşbu teknik şartname 20.03.2025 tarihli 202503003 numaralı İstanbul Bilgi Üniversitesi- Yük Dengeleme Sistemi Lisans Yenileme ve Bakım Destek İhalesi için İstanbul Bilgi Üniversitesi Bilişim Teknolojileri Daire Başkanlığı tarafından hazırlanmıştır.

## **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;

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

<b>Öncelik 4: Az Önemli</b> 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**

- Firma'nın üretici ile en az 10 yıllık iş ortağı olması gerekmektedir.
- FİRMA'da aktif olarak şirket bünyesinde çalışan en az bir bordrolu personelin, Citrix CTA (Citrix Technology Advocate) ünvanına sahip olması gerekmektedir.
- FİRMA'da aktif olarak şirket bünyesinde çalışan en az bir bordrolu personelin, Citrix CCI (Citrix Certified Instructor) ünvanına sahip olması gerekmektedir.
- FİRMA'da aktif olarak şirket bünyesinde çalışan en az bir bordrolu personelin, Microsoft MCT ünvanına sahip olması gerekmektedir.
- FİRMA'da aktif olarak şirket bünyesinde çalışan en az bir bordrolu personelin, vExpert ünvanına sahip olması gerekmektedir.
- FİRMA, Citrix NetScaler ürünü ile ilgili yetkinlik sertifikalarını teklifle birlikte sunmalıdır.
- FİRMA'nın geçerli "Citrix Certified Associate - App Delivery and Security" sahip en az 2 bordrolu personel ve "Citrix Certified Administrator for Citrix NetScaler 10" sertifikasına sahip en az 1 bordrolu personeli olmalıdır.

### **REFERANS**

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