



# DOKUZ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ

## Uygulama ve Araştırma Hastanesi

### Döner Sermaye İşletmesi

Teklif No: 20241075

İLAN

21/02/2024 00:00:00

HASTANEMİZ AŞAĞIDA BELİRTİLEN CİHAZ / ALET / MALZEMENİN BAKIM ONARIM HİZMETİ,

**TEKLİF ALMA SURETİYLE** SATIN ALINACAKTIR. İLGİLENEN FİRMALARIN **26/02/2024 TARİHİ, SAAT 11:00**

'E KADAR EN SON FİYAT TEKLİFLERİNİ İÇEREN KAPALI TEKLİFLERİNİ (KDV HARİÇ) GETİRMELERİ VEYA AŞAĞIDAKİ NUMARAYA FAKSLA BİLDİRMELERİ RİCA OLUNUR.

KAMİL KOÇAK

MALİ HİZMETLER MÜDÜRÜ

MAL / HİZMET	MİKTAR	İSTEK NEDENİ
1 BILGI ISLEM SUNUCU BAKIM ONARIMI (PARCA HARIC)	12,00 ADET	Sistem Odalarında Bbulunan Sunucu Ve Bağlı Cihazlar İçin Bakım Anlaşması

**Marka/Model /Seri No :** CİHAZ LİSTESİ MARKA VE MODELİ ŞARTNAMEYE EKLENMİŞTİR  
**Arıza No :** YOK

**TEKLİF NO** 20241075  
**ÖDEME SÜRESİ** 180  
**NOT** : 20241075 NO LU TEKLİF MEKTUBU  
**MÜRACAT** : CEREN KURT  
**E\_MAIL** ceren.kurt@deu.edu.tr  
**TEL** : 4122412  
**FAX** : (0 232 ) 412 24 27 – 412 21 93

**NOT :Teklif No belirtilmeyen teklifler değerlendirilmeyecektir.**

FORM NO: MYS\_0023



# DOKUZ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ

## Uygulama ve Araştırma Hastanesi

21/02/2024 11:10:33

### TEKNİK ŞARTNAMESİ

Bu Teknik Şartname ile birlikte aşağıdaki malzeme(ler) alınacaktır.

542.0466.000	BILGI ISLEM SUNUCU BAKIM ONARIMI (PARCA HARIC)	ADET	12
--------------	--	------	----

#### 1. GENEL ÖZELLİKLER

#### 2. DETAY JENERİK ÖZELLİKLER

Detay özellikleri bulunan malzemeler aşağıda belirtilmiştir.

**SUNUCU BAKIM ONARIM VE GELİŞTİRME HİZMETLERİ**  
**TEKNİK ŞARTNAMESİ**

**Amaç ve Kapsam**

Bu iş, Dokuz Eylül Üniversitesi Hastanesinde bulunan ekli listede marka ve modelleri belirtilen Sunucu Bilgisayarları, Disk Depolama Üniteleri, Sanallaştırma Platformu ve İşletim Sistemlerinin kesintisiz çalışması için parça hariç bakım-onarım, teknik destek hizmetlerinin sağlanması, sistemlerinin güncellenmesi ve devamlılığının sağlanması işlerini kapsar.

**Tanımlamalar**

İDARE: Dokuz Eylül Üniversitesi Araştırma ve Uygulama Hastanesi

YÜKLENİCİ: Sözleşme imzalanan firma

ISO 27001: Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi

ISO9001 : Kalite Yönetim Sistemi

**Hizmet Süresi**

Sözleşme imzalandığı tarihten itibaren 1 (bir) yıldır.

**Genel Şartlar**

1. Kurumumuz için düzenlenmiş olan BGYS (Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi) ve KVKK ile ilgili mevzuatlar çerçevesinde Bilgi Güvenlik Politika Belgelerine ait gerekli uygulamaları gerçekleştirmekle YÜKLENİCİ tamamen yükümlüdür.
2. YÜKLENİCİ herhangi bir iş ve işlemde veya yükümlü olduğu iş ve sistemle ilgili olarak Kurumun bilgi güvenliği politikalarına aykırı hareket etmesi halinde, bu durum İDARE tarafından yazılı olarak yükleniciye bildirilir ve gerekli düzenlemeleri yapması istenir.
3. Bilgi Güvenliği Yönetimi Politikaları uyarınca, İDARE'ye ait bilgilerin korunması amacıyla, YÜKLENİCİ ile "Kurumsal Gizlilik Taahhütnamesi" ve söz konusu iş kapsamında çalışacak olan firma personeli ile "Personel Gizlilik Sözleşmesi" imzalanacaktır.
4. Sözleşmeye konu iş kapsamında alt yüklenici kullanılacaksa, ana YÜKLENİCİ tarafından tüm alt yüklenicilere de 'Kurumsal Gizlilik Taahhütnamesi' imzalatılır ve taahhütnamelerin bir sureti idareye teslim edilir. Aynı şekilde alt yüklenici çalışanlarına ait sözleşmeler İDARE'ye teslim edilmeden, alt yükleniciler çalışmalara katılamaz. Alt yükleniciler ile 'Kurumsal Gizlilik Taahhütnamesi' imzalanması, asıl yüklenicinin gizlilik ile ilgili sorumluluklarını ortadan kaldırmaz veya değiştirmez.

**DOKUZ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ**  
**ARAŞTIRMA VE UYGULAMA HASTANESİ**

5. YÜKLENİCİ tarafından çalıştırılacak personel ile YÜKLENİCİ arasında "GİZLİLİK" anlaşması yapılacaktır. Kapsam, İDARE tarafından belirlenecektir. YÜKLENİCİ, bakım/onarım hizmetlerini yerine getirecek personelin kimlik bilgilerini İDARE'ye teslim edecektir.
6. YÜKLENİCİ'nin İzmir'de bakım ve onarım hizmetlerini verebilen TSE Hizmet Yeterlilik Belgesi servis istasyonu (ofis-şube) bulunmalı ve ihale dosyasında belgelenmelidir.
7. YÜKLENİCİ'nin kalite standartlar gereği ISO 9001 sertifikası bulunmalı ve belgelenmelidir.
8. YÜKLENİCİ'nin bilgi gizliliği nedeniyle ISO 20000 ve ISO 27001 sertifikaları bulunmalı ve belgelenmelidir.
9. YÜKLENİCİ'nin, HUAWEI, HP, DELL, IBM, LENOVO, FUJITSU, SUN, ORACLE, SUPERMICRO marka sunucu ve storage ürünlerinden en az 1 tanesi tarafından sertifikalandırılmış, en az 1 (bir) yıldır firmada çalışmış bordrolu personeli bulunmalıdır.
10. YÜKLENİCİ, Linux, Windows, Unix, Solaris işletim sistemlerinin kurulumu ve yönetimi konusunda uzman olmalıdır.
11. Kurumumuzda çalışmakta olan Vmware sanallaştırma ortamı, Microsoft İşletim sistemi ve Oracle Linux/Solaris işletim sistemlerine bakım yapılacağı için YÜKLENİCİ, üretici firma(lar) tarafından verilmiş Microsoft Windows Server Sistem Yöneticisi (MCP, MCTS, MCITP), Solaris Sistem Yöneticisi, Vmware (VCP Datacenter Virtualization) sertifikalarına sahip en az 1 elemanı olmalıdır ve sözleşme sırasında belgelendirilmelidir.
12. YÜKLENİCİ, sistemlerin, düzenli ve kesintisiz olarak 7 gün 24 saat çalışmasını amaç olarak kabul etmelidir.
13. İş ve işlemlerin yürütülmesi sırasındaki her türlü ulaşım ve iletişim giderleri YÜKLENİCİ'ye ait olacaktır.
14. YÜKLENİCİ ek ücret talep etmeksizin sistem planlaması, gerekebilecek idari düzenlemeler ve donanım seçimi gibi konularda danışmanlık hizmeti verecektir.
15. YÜKLENİCİ ve İDARE'nin adresi değişse bile karşılıklı tüm yükümlülükler aynen devam edecektir.
16. Taraflar yükümlülüklerini karşı tarafın yazılı izni olmaksızın devredemeyecektir.
17. İDARE ve YÜKLENİCİ arasındaki ilişkileri düzenlemek, işlerin yürütülmesi sırasında karşılaşılabilecek sorunları çözmek ve bunları uygulattırmak amacıyla İDARE tarafından görevlendirilen uygun sayıda personel görev yapacak ve bu personel İDARE'ye sürekli bilgi verecektir. YÜKLENİCİ de bu isteklerin karşılanabilmesi için uygun sayıda teknik ve idari personel yetkilendirecektir.
18. Sözleşme bitiminde, gerekli teknik bilgiler ve durum raporu YÜKLENİCİ tarafından İDARE'ye aktarılacaktır.
19. YÜKLENİCİ, arızalar hariç, ayda 1 (bir) defa (kurumun mesai saatleri içerisinde) bakım için gelecek ve cihazların fiziki kontrollerini yerinde yapılacaktır. Her gelişte tutanak ya da bakım formu düzenlenecektir. Yaptığı işlemleri detaylı olarak İDARE tarafından belirlenen personele anlatacaktır. Sunucu kurma, silme, taşıma gibi işlemler bilgi işlem sorumlusundan veya yetkili personel onayı ile yapılacaktır.

**DOKUZ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ**  
**ARAŞTIRMA VE UYGULAMA HASTANESİ**

20. YÜKLENİCİ, bakım ve onarım için görevlendirdiği personellerinin yedi gün ve yirmi dört saat içerisinde buldukları bütün (iş, cep, vb.) telefon numaralarını İDARE yetkililerine teslim edecektir.

**Bakım Hizmeti Şartları**

1. YÜKLENİCİ, arıza giderme çalışması sırasında sistemin kesintiye uğramaması için gerekli önlemleri alacak ve sadece İDARE onayı ile müdahale edilecektir.
2. Arıza, telefon veya faks yoluyla YÜKLENİCİ'ye bildirildikten sonra, YÜKLENİCİ en geç 1 (bir) saat içinde uzaktan, eğer sorun uzaktan giderilemezse arıza bildiriminden itibaren en geç 4 (dört) saat içinde yerinde müdahale etmelidir. Müdahale edilen sorunun 8 saat içerisinde giderilememesi halinde, arızalı cihaz yerine İDARE tarafından kurum envanterinden sağlanan bir cihazı 24 saat içerisinde kurarak hizmet verecek duruma getirecektir.
3. Donanımlarda aynı sistem odası içerisinde yer değişikliğinin gerekli görülmesi halinde; donanımın yeni yerine taşınmasından, kurulumundan, konfigürasyonundan ve İDARE'nin istediği şekilde çalışır hale getirilmesinden YÜKLENİCİ sorumludur.
4. YÜKLENİCİ sistem odası envanter listesini çıkaracaktır. Bu listede tüm donanımlar ve yazılımlar detaylı olarak belirtilecektir.
5. Ana sistem odasındaki kabinetlerin genel kontrolleri ve düzenlemesi yapılacaktır.
6. YÜKLENİCİ sistem odasında kullanılan veri depolama birimleri, veri depolama ağı anahtarlarına yapılabilecek yeni bağlantılara ait kablolar ve konfigürasyonları ile veri depolama ünitesine ait tüm yazılımların kurulum ve konfigürasyonu yapacak ve bu işlemleri sanallaştırma ürünü ile entegre olacak şekilde gerçekleştirecektir. Bu işlemler için gerekebilecek kablo vs. malzeme İDARE tarafından temin edilecektir.
7. YÜKLENİCİ, Sistem sürekliliği, yedekleme ve güvenlik politikalarının etkili olması konusunda gerekli desteği verecek, donanım ve yazılımlarının işletim amaç ve kurallarına uygun olarak çalışıp çalışmadığını kontrol edecek, varsa eksiklik, hata ve önerilerini bakım raporlarında belirtecektir.
8. Ek-1'de yer alan ürün ve sistemlerin, yazılımların gerekli durumlarda bios, firmware, driver güncelleştirmeleri performans ayarları gözetilerek yapılandırılacaktır. Konuya ilişkin YÜKLENİCİ'nin tespitleri var ise bakım raporlarında belirtecektir.
9. Bakım ve onarım kapsamındaki donanımların çalışmasını gerektiren her türlü işletim sistemi modülü, array controller, firmware, bios vb. yazılımların düzeltme amaçlı ya da yeni üst sürümlerinin istenilmesi durumunda yüklemelerinin yapılması ve ürünlerin çalışır durumda olması sağlanacaktır.
10. YÜKLENİCİ, İDARE'nin talep etmesi durumunda, Ek-1'de yer alan ürünlere yeniden işletim sistemi kurulumu, RAID yapısının değiştirilmesi gibi işlemleri ilave ücret talep etmeden yapacaktır.
11. YÜKLENİCİ, sistemin sağlıklı bir şekilde çalışabilme ve performansı açısından gerekli olabilecek donanım ve parçalar belirlenip İDARE'ye bildirecektir.

**DOKUZ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ**  
**ARAŞTIRMA VE UYGULAMA HASTANESİ**

12. YÜKLENİCİ, tüm sanal sunucuların yedeklerinin, İDARE'nin belirlediği cihazlara ve İDARE'nin belirlediği aralıklarla alınmasını sağlayacaktır.
13. YÜKLENİCİ, Ek-1'de belirtilen cihazlar için hem yazılım hem de donanım (yedek parça hariç) olarak 7/24 destek verecektir.
14. YÜKLENİCİ, yılda en az 1 (bir) kere olmak üzere sistem odasındaki bakıma dahil sistemlerin kablolarını (UTP, Fiber, Elektrik Kabloları) İDARE personeli gözetiminde düzenleyecektir. Düzenleme sırasında gerekebilecek malzemelerin maliyeti İDARE tarafından karşılanacaktır.
15. YÜKLENİCİ'nin, "Yardım Masası" yazılımı olmalıdır. Bu yazılımda açılan sorunun açıldığı tarih, saat, müdahale edilme süresi ve atanan personelin irtibat bilgileri olmalıdır. Telefon veya web sayfası üzerinden çağrı açılabilir.
16. YÜKLENİCİ, sunucular üzerinde çalıştırılacak tüm yazılımların sunuculara uyarlanması sırasında destek verecektir.
17. YÜKLENİCİ, sözleşme süresince kurumda mevcut eski/yeni Kurum Otomasyon Sisteminin kullandığı veri tabanı yönetim sisteminin çalıştığı cihazların kontrolünü ve yaşanabilecek donanımsal problemlere karşı gerekli çözüm önerisinde bulunacaktır.
18. YÜKLENİCİ, bakım listesinde bulunan tüm storage'ların bakımından sorumludur. Oluşan hata mesajları takip edilecek ve İDARE'ye bilgi verilecektir. Sunuculara bağlı olan disklerin doluluk oranları takip edilecektir. Mevcut tüm storage'lar sürekli kontrol edilerek disk alanları dolmadan (% 85) önce İDARE'ye bilgi verilmesinden sorumludur.
19. YÜKLENİCİ tarafından koordinasyon toplantılarına katılmak ve iletişimi sağlamak üzere bir proje sorumlusu atanacaktır. Proje sorumlusu hizmetin kesintisiz devamını sağlayacaktır.
20. Proje sorumlusu haftada en az 1 gün kurumda bulunmalı ve gerekli kontrolleri sağlayıp raporlamalıdır. Haftalık rutin toplantılarda önceki ve yeni çalışmalar hakkında yönetime rapor vermelidir. Kurum yönetimi ile irtibat sağlamak üzere 24 saat erişilebilir cep telefonları olacaktır.
21. Bakım esnasında veya arızalı donanımın taşınması sırasında, İDARE'nin diğer donanımlarına, İDARE'nin binalarına, cihazlarına, donanımlarına veya personeline YÜKLENİCİ elemanları tarafından verilecek zararlar, YÜKLENİCİ tarafından en kısa sürede tazmin edilecektir. YÜKLENİCİ, çalışmaları sırasında kendi ihmal ya da kusuru nedeniyle oluşabilecek hasarları karşılayacaktır.
22. Hizmet verilen sistemlerin ve verilerin güvenliği için hassas olunacak ve şifreler sadece ilgili personele verilecektir. Personel işten ayrıldığında tüm şifreler değiştirilerek İDARE'ye bildirilecektir.
23. Kurumda kurulu sözleşme kapsamındaki sistemlerin sözleşme sürecinde bir defa olmak üzere periyodik temizlik ve bakımları yapılacaktır. Bakım ve temizlik için gerekli malzemeler YÜKLENİCİ tarafından temin edilecektir.



**DOKUZ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ**  
**ARAŞTIRMA VE UYGULAMA HASTANESİ**

**EK-1: Bakım ve Servis Hizmetinin Kapsadığı Envanter Listesi**

MARKA / MODEL	MİKTAR (ADET)
<b>DELL</b>	
PowerEdge R730	3
<b>Fujitsu</b>	
RX 300 S6	1
RX 300 S8	5
RX 600 S6	1
<b>HP</b>	
DL 380 G7	1
DL 380 G9	1
Z600	1
<b>IBM</b>	
FlashSystem 9100 (hbys)	1
SR 650	1
x3650 M4	4
x3650 M3	2
4150	1
x3750 M4	1
Blade BX920	1
IBM Flash System 5000 (Garantili -pacs)	1
<b>Lenovo</b>	
SR 650	4
x3650 M4	1
<b>Oracle</b>	
DE2-24C	3
DE2-24P	5
DE3-24C	6
DE3-24P	2
J4410	2
S7-2	7
T4-4	1
T7-1	1
ZS3-2	5
ZS5-2	2
SUN ZFS Storage 7320	2
Sun-4450	1
T8-4	1
Sun 4170	1
6100	1
<b>TOPLAM</b>	<b>70</b>

Zeynep Dalgıç  
Bilg. Sist. Koordinat. Yrd



Hakan ELMAŞ  
Bilgi Sistemleri Koordinat. Yrd

